



Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones

ISSN 1317-3337

Volumen 4. Numero 7. Enero-Junio 2020



Órgano de divulgación científica del Centro de Investigación y desarrollo de la pequeña y mediana empresa y la microempresa del Estado Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo

REVISTA ESTUDIOS GERENCIALES Y DE LAS ORGANIZACIONES

Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones

Año 2020 / Volumen 4 / Número. 7. Enero – Junio 2020.

Publicación Semestral

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

© CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y LA MICROEMPRESA DEL ESTADO CARABOBO, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

Versión Impresa:

Depósito Legal: PP200102CA1193

ISSN: 1317-3337

La Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones es un órgano de divulgación del conocimiento científico de la Administración y Gerencia vinculada a las ciencias sociales, ciencias políticas, ciencias de la conducta, ciencias económicas, empresariales y de ingeniería industrial con énfasis en los problemas de creación de empresas, emprendimiento y desarrollo de negocios, lo cual supone una perspectiva de inter y transdisciplinariedad, editada por la Universidad de Carabobo, y bajo la responsabilidad del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo; adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la institución editora. La revista atiende a la originalidad y calidad de sus publicaciones, por lo que los artículos publicados se someten a **arbitraje doble ciego**.

La Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones puede ser consultada en la dirección electrónica: <http://regyo.bc.uc.edu.ve/>

El Comité Editorial no se hace responsable de los conceptos emitidos en los artículos publicados y se reserva el derecho de no publicar los originales que no se ajusten a los lineamientos de la Revista. Se autoriza la reproducción siempre y cuando se mencione el lugar de procedencia.

DIRECCIÓN DE LA REVISTA

Avenida Alejo Zuloaga, Edificio de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro). Primer piso Campus Bárbula, Municipio, Naguanagua, Estado Carabobo. Venezuela. Apartado Postal 2005.

Teléfono: +58 (416) 6412657.

e-mail: revista.regyo.faces.uc@gmail.com - nibanez@uc.edu.ve

Twitter @regyofacesuc

Diagramación:

Consejo Técnico del CIDPyMESMicro

WebMaster:

Francisco Antonio Ponte-Rodríguez
Universidad de Carabobo





UNIVERSIDAD DE CARABOBO

AUTORIDADES

Prof. Jessy Divo de Romero
RECTORA

Prof. Ulises Rojas
VICE - RECTOR ACADÉMICO

Prof. José, Ángel Ferreira
VICE – RECTOR ADMINISTRATIVO

Prof. Pablo Aure
SECRETARIO



Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Dr. Benito Hamidian
DECANO

Dra. Paola Lamenta
DIRECTORA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA

Prof. Bruno Valera
DIRECTOR DE EXTENSION Y
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Prof. Juan Monserrat
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE
RELACIONES INDUSTRIALES

Prof. Fanny Morales
DIRECTORA DE ASUNTOS
ESTUDIANTILES

Dr. Williams Aranguren
DIRECTOR DE POSTGRADO

Prof. German Ospino
DIRECTOR DE BIBLIOTECA

Prof. Sara García
DIRECTORA DE DOCENCIA Y
DESARROLLO CURRICULAR

Prof. Alejandra Guinand
DIRECTORA DE ASUNTOS
PROFESORALES

Prof. Robert Parga
DIRECTOR DE LA ESCUELA
DE ECONOMÍA

Prof. Shachenka Bondarenko
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN Y
PRODUCCIÓN INTELECTUAL

Prof. Luis Orozco
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA,
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Prof. Karla Carrillo
DIRECTORA DE ADMINISTRACION
SECTORIAL

Dra. Glenda Rivas
DIRECTORA DE INFACES

Prof. Pedro Cabrera
DIRECTOR DE CICLO BÁSICO

Dra. Neyda Ibañez
Coordinadora general del CIDPyMESMicro



REVISTA ESTUDIOS GERENCIALES Y DE LAS ORGANIZACIONES

COMITÉ EDITORIAL

Directora Ejecutiva

Dra. Neyda Mercedes Ibañez de Castillo

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Coordinadora general del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro)

Subdirector Ejecutivo

Dr. Miguel José Mujica Areurma

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Fundador de la revista REGyO, del CIDPyMESMicro y del Programa Doctoral en Ciencias Administrativas y Gerenciales de FACES-UC.

Dr. Francisco Bribiescas

Dra. Carmen Patricia Jiménez

Dr. Luis Villalobos Álvarez

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Ciudad Juárez, México

Dr. Samuel Acevedo Torres

Centro de investigación Innova Scientific.

Lima, Perú

Dr. Guillermo Yáber

Universidad Simón Bolívar.

Distrito Capital, Venezuela

Dr. Bladimir Díaz

Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela

Dra. Marialsira González

Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas. Distrito Capital, Venezuela

Dr. Roberto Estrada Holguin

Dr. Guillermo Marín B.

Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez.

Ciudad Juárez, México

Dr. Carlos Zavarce,

Universidad Central de Venezuela.

Distrito Capital, Venezuela

Dra. Ninoska Díaz Milá de la Roca

Universidad Nacional Simón Rodríguez.

Distrito Capital, Venezuela

Dra. María Lourdes Bruzco

Dra. Ana Villagrasa

Universidad de Oriente. Cumana, Venezuela

Dra. Ángela Fernández de Hernández

Universidad José Antonio Páez.

Valencia, Venezuela

CONSEJO TÉCNICO EJECUTIVO

MSc. Yuslenis Rojas

MSc. Sixto Tovar

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Esp. Grewan Villalba

Msc. José Pineda Ruíz

Colegio de Licenciados en Administración del Estado Carabobo. Valencia, Venezuela

Dr. Rubén Castillo Oropeza

METALCON, C.A. Valencia, Venezuela

Traducción

B.A. Norka Ibañez

Weber State University. Utah, Estados Unidos

Diseño y Diagramación:

Consejo Técnico del CIDPyMESMicro.

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

WebMaster:

Francisco Antonio Ponte-Rodríguez

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Contenido

Editorial 7

Miguel Mujica Areurma y Neyda Ibañez de Castillo

ARTÍCULO ORIGINAL/ ORIGINAL ARTICLE

La gestión de seguridad de riesgo como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano 11

The risk security management as an evaluation element in the management of human talent

Del Canto, Ero; Camacho Nayibe y Noguera Marrufo, Enrique

La relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente en las PyMES 35

The relationship between quality in service and customer satisfaction in SMEs

Silva Treviño, Juan Gilberto y Uribe Rodríguez, María Esther

El impacto de la producción intelectual en la industria privada de Chihuahua 53

The impact of the intellectual production in administration in the private industry in Chihuahua

Salinas Saavedra Alejandra; Magallanes Ríos Alejandra; Villalobos Álvarez Luis; Herrera Hernández Rafael y Mujica Areurma Miguel

Diagnóstico de la administración en el contexto de Venezuela y América Latina y su relación con el gobierno electrónico 73

Diagnosis of the administration in the context of Venezuela and Latin America and its relationship with the electronic government

Zavala Dennis

Gestión del capital humano para el desarrollo sustentable en la gerencia en el sector hotelero de Valencia –Venezuela 91

Human capital management for sustainable development in management in the hotel sector of Valencia - Venezuela

Méndez Carlos

ARTÍCULO DE REVISIÓN / REVIEW ARTICLE

Negocios emprendedores: una revisión sistémica como opción económica 105

Entrepreneurs business: a systemic review as an economic option

Dorado Tovar, Juan Manuel y Bribiescas Silva, Francisco

ARTÍCULO DE REFLEXIÓN / REFLECTION ARTICLE

La producción del conocimiento científico en las escuelas de administración en América Latina y específicamente en México	139
<i>The production of scientific knowledge in the schools of administration in Latin America and specifically in México</i>	
Mujica Miguel y Estrada Bertha	
Barreras en el proceso enseñanza aprendizaje, bajo una concepción de sus actores directos	163
<i>Barriers in the teaching-learning process, under a conception of its direct actors</i>	
Sánchez Padilla J., Elisabeth Ortiz Jáquez, María del Carmen Martínez Moreno, Juan Antonio y Moreno Molina, Abel	
Políticas de publicación - Normas para los autores	175
Normas e instrumento para los árbitros	191
Publication policy - Standars for authors	195
Rules and tools for reviewer	211
Acuerdo de publicación / Journal publishing agreement	215

EDITORIAL

Presentamos el volumen 4 número 7, siendo éste el primero del año 2020, de la revista científica y arbitrada **Estudios Gerenciales y de las Organizaciones**, en formato electrónico manteniendo la libre expresión, confrontación y deconstrucción del pensamiento administrativo y gerencial, a través de la discusión y exposición de los resultados de Investigaciones en el campo de la Administración y Gerencia.

La Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones, cumple su misión de impulsor de la difusión de las discusiones, sobre los principios de la tolerancia en la diversidad y complejidad del pensamiento y centradas en la promoción del cambio epistémico y paradigmático en los estudios de las Organizaciones.

En ese sentido, y haciendo gala de ello nos acompaña en esta edición, en calidad de editores invitados, la Dra. Carmen Patricia Jimenez Terrazas y, el Dr. Luis Villalobos Álvarez, Investigadores de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Esta publicación forma parte del intercambio existente a través del Convenio institucional entre la Universidad de Carabobo y la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; asimismo contribuyen investigadores de las siguientes Universidades mexicanas: Universidad de Guadalajara; Instituto Tecnológico de Tláhuac II; Universidad Autónoma de Coahuila; Universidad Autónoma de Guerrero; Universidad Autónoma de Aguascalientes; así como la colaboración de investigadores de nuestra venezolana centenaria Universidad de Carabobo.

Sobre nuestros editores invitados: la Dra. Jiménez ha tenido importante rol protagónico como líder investigadora con visión de creadora y promotora de espacios de generación y aplicación de conocimiento desde la perspectiva de la Administración para el desarrollo, la sustentabilidad y la creación de hiper redes científicas colaborativas en el campo de la Administración y la Gerencia.

Igualmente, el Dr. Luis Villalobos es Responsable de la Academia Transversal de Emprendimiento y de la Oficina de Desarrollo Empresarial (Incubadora de Empresas) de dicha Universidad, ubicada en Ciudad Juárez, México. El Dr. Villalobos Álvarez, es

Miembro Invitado permanente del CIDPyMESmicro y además Miembro del Consejo Editorial de esta revista.

Estas interacciones e intercambios con nuestras redes colaborativas del conocimiento forman parte de las actividades expresadas en los enunciados estratégicos de la Línea Oficial de Investigación “Estudios Teóricos y de Aplicación para la Producción de Conocimiento en las Ciencias Administrativas, Económicas y Contables: Nuevos Paradigmas Gerenciales”, generada en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública y adscrita formalmente al Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

La Revista se encuentra bajo la coordinación del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro). El CIDPyMESMicro está conformado por Docentes-Investigadores, empresarios-investigadores y estudiantes, en sus propósitos, también estratégicos de establecer conexiones en redes de investigación Inter-universidades haciéndose presente a través de los valiosos aportes de los investigadores de instituciones tanto nacionales como internacionales.

La Revista, como uno de los Órganos difusores de la Producción Intelectual de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo está abiertos a la Universalidad del Pensamiento, pudiendo participar como colaboradores, aquellas personas vinculadas a esta Área del Conocimiento, cuyos productos cumplan con los requerimientos exigidos por las diferentes Revistas Científicas Universitarias.

El Comité Editorial, incentiva la difusión del conocimiento, no obstante los diferentes autores colaboradores a esta revista, son por si mismos responsables de sus artículos, opiniones e informaciones, fuentes, contenido y datos expresados y utilizados en ellos, no haciéndose solidarios con ellos, ni la Universidad de Carabobo, ni el Centro de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro), ni el equipo Editorial de la Revista, en aras de la objetividad y ética de su misión como difusor del conocimiento.

El Comité Editorial está constituido por prestigiosos Investigadores de Instituciones universitarias, tanto nacionales como extranjeras, que avalan el alcance y trascendencia de la Revista.

Para este número de la revista se presentan artículos originales, iniciando **Del Canto, E.; Camacho N. y Noguera Marrufo, E.**, identificando los factores de vulnerabilidad en la gestión de la seguridad como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano, vinculando las condiciones de vulnerabilidad de la población con las condiciones de calidad de vida y su sustentabilidad.

Continuando con **Silva, J. y Uribe, M.**, quienes analizan la relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente en una empresa con años de presencia en el mercado y considerada líder en su ramo.

Prosiguen **Salinas, A.; Magallanes, A.; Villalobos, L.; Herrera, R. y Mujica, M.**, quienes realizan un análisis de la relación entre la industria y las instituciones de Educación Superior –IES- en el devenir del proceso administrativo y productivo, revisando las ventajas que esto conlleva, los avances que se han tenido e identificar las áreas de oportunidad para proponer como fortalecer esta relación de manera que beneficie paulatinamente tanto al desarrollo regional como al desarrollo de Ciudad Juárez, Chih., México, desde las diversas perspectivas de la Teoría de las Hélices.

A continuación **Zavala, D.**, quien realiza un diagnóstico de la situación actual de la administración en América Latina y Venezuela con el gobierno electrónico a nivel del Poder Público Municipal. Sigue **Méndez, C.**, analizando el contexto de la gestión del capital humano para el desarrollo sustentable en la gerencia en el sector hotelero en Valencia – Venezuela.

Asimismo, en el artículo de revisión se presenta el trabajo de **Dorado Tovar, J. y Bribiescas Silva, F.**, exponiendo una revisión sistémica de los artículos científicos sobre la temática de los negocios emprendedores con el objetivo de determinar los factores de éxito para el emprendimiento como opción económica.

Pasando a los artículos de reflexión, comienza **Mujica, M. y Estrada, B.**, con una comparación de las necesarias rupturas epistemológicas y paradigmáticas en las Ciencias Administrativas, partiendo desde las Escuelas de Administración, para que se dé la generación de conocimiento útil y contextualizado en esta disciplina científica, en Latinoamérica y específicamente en México, orientado a su aplicación para satisfacer los requerimientos de la Sociedad, sea bajo la concepción de la triple hélice o desde la óptica de la solidaridad de los actores sociales.

Finalizando, **Sánchez, J. E.; Ortiz M.; Martínez, J. y Moreno, A.**, analizando las funciones del alumno para el desarrollo de un aprendizaje eficiente, integrando estrategias docentes que aporten a la autonomía del aprendizaje en los alumnos.

De esta forma, se ha presentado todos los contenidos de las Investigaciones seleccionadas para este número con más de un 40% de artículos originales. Todos los trabajos fueron seleccionados y sometidos a un arbitraje externo a la Universidad de Carabobo, y de reconocidos estudiosos en el área. El arbitraje forma parte de nuestra cultura corporativa.

Así constituyen una afirmación de la productividad intelectual de los diferentes autores mencionados, en desempeño de la actividad investigación-docencia-extensión universitaria, sin pretender que sea una conclusión terminada sino al contrario, el inicio de un interminable camino de recrear el saber en las Ciencias Administrativas y Gerenciales dentro de una concepción de la transdisciplinariedad, la complejidad, la complementariedad y el pragmatismo.

Agradecimiento al Comité editorial, a nuestro cuerpo de árbitros externos, a los Miembros del Comité Técnico Ejecutivo y al consejo administrativo del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro).

Dr. Miguel Mujica Areurma y Dra. Neyda Ibañez

Editores de la revista

**LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE RIESGO COMO ELEMENTO DE
EVALUACIÓN EN LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**
THE RISK SECURITY MANAGEMENT AS AN EVALUATION ELEMENT IN THE
MANAGEMENT OF HUMAN TALENT

Del Canto, Ero¹
Camacho, Nayibe²
Noguera Marrufo, Enrique³

RESUMEN

El objetivo del artículo es determinar los factores de vulnerabilidad en la gestión de la seguridad de riesgo como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano. La metodología sigue el paradigma positivista, cuantitativo, tipo documental haciendo un arqueológico teórico con diferentes autores expertos en la temática estudiada. Los resultados arrojaron que las condiciones de vulnerabilidad de la población disminuyen con la mejora de sus condiciones de vida, por consiguiente la dimensión económica conlleva al éxito de las subsiguientes dimensiones de sustentabilidad como son: la social, medioambiental, cultural, institucional. Se concluye con la determinación los factores de vulnerabilidad, entre ellos: empleo, ingresos, vivienda, nutrición y asistencia médica básica, educación, derechos humanos y libertad económica.

Palabras clave: Seguridad, riesgo, gestión, talento humano.

ABSTRACT

The objective of the article is to determine the vulnerability factors in risk security management as an element of evaluation in the management of human talent. The methodology follows the positivist, quantitative, documentary-type paradigm by making a theoretical arc with different authors who are experts in the subject studied. The results showed that the conditions of vulnerability of the population decrease with the improvement of their living conditions, therefore the economic dimension leads to the success of the subsequent dimensions of sustainability such as: social, environmental, cultural, and institutional. The determination of the vulnerability factors, including: employment, income, housing, nutrition and basic medical assistance, , education, human rights and economic freedom.

Keywords: Security, risk, management, human talent.

JEL: M54, I100

Recibido: 29 de junio de 2019

Aceptado: 10 de septiembre de 2019

¹Doctor en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Profesor investigador titular en la asignatura Introducción a las Teorías de las Organizaciones, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Correo electrónico: edelcanto19@yahoo.es

² Ingeniero Químico egresada de la Universidad de Carabobo Maestrante de la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC). Valencia, Venezuela. Correo electrónico: nayibecamacho@gmail.com

³ Psicólogo egresado de la Universidad Arturo Michelena. Maestrante de la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC). Valencia, Venezuela. Correo electrónico: enriquenogueram@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Existen lineamientos internacionales y marcos jurídicos nacionales que cumplir en materia de gestión de riesgos, los cuales establecen la metodología para reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo de todo tipo en el lugar de trabajo y para la comunidad, sin embargo existen muchos estudiosos, entre ellos Arevalo (2016); Uribe (2015); Mon (2016) expresan la dificultad de contextualizar los factores de vulnerabilidad en la gestión de seguridad.

Esto induce y permite establecer como objetivo de investigación el determinar los factores de vulnerabilidad en la gestión de la seguridad como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano contextualizado a Iberoamérica. Este objetivo, a su vez conlleva a integrar la dispersión de los factores, a identificar los factores internos de las personas al enfrentar una amenaza que obstaculizan la gestión de riesgos como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano, describiendo las dimensiones que están compuestas por estos factores internos.

Esto desemboca en los resultados de la investigación, describiendo las dimensiones vulnerables para determinar los factores internos de las personas al enfrentar una amenaza relacionados al manejo de la gestión de riesgos como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano.

DEFINICIONES BÁSICAS DE LA GESTIÓN DE RIESGO: AMENAZA Y VULNERABILIDAD

La gestión del riesgo se define en Carrera (2016) como “el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, accidentes e incidentes, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse”. (p. 14)

El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad, tal como manifiesta Arcia (2016) ambas son condiciones necesarias para expresar al riesgo, el

cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico y/o espacio definido, dentro de un tiempo específico. Mientras que los sucesos naturales no son siempre controlables, la vulnerabilidad sí lo es. La amenaza es definida por el Comité de Cafeteros de Caldas (2019) como:

El peligro latente asociado a un fenómeno natural, tecnológico o social que puede manifestarse en un sitio y un tiempo específico produciendo efectos adversos a personas, bienes, servicios y/o medio ambiente. El origen de las amenazas puede ser natural (Amenazas causadas por los fenómenos naturales), tecnológico (Amenazas causadas por la actividad industrial, las tecnologías, maquinarias y construcciones creadas por el hombre) o social (Amenazas causadas por los comportamientos y conflictos entre personas y grupos humanos). (p.1)

En este sentido, Arcia (2016) el enfoque integral de la gestión del riesgo pone énfasis en las medidas ex-ante y ex-post y dependiendo esencialmente de la identificación y análisis del riesgo, igualmente la concepción y aplicación de medidas de prevención y mitigación, la protección financiera mediante la transferencia o retención del riesgo; y los preparativos y acciones para las fases posteriores de atención, rehabilitación y reconstrucción. Existen numerosas definiciones de la vulnerabilidad, Carrera (2016) la define como:

Factor interno de un sistema expuesto a una amenaza, cuando es sensible a ella y tiene baja capacidad de adaptación o recuperación. Por ejemplo, si las personas construyen casas sin respetar las normas de resistencia para sismos, están más expuestas a sufrir daños graves si se presenta un sismo. (p. 18)

La vulnerabilidad aceptada significa también la sustitución de un diseño adecuado por uno menos desarrollado, lo que puede resultar en pérdidas humanas y de asentamientos, infraestructura y actividades productivas. También puede interpretarse como un problema económico con profundas raíces sociales y que debe resolverse pronto, o de lo contrario la inversión para reparar o reponer las obras, bienes y servicios destruidos por los desastres se hará inmanejable y costosa.

Los sistemas de gestión de riesgos están diseñados según Arévalo (2016) para hacer más que solo identificar el riesgo. El sistema también debe poder cuantificar el

riesgo y predecir su impacto sobre la gestión organizacional. En consecuencia, el resultado es un riesgo aceptable o inaceptable. La aceptación o no aceptación de un riesgo depende, a menudo, del nivel de tolerancia del gerente de la organización por el riesgo. Si la gestión de riesgos es configurada como un proceso continuo disciplinado de la identificación y resolución de un problema, entonces el sistema complementará con facilidad otros sistemas. Esto incluye la organización, la planificación y el presupuesto y el control de costos, las sorpresas disminuirán porque el énfasis ahora será una gestión proactiva en lugar de una reactiva.

Para Mon (2016) es tarea de la gerencia de seguridad de Recursos Humanos (RRHH) identificar todos los posibles riesgos que pueden perjudicar el desempeño de un trabajador en la organización, debe escoger los que tienen más probabilidades de suceder. Basará su decisión en las experiencias pasadas respecto de la probabilidad de ocurrencia, su intuición, las lecciones aprendidas, los datos históricos, entre otros, con la finalidad de realizar una efectiva y eficaz gestión de la seguridad como elemento de evaluación en la gerencia del talento humano.

LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD COMO ELEMENTO DE EVALUACIÓN EN LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO CONTEXTUALIZADO A IBEROAMÉRICA: SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR

La tarea de la gerencia de seguridad de Recursos Humanos (RRHH) debe pasar por evaluar todos los posibles riesgos que pueden perjudicar el desempeño del talento humano en la organización, entre ellos la salud.

La salud está definida en la carta de constitución de la Organización Mundial de la Salud (2013) en 1947 señala que es “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (p. 6)

En este mismo orden de ideas, el ser humano según Mon (2016) es un sujeto altamente sensible que puede verse afectado por diferentes demandas del ambiente, y que al transcurrir la mayor parte de su tiempo en una organizacional es necesario que

el ambiente este diseñado de forma acorde, que generen un bienestar para el hombre. En relación a lo anterior la Organización Mundial de la Salud (OMS) describe un ambiente o lugar de trabajo saludable, para tal fin la OMS (2013) enuncia:

Es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo. (p. 6)

Es por lo anterior que la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores continúan exponiendo la OMS (2013): “son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo”. (p. 1)

En base lo anterior la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), en conjunto con la OMS se han dedicado a estudiar todos aquellos factores que puedan afectar la salud y bienestar, a través de una vigilancia epidemiológica, en los servicios de salud ocupacional existentes en cada organización.

Al respecto, destacan que cada año fallecen como consecuencia de los accidentes de trabajo, alrededor de dos millones de personas, igualmente se producen 160 millones de casos nuevos de enfermedades relacionadas con el trabajo. En este mismo orden de ideas, Pfeffer (citado por Hikspoors, 2019), explicó:

Dos colegas y yo estimamos que anualmente más 120.000 trabajadores en Estados Unidos han muerto por presentar alguna enfermedad relacionada al estrés por el trabajo. Los riesgos identificados por Pfeffer que son predictores del estrés o las enfermedades cardíacas se encuentran entre otras: alto riesgo de ser despedido; no tener seguro de salud; turnos de trabajo irregulares; trabajando más de 40 horas semanales; confrontar la inseguridad laboral; enfrentando conflictos de trabajo y vida; tener un bajo control sobre el trabajo y el entorno laboral; frente a alto trabajo demandas; Tener bajos niveles de apoyo social en el trabajo. (p. 1)

Lo expuesto, es lo que se conoce como Factores de Riesgo Psicosocial, que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en conjunto con la Organización Mundial de la Salud citadas por Uribe (2015) definen como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y en las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de las percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 18)

En una investigación realizada en España por Osca, López-Araujo; Bardera, Uríen; Díez y Rubio (2014) se usó una muestra de profesionales militares que buscaba estudiar el estrés laboral y la intervención de la implicación con el trabajo como variable moduladora, se relacionaban con los accidentes y si estas relaciones son directas o están moduladas por variables personales, y en concreto, por el grado de implicación con el trabajo, arrojó que el estresor más importante para predecir los accidentes laborales era el debido a la estructura y al clima organizacional, de forma que, el estrés causado por las características y el diseño de la organización, la falta de comunicación o la escasez de recursos, se vincula con un mayor número de accidentes durante la jornada de trabajo.

Es por lo anterior que Pfeffer (citado por Hikspoors, 2019) expresa que hay ciertos sectores más afectados que otros por estos factores de riesgo, debido a que el personal tiene un límite máximo de horas para trabajar, sin embargo, en muchas profesiones, no existe tal límite, entre ellas podemos encontrar el sector de salud militar. El Sector de Salud Militar es definido por Abreu, Padilla y Cruz (2017) en una investigación realizada en Cuba, como la expresión simultánea de la salud y las fuerzas armadas que tiene como misión el bienestar, la prevención, y tratamiento que puedan afectar la salud física y mental del profesional militar, tanto en tiempos de paz, como en tiempos de guerra.

Para lograrlo el personal profesional en el área de salud dentro de las fuerzas armadas, ingresa a estos cuerpos de seguridad en la modalidad de asimilación/empleo temporal, donde recibieran adiestramiento en el sector militar y funciones concernientes a su profesión dentro del sector en tiempo de paz y guerra.

Según Abreu, et al. (2017), este personal se encuentra a disposición de los cuerpos

armados de una Nación por el tiempo que este desee emplearlos, desempeñando sus labores por largas jornadas horarias. En este sentido es importante destacar a Melgarejo (2018) quien se refiere a la necesidad de desarrollar habilidades y conocimientos en cuanto al riesgo laboral, así como desarrollar una cultura de prevención de accidentes laborales, esto basado en estrategias de comunicación asertivas dentro de la organización.

En Latinoamérica, la OMS (2012) informo que los accidentes laborales mortales en Brasil, México habían aumentado de 29.500 a 39.500 durante tres días por enfermedades físicas.

En relación a las enfermedades laborales de tipo psicológica en Perú se llevó a cabo una investigación por Maticorena, Beas y Mayt (2016) en personal de médicos y enfermeras de ENSUSALUD en una muestra de 5.062 profesionales obteniendo que el 12,5% de esta población padecía de síndrome de Burnout y la OIT (2016) en un estudio titulado "Estrés en el trabajo. Un reto colectivo" señaló que de un 12% a 16% padece de una enfermedad producto de estrés.

Osca et al. (2014) señala que en la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo, el 69% de los encuestados respondió que su trabajo presenta algún riesgo de accidente, y la cifra de accidentes de trabajo en el periodo entre octubre de 2009 y septiembre de 2010 fue de 560.105. Así, los accidentes laborales constituyen el principal riesgo para la salud.

Problemas de salud física, ergonómica y psicosocial como factores internos de las personas al enfrentar una amenaza por el puesto de trabajo

Los riesgos en las organizaciones se asocian a la ejecución de las diferentes actividades en todas las áreas, siendo su consecuencia la probabilidad de ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.

En este sentido existen áreas que son más propensas de que ocurran estas situaciones, por lo que se deben procurar establecer las estrategias orientadas a fomentar una cultura de la prevención, así como acciones que minimicen los riesgos de

ocurrencia, lo cual puede elevar los niveles de productividad.

Al respecto, Huingo (2018) destaca la necesidad de implantar sistemas eficientes de seguridad y salud, como una herramienta que facilite el logro de los objetivos de la organización en cuanto a salud ocupacional.

Otro aspecto que es importante destacar y diferenciar está relacionado con el termino incidente y accidente, Morera (2018) expresa que un accidente es un acontecimiento repentino e inesperado, que generalmente puede tener consecuencias negativas para la persona y la organización; en cambio un incidente, aunque también ocurre de forma imprevista, no necesariamente ocasiona daños o tiene consecuencias negativas.

a) Accidentes Laborales

De acuerdo al manual de Investigación de Accidentes laborales, del autor Arévalo (2016) el Accidente de trabajo se define como toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. en Venezuela, esta definición se refiere según la Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005), tanto a las lesiones que se producen en el centro de trabajo como a las producidas en el trayecto habitual entre éste y el domicilio del trabajador: estos últimos serían los accidentes llamados "in itinere", denominados a los accidentes ocurridos al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo, y viceversa, exceptuando aquellos casos en los que el trabajador haya interrumpido o modificado el trayecto por causas ajenas al trabajo, ya que se rompe el nexo causal.

El accidente de trabajo es el indicador inmediato y más evidente de unas deficientes condiciones de trabajo y dada su frecuencia y gravedad, la lucha contra los accidentes es siempre el primer paso de toda actividad preventiva.

Se calcula que los accidentes representan alrededor del 10% de la mortalidad derivada del trabajo, los accidentes, por muy inesperados, sorprendentes o indeseados que sean, no surgen por casualidad. Son consecuencia y efecto de una situación anterior,

en la que existían las condiciones que hicieron posible que el accidente se produjera. En tal sentido es importante la seguridad en el trabajo con el objeto de eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

b) Las Enfermedades Ocupacionales

Las enfermedades profesionales u ocupacionales, según Arévalo (2016) representan otra parte importante del daño a la salud producido por los riesgos laborales, aunque al no aparecer de forma inmediata su relación con el trabajo puede pasar inadvertida, por lo que muchas suelen catalogarse como "enfermedad común".

Para que una enfermedad se reconozca como profesional, la legislación española, suele requerir una relación específica e indiscutible con el trabajo. La enfermedad profesional, según el artículo 116 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (1994, citado por Arévalo, 2016), la define como:

Toda aquella contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena, en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se aprueba por las disposiciones de aplicación y desarrollo de la ley, y que estén provocados por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indique para toda enfermedad profesional. (p. 56)

El cuadro de enfermedades profesionales vigente en la actualidad fue aprobado por el (Real Decreto 1299, 2006) de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.

Si una enfermedad está recogida en el cuadro de enfermedades profesionales se da por demostrado su origen laboral. Ahora bien, cuando no es así, pero creemos que una enfermedad está relacionada con el trabajo, hay que poner en evidencia los factores laborales que la han condicionado. Esto no siempre es fácil y mucho menos en casos individuales. Por eso la relación entre salud y trabajo suele hacerse más evidente cuando estudiamos la incidencia de enfermedades en un colectivo de trabajadores/as.

Sin embargo, la mayor parte de las dolencias que afectan a la salud de las personas en su trabajo raramente se deben a una sola causa y generalmente están relacionadas

tanto con factores laborales como extra laborales (lumbalgias). Por ello resulta cada vez más difícil catalogarlas como enfermedad profesional en el sentido tradicional del término. Las enfermedades contraídas como consecuencia del trabajo y que no estén contempladas como enfermedades profesionales serán consideradas, a efectos legales, como accidentes de trabajo.

Esto, además, es lo que nos permite conocer, qué factores o condiciones de trabajo influyen negativamente en la salud de los trabajadores y trabajadoras para eliminarlos o controlarlos, es decir, para hacer prevención. Si se produce un daño y éste es catalogado como accidente de trabajo o enfermedad profesional, el trabajador/a afectado tiene derecho, además, a unas indemnizaciones económicas especiales que se regulan en la Ley General de Seguridad Social española (1994).

Cabe destacar que se hace énfasis en España por ser un país en el ámbito europeo que más ha desarrollado el tema de la seguridad social. Existen otros factores de riesgo laboral que no ocasionan un daño para la salud de forma directa, sino que causan efectos negativos en un momento en concreto o largo plazo. Pueden materializarse en dolencias profesionales. Tienen graves repercusiones, no solo en la salud y bienestar, sino también sobre el rendimiento y la calidad del trabajo, originándose las patologías del estrés laboral, carga mental, síndrome del quemado o burnout, acoso psicológico o mobbing.

Modelos teóricos etiológicos de los accidentes producto de riesgos

A continuación, se presentan algunos modelos que pretenden explicar porque se puede producir un accidente laboral como consecuencia de la interacción de diferentes factores, entre estos el factor humano, el cual, por ser el actor principal y ente ejecutor de los procesos, puede maximizar o minimizar el riesgo de probabilidad de ocurrencia de estos. Ciertamente el factor humano se convierte en factor clave y el más importante en el logro del objetivo de minimizar el riesgo de ocurrencia de los accidentes en una organización.

a) Modelo de Shell

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, 2011) utiliza el modelo SHELL desarrollado por Elwyn Edward en 1972, para representar los componentes principales que intervienen en los factores humanos, utilizado para entender la interacción múltiple que se da entre los distintos participantes que hacen posible que se llegue a un nivel aceptable en la gestión de la seguridad, la cual se compone de los siguientes elementos:

- *Software*: corresponde al soporte lógico, como por ejemplo los procedimientos para llevar a cabo una tarea, los manuales, las listas de chequeos, las reuniones de coordinación, las instrucciones, etc.
- *Hardware*: es el soporte físico, como puede ser cualquier tipo de máquina.
- *Environment*: corresponde al entorno sobre el que se mueve la persona, por ejemplo, la temperatura, la humedad, la presión del lugar de trabajo, el resto de las personas.
- *Liveware*: corresponde al elemento humano y el más importante de todos. Sin embargo, la clave es la interacción, la complementación que se produce entre el elemento humano y los demás componentes del sistema.

Con este sistema se pueden hacer 4 posibles combinaciones según la interacción del ser humano con el resto de los elementos:

- L-S: refiere a la interacción entre la persona y los recursos no materiales, que entregan información relevante para la operación.
- L-E: se refiere a la relación entre las personas y los aspectos internos y externos del entorno de trabajo, incluyendo la presión atmosférica, ruidos, vibraciones, temperatura, aspectos meteorológicos, psicosociales y culturales.
- L-H: hace referencia a la relación entre la persona y estos atributos físicos de los equipos, máquinas e instalaciones
- L-L: refiere a aspectos relacionados con otras personas con las que se interactúa en el entorno de trabajo.

b) Modelo De Causalidad De Reason

Los modelos epidemiológicos o también llamados modelos de fallos latentes son definidos por Arévalo (2016) como “Modelos de causa y efecto, complejos, lineales donde los accidentes son vistos como el resultado de una combinación de fallos activos (actos inseguros) y las condiciones latentes (condiciones inseguras)”. (p.80)

Dentro de este modelo el que más resalta es el desarrollado por James Reason denominado el modelo del “queso suizo” según Lazo (2016) “Es la causalidad de los accidentes -también llamado modelo del efecto acumulativo- es utilizado en el análisis de riesgos y gestión de riesgos, y compara los sistemas humanos con varias rebanadas de queso suizo (que se van apilando)” (p. 48), sobre su funcionamiento el mismo autor Lazo (2016) describe que:

Las defensas de una organización contra el fracaso se modelan como una serie de barreras, representadas como rebanadas de queso. Los agujeros en las rebanadas simbolizan debilidades en partes individuales del sistema y están variando continuamente en tamaño y posición a través de los cortes. El sistema produce fallas cuando un agujero en cada rebanada se alinea momentáneamente, lo que permite una trayectoria de oportunidad de accidente, de manera que un peligro pasa a través de los agujeros en todas las rebanadas, lo que conduce a fallas. (p.97)

En relación con lo anterior Arévalo (2016) agrega que este modelo evidencia “la compleja interacción de condiciones latentes y fallos activos. Así, los fallos activos son observables directamente y los accidentes son fallas latentes esperando a pasar”. (p.101).

Continua entonces relatando la importancia de lo postulado por Reason, ya que, la organización mediante el diagnóstico de sus posibles fallas, crea barreras de prevención que evitan que estos factores organizacionales (condiciones latentes) se combinen con el factor humano, que puedan generar errores o incumplimientos.

El autor concluye su argumento expresando que “adicionalmente, a medidas de las

barreras sean más profundas serán necesarios más errores o actos inseguros para romperlas”. Lo que evidencia que, ante la presencia de procesos de diagnóstico, se pueden establecer políticas en materia de seguridad que disminuya los niveles de riesgos que puedan existir en una organización.

El factor humano en los modelos de accidentes: fuente causal del accidente por exposición al riesgo

Al hacer mención al factor humano como causal de accidentes, debe entenderse que el ser humano por su condición natural de ser imperfecto está sujeto a cometer errores ya sea por fallas en los procedimientos que ejecuta, lo cual implica a su vez fallas en su accionar. Puede deberse al hecho que no tenga las habilidades y destrezas necesarias para ejecutar una determinada labor, así como por influencias de su entorno laboral que lo lleven a cometer determinados errores en sus actividades.

En este mismo orden de ideas, Mon (2016) define el error humano como “...el fracaso de las acciones previstas para alcanzar unos fines deseados, sin la intervención de algún acontecimiento imprevisible”. (p. 26) Seguidamente el mismo autor, (Ob.cit.) agrega “Por otro lado, se considera error de mantenimiento cuando el sistema de mantenimiento, incluyendo el elemento humano, no funciona de la manera esperada con el fin de alcanzar unos objetivos de seguridad.” (p. 26)

Para Mon (2016) El *error humano* no generaliza todos los actos inseguros en una misma categoría, sin embargo, los errores pueden adoptar diferentes formas, tienen diferentes orígenes psicológicos (Cognitivo, emocional, personalidad), se producen en diferentes partes del sistema y requieren diferentes métodos de gestión; ya que es el hombre el que los ejecuta, por ello es importante en el área de la aviación, estudiar el factor humano, con la finalidad de disminuir el error.

En relación a lo anterior Arévalo (2016) describe tres modelos causales por los cuales se genera el error humano, entre los que distingue los relacionados con el procedimiento y actuación en relación a la ejecución de tareas; los fallos en relación a las competencias y los relacionados con el ambiente de trabajo que pueden ser

afectados por Factores de Riesgo de carácter Psicosocial, tal como se describe seguidamente:

a) Procedimientos y actuación en relación a la ejecución de tareas: Modelo relacionado a las condiciones, actuación, experiencia y habilidades de un trabajador en relación de las tareas relacionadas a su cargo. Dentro de estos modos de ejecución encontramos: Modo de Trabajo Automático (desarrollo de tareas habituales, donde intervienen la memoria inmediata, son conocidos por el trabajador y los ejecuta sin intervenir la toma de decisiones)

Modelos de trabajo regulado (El trabajador hace uso de autocontrol emocional, tras presentarse situaciones que rompen con la rutina, conocidas pero no habituales, por lo cual debe hacer uso de sus conocimientos para tomar una decisión) y Modo de Trabajo con base al conocimiento se trabaja en base a situaciones desconocidas, en la cual el factor humano debe hacer uso de su razonamiento para solventar la situaciones problemática que se le presenta).

b) Fallos relacionados con la competencia: Se trata de los errores cognitivos que son circunstancias en las que un trabajador hace lo que está previsto y planificado, pero no en su totalidad, que se produce por familiaridad con la tarea, falta de conocimiento, comunicación inadecuada, falta de experiencia, actitud insegura, fatiga, distracción, motivación, calidad de vida y estrés.

c) Ambiente de Trabajo: aquellos en que el sujeto percibe a su entorno laboral, asociado a las políticas, valores, culturas y gestión de riesgo de su organización; dicho entorno laboral puede ser influenciado de manera negativa por problemas de liderazgo, gestión de cambio o conflictos en el equipo de trabajo.

Impacto económico de los accidentes y las enfermedades de trabajo

No es raro encontrar que frente a las presiones para emprender alguna inversión, empresarios y gestores argumenten que resultaría muy costoso y, por tanto, imposible. Tampoco, por otra parte, es raro escuchar la respuesta habitual de los delegados: la

enfermedad y los accidentes también suponen un coste muy elevado para la empresa. Estos últimos suelen realizar esfuerzos por cuantificar el peso de los daños a la salud de los trabajadores, y de los accidentes sin daños, sobre las cuentas de las empresas. Pero, ¿Son efectivos los argumentos económicos para convencer, en el sentido preventivo? ¿De qué se habla cuando se dice costes de los accidentes y las enfermedades causadas por el trabajo? Parafraseando a Arévalo (2016), hace referencia a dos aspectos, en primer lugar, el coste humano, el cual lo constituye el daño que sufren las personas directamente afectadas como el que sufren sus allegados.

En relación a esto, supone desde las lesiones físicas para el trabajador/a que lo sufre, que implican dolor, pérdida de trabajo, necesidad de atenciones médicas y/o rehabilitación, hasta, en determinados casos pérdida de autonomía personal, alteración de proyectos de vida, minusvalías, etc. Los allegados también sufren el coste de la pérdida de familiares por consecuencias fatales, cuando esto ocurre. En segundo lugar, el coste económico, formado por todos los gastos y pérdidas materiales que el accidente ocasiona, para la persona y su familia, así como el coste del deterioro de materiales y equipos y pérdida de tiempo de trabajo para la empresa y sus compañías aseguradoras, costes para las arcas públicas, para la sociedad en general.

Para actuar contra los accidentes y las enfermedades hay que saber sus causas. Cuando las causas son equipos o instalaciones inadecuadas, entonces se imponen inversiones para su renovación; estas suelen ser costosas, pero también suelen ser ineludibles, por ejemplo, ante una instalación eléctrica obsoleta, e inadecuada para la carga que soporta, no hay más remedio que renovarla. La paradoja es que lo que sucederá cuando se realice la inversión es que mejorarán los resultados económicos debido a que dejarán de haber paradas productivas por corte de suministro debido a la sobrecarga.

Este ejemplo, ilustra que los costes de la prevención no pueden separarse de los costes productivos, en este sentido puede afirmarse que la mayor parte de los costes

de la prevención han de ser consideradas inversiones productivas, y por lo tanto, inversiones rentables, y no sólo costes, lo cual en su conjunto, permitirá a la empresa aumentar su productividad. Además, hablando en estos términos, un segundo tipo de argumentaciones suele girar en torno a cuánto dinero pierde la empresa al producirse accidentes o enfermedades. A estos efectos, el argumento es que se debe prestar atención al hecho de que además de los costes evidentes (también llamados visibles) hay toda una serie de costes ocultos (*invisibles*) que la empresa asume, aunque no lo sepa. Estos costes se deben al impacto de los accidentes y enfermedades sobre la actividad habitual de la empresa: disminuye la producción, o las ventas, o empeoran los productos, o los servicios que la empresa da, etc. y esto significa dinero. Aquí la idea es que, si la empresa realizara una contabilidad detallada de estos costes, llegaría a la conclusión de que deben prevenir.

Los costes visibles, que son aquellos que están en lista de los ocultos (más abajo) pero se contabilicen pasan por definición a ser costes visibles, algunas empresas incluyen aquí costes fijos que tiene en concepto de prevención y seguridad, incluyendo los costes de personal, así como equipos especiales. Por otra parte, los costes invisibles u ocultos, se destacan se producen efectivamente, de manera que la empresa no los contabilice por separado, en una cuenta especial (en cuyo caso serían costes visibles). Estos son costes variables, es decir que se producen sólo y únicamente como resultado de que efectivamente se haya producido un accidente, o enfermedad profesional.

Dentro de los costes invisibles, pueden mencionarse los costes salariales, referidos a los que el empresario paga, pero no se trabaja, tanto por trabajadores afectados directamente como por compañeras/os que dejan de trabajar hasta que se aclara lo sucedido, o por el malestar producido, o por auxiliarle. También los costes derivados de la contratación de un sustituto, no sólo salariales, sino también seleccionar y dar de alta, formarle, el tiempo que tarda en ser igualmente productivo, los costes por pérdidas o daños de materiales, equipos, tales como equipos dañados, o precintados por investigación, o la elevación de primas de seguros de los mismos.

De igual manera se hace referencia a las pérdidas de ventas o clientes, daños a la imagen de la empresa, los complementos por incapacidad temporal, los cuales en muchos convenios colectivos se especifica que, en caso de accidente, el empresario asumirá, de su cargo, el complemento para que los trabajadores afectados cobren el 100% de lo percibido en el mes anterior a la baja, situación que puede prolongarse durante 18 meses. Con base a lo anterior, es importante hacer referencia a la gestión por costes, en la cual la empresa debe concientizar que los accidentes le cuestan y pueden afectar su productividad, por lo que una estrategia asertiva es optar por externalizar procesos que antes formaban parte integral de su organización productiva hacia subcontratas o trasladarlos a países que toleren sus actividades peligrosas.

Otro aspecto importante a destacar son los costes económicos para los trabajadores, referidos a aquellos daños ocasionados por accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo que no se compensan; más allá de los daños morales, las compensaciones que se reciben nunca llegan a cubrir los costes económicos verdaderos. Los trabajadores soportan un coste económico, ya sea por una reducción de sus ingresos, o por el daño a su perspectiva laboral futura. A estos costes, hay que agregar el impacto económico sobre los familiares de los accidentado/as que asumen las tareas de cuidarles, sin compensación económica, disminuyendo su capacidad para vender su fuerza de trabajo, lo que también supone un coste.

RESULTADOS

Existen factores internos de las personas o de las organizaciones que las vuelven más propensas a sufrir daños si tienen que enfrentar una amenaza. De las secciones anteriores de este artículo, se desprenden los siguientes factores vulnerables al enfrentar una amenaza que obstaculizan la gestión de riesgos como elemento de evaluación para realizar una efectiva y eficaz gerencia del talento humano, los principales son:

- Estrés laboral
- Enfermedades físicas y psicológicas

- La falta de prevención, mitigación, y gestión de los recursos humanos, específicamente los de carácter psicológico y social
- Desconocimiento de la gestión de riesgos de los directivos de la organización
- Falta de habilidades y conocimientos en cuanto al riesgo laboral
- Idoneidad del clima organizacional
- Poca cultura de prevención de accidentes laborales
- Falta de estrategias de comunicación asertivas dentro de la organización
- Falta de comunicación o la escasez de recursos, los cuales se vinculan con un mayor número de accidentes durante la jornada de trabajo.

Por lo tanto, la evaluación de la gestión de riesgos para realizar una efectiva y eficaz gerencia del talento humano contextualizado a Iberoamérica, como mínimo debe abordar la prevención, mitigación y gestión de los factores descritos. Estos factores de vulnerabilidad dependen de la dimensión que se analice; y es muy importante tenerlos en cuenta para tratar de disminuirlos. A continuación describimos las dimensiones, que están en armonía con la sustentabilidad organizacional y en conjunto con el desarrollo sustentable, puesto que en líneas generales la ONU (2012) ratifica cuatro dimensiones:

La *dimensión medioambiental* que apunta hacia la conservación de los sistemas soporte de la vida; *la dimensión económica* referida al mantenimiento del capital económico; *la dimensión social* definida como el desarrollo del capital social, y el *marco institucional* para la sustentabilidad. A estas dimensiones se integran:

Dimensión física.- Depende del puesto de trabajo y ubicación en el que se encuentre el trabajador, como áreas propensas a desastres y si es que los elementos expuestos a la amenaza no son lo suficientemente resistentes. De eso dependerá que sea más o menos afectados. Entre los factores: ubicación del puesto de trabajo, ubicación de la vivienda.

Dimensión educativa.- Se refiere a la educación deficiente o a la pobre cobertura educativa de los directivos y/o talento humano. Es decir una organización se vuelve

más vulnerable si sus integrantes no tienen conocimientos sobre las causas, los efectos y las razones por las cuales se presenta un desastre, enfermedad laboral o accidentes

Dimensión política.- Tiene que ver con la poca importancia que las autoridades le den a la gestión de riesgos y con el nivel de autonomía que tiene una organización para manejar sus recursos y para tomar decisiones sobre las cosas que la afectan.

En el caso de las organizaciones son sus mismos directivos, acompañados por los diferentes niveles de su estructura, los que saben qué acciones son las más urgentes y se pueden llevar a cabo pronto en su empresa para que sea menos vulnerable, entre los factores a considerar se tienen: los derechos humanos y libertad económica.

Dimensión institucional.- Está relacionado con las debilidades o dificultades que tienen las instituciones para hacer Gestión de Riesgos para responder ante un suceso; o cuando aun sabiendo que existe el riesgo, no llevan a cabo acciones eficientes para reducirlo o mitigarlo. Se puede ver por ejemplo, la falta de preparación que tienen algunas empresas al desconocer sistemas de gestión de riesgo como los que ofrece la organización BASC (Business alliance for secure commerce), o el estándar OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) que se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo materializadas por British Standards Institution (BSI).

Las empresas al desconocer los estándares de la OHSAS 18001 y OHSAS 18002, o a nivel gubernamental en Venezuela al desconocer los operadores económicos autorizados (OEA), representan una debilidad institucional. Estos sistemas tienen un denominador común, y es la filosofía de mejora continua definida por Briceño (2019):

el proceso recurrente de optimización del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para lograr mejoras en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo global de forma coherente con la política de seguridad y salud en el trabajo de la organización. (p. 1)

Dimensión cultural.- Tiene que ver con los paradigmas, creencias y patrones de pensamiento y acción con que los diferentes grupos humanos

entienden la naturaleza y los fenómenos sociales. Estos patrones generalmente afectan el entendimiento de los riesgos y la manera de enfrentarlos.

En síntesis, la determinación de los factores de vulnerabilidad que obstaculizan una buena gestión de riesgos y por consiguiente de saber direccionar al talento humano para disminuir los costos asociados por accidente, enfermedad laboral o por otros motivos, entre ellos se tienen: empleo, ingresos, beneficios sociales, seguro de vida y salud, ubicación de la vivienda, nutrición y asistencia médica básica, sustentabilidad del ecosistema, acceso a la educación, formación, derechos humanos y libertad económica.

DISCUSION

El proceso de análisis de riesgo según Arévalo (2016) es esencialmente una filosofía de mejora continua, que conlleva a un proceso de solución de problemas de calidad. Las herramientas de calidad y de evaluación se utilizan para determinar y priorizar riesgos de evaluación y resolución. El proceso de análisis de riesgos es el siguiente:

1) Identificar el riesgo

Este paso se basa en la lluvia de ideas, como mecanismo de obtención de información. Al revisar la lista de posibles fuentes de riesgo, así como la experiencia y el conocimiento del equipo de RRHH, Supervisores y trabajadores, se identifican todos los potenciales riesgos. Al utilizar un instrumento de evaluación, los riesgos son categorizados y priorizados.

El número de riesgos identificados a menudo excede la capacidad de tiempo del equipo para analizar y desarrollar contingencias. El proceso de priorización ayuda a gestionar aquellos riesgos que tienen un alto impacto y una alta probabilidad de ocurrencia.

2) Evaluar los riesgos

Con frecuencia, la solución de problemas tradicionales transita de la identificación de problemas a la solución de problemas. Sin embargo, antes de intentar determinar cómo gestionar mejor los riesgos, el equipo de proyectos debe identificar los orígenes de tales riesgos. Para ello debe hacerse un mapa de tolerabilidad al riesgo, tal como se muestra en la figura 1.

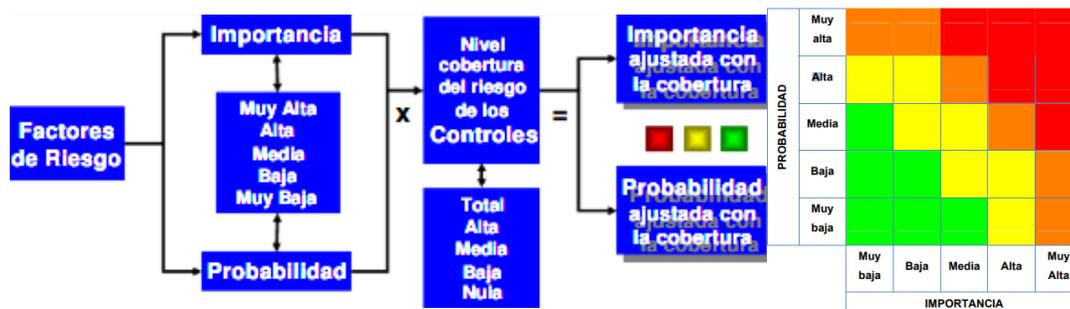


Figura 1. Mapa de tolerabilidad al riesgo
Fuente: Rodríguez, Piñero y Llano (2013)

3) Desarrollo de respuestas frente al riesgo

Ahora el equipo está listo para el proceso de evaluación de posibles remedios para gestionar el riesgo o tal vez evitar que el riesgo ocurra, mediante los siguientes procesos: a) *Prevención*: Eliminación de una amenaza específica, a menudo al eliminar la causa. B) *Mitigación*: Reducción del valor monetario estimado de un riesgo al reducir la probabilidad de ocurrencia. c) *Aceptación*: Aceptar las consecuencias del riesgo. Con frecuencia, esto se cumple al desarrollar un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir. Al desarrollar un plan de contingencia, el equipo participa en el proceso de solución de un problema.

El resultado final será un plan que se pueda aplicar al momento. Lo que el equipo requiere es la habilidad de lidiar con los obstáculos para completar de forma exitosa el proyecto, a tiempo y dentro del presupuesto. Los planes de contingencia ayudarán a garantizar que el equipo pueda atender con rapidez la mayoría de problemas que surjan.

CONCLUSIONES

Evaluar y gestionar riesgos es la mejor herramienta frente a las catástrofes dentro de una organización. Al evaluar el plan para potenciales problemas y al desarrollar estrategias para abordarlos, mejorarán las probabilidades de éxito de la misión de una organización.

Asimismo, la gestión de riesgos continua logrará garantizar que los riesgos de mayor prioridad sean gestionados de forma agresiva y que todos los riesgos sean gestionados, cuidando los costos, a lo largo de la trayectoria de la empresa.

De los modelos teóricos revisados, confluyen en el siguiente resultado: las condiciones de vulnerabilidad de la población disminuyen con la mejora de sus condiciones de vida, por consiguiente la dimensión económica conlleva al éxito de las subsiguientes dimensiones de sustentabilidad como son: la dimensión social, medioambiental, cultural, institucional.

Se determinó que algunos de los factores de vulnerabilidad, son: empleo, ingresos, beneficios sociales, seguro de vida y salud, ubicación de la vivienda, nutrición y asistencia médica básica, sustentabilidad del ecosistema, acceso a la educación, formación, derechos humanos y libertad económica.

Por lo tanto, estos factores se consideran esenciales en la gestión de riesgos, que es un proceso de mejora continua y como tal se realice no solo al inicio de la relación laboral, sino de manera continua a lo largo de la trayectoria del sujeto dentro de la organización, estos factores contribuyen a establecer una prioridad para el contexto iberoamericano, con la salvedad de no ser los únicos.

Estos contribuyen a proporcionar gestión en todos los niveles y dimensiones con la información necesaria para tomar decisiones informadas en problemas críticos Si no se atacan de forma activa los riesgos, estos atacarán activamente, ya que sea cual sea la naturaleza de una empresa, está expuesta a numerosos riesgos. La gestión de éstos comienza detectando los posibles peligros a los que se expone, para después adoptar

las medidas oportunas e implantar los procesos necesarios para minimizar o eliminar esos peligros. También se puede controlar su impacto económico mediante la contratación de pólizas de seguros.

Hay que darle a estas dimensiones y factores la importancia que se merece, porque pueden afectar a las operaciones diarias de la empresa traduciéndose en pérdidas, por eso además de la responsabilidad y convicción de directores y altos ejecutivos, los reguladores están exigiendo, a las empresas bajo su supervisión, adoptar políticas y estructuras para el control de los riesgos a los que se enfrentan.

Para finalizar es importante destacar que a medida que el talento humano de una organización este bien física y mentalmente, como resultado de la asertiva gestión y prevención de riesgos, se garantizara un adecuado ambiente de trabajo que se traduce en un factor clave de éxito en la mejora de los procesos y el incremento de la productividad.

REFERENCIAS

Abreu, J. E., Padilla, E. M., & Cruz, A, M. (2017). Génesis de la sanidad militar. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 46(3), 296-307.

Arcia, I. (2016). *La Gestión de Riesgo*. Recuperado de: <http://administracion-riesgo-financiero.blogspot.com/>

Arévalo, C. (2016). *Metodología y Técnicas analíticas de Investigación de Accidentes de Trabajo*. Madrid: Instituto Regional de Seguridad y Salud del Trabajo.

Briceño, A. (2019). Prevención de riesgos laborales. La importancia de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: <https://seguridadysalud.org/2012/08/07/la-importancia-de-los-sistemas-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Boletín Oficial del Estado. Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro. BOE N.º 302 de 19/12/2006.

Carrera, F. (2016). *Participación en la Gestión de Riesgo de la Comunidad Educativa del Colegio Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil,

- Comité de Cafeteros de Caldas (2019). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de: <http://www.recintodelpensamiento.com/ComiteCafeteros/Copasst/Amenaza.aspx>
- Hikspoor, F. (2019). Dying to get to work or getting to work to die?. *Nowadays and Future Jobs*, 2(1), 1-3. doi:10.21511/nfj.2.2019.01
- Huingo, R. (2018) *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y su incidencia en la productividad. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 5 años*. (Tesis de maestría). Universidad de Cajamarca, Perú
- Ley General de la Seguridad Social Española. *Real Decreto legislativo 1/1994* de 20 de junio. B.O.E. N°1 154 de 29 de junio.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). *Gaceta Oficial N° 38.236* del 26 de julio de 2005 de la República Bolivariana de Venezuela. Recuperado de: <https://www.medicinalaboralvenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>
- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A. y Mayta, P. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú, *ENSUSALUD. Revista Médica experimental y Salud Pública*.33 (2), 241-247.
- Melgarejo, S. (2018) *Gestión del talento humano y riesgo laboral del personal Centro quirúrgico en un hospital público Lima-Perú* (Tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34182>
- Mon, R. (2016). *Psicología y Factores Humanos de la Aviación*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Morera (2018) *Diferencia entre accidente e incidente*. Recuperado de: <http://www.morerayvallejo.es>
- Organización de Aviación Civil Internacional (2011). *Factores humanos en aviación. Modelo SHELL* .Recuperado de: <https://www.sociedad aeronautica.org/factores-humano-en-aviación-método-Shell>.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto Colectivo*. Recuperado de: https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Ambientes de Trabajo Saludable: Un modelo para la acción*. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311_spa.pdf?sequence=1

Organización Mundial de la Salud (2012). *Estadísticas sanitarias Mundiales 2012*. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris>

Osca, A.; López Araujo, B.; Bardera, P.; Uríen, B.; Díez, V. y Rubio, C. (2014). Riesgos psicosociales y accidentabilidad laboral: investigación y propuestas de actuación. *Papeles del Psicólogo*, 35(2) ,138-143.

Rodríguez, M. Piñero, C. y Llano, P. (2013). Mapa de Riesgos, Identificación y Gestión de Riesgos. *Revista Atlántica de Economía*. 53. (2), 1-29

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.

LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS PYMES

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY IN SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION IN SMEs

Silva Treviño, Juan Gilberto¹

Uribe Rodríguez, María Esther²

RESUMEN

El objetivo de la investigación consiste en determinar la relación que existe entre la Calidad en el servicio y la satisfacción del cliente para una PyME del sector de papelería, con más de 30 años en el mercado. El estudio se ubica en el paradigma positivista, siendo una investigación de tipo explicativa, sustentada en técnicas econométricas de análisis multivariado usando el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) para la técnica de regresión múltiple para procesar 129 encuestas. Se determina la relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, entre ellos: atenderle en tiempo, con amabilidad, con empatía, con responsabilidad, en un ambiente agradable; es un servicio a su entera satisfacción. Se concluye que una PyME puede generar calidad no necesariamente a partir de recursos económicos, sino también a partir de establecer canales de comunicación con el cliente que le demuestran el interés de la empresa en su satisfacción.

Palabras Clave: Calidad en el Servicio, Satisfacción del Cliente y PyMES.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between Quality in the service and customer satisfaction for an SME in the stationery sector, with more than 30 years in the market. The study is located in the positivist paradigm, being an explanatory investigation, based on econometric techniques of multivariate analysis using the statistical package for social sciences (SPSS) for the multiple regression technique to process 129 surveys. The direct relationship between quality of service and customer satisfaction is demonstrated, including: serving you on time, with kindness, with empathy, with responsibility, in a pleasant environment; It is a service to your satisfaction. It is concluded that an SME can generate quality not necessarily from economic resources, but also from establishing channels of communication with the client that show the interest of the company in their satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and SMEs.

JEL: L2, M30

Recibido: 19 de agosto de 2019

Aceptado: 14 de octubre de 2019

¹ Investigador de la Facultad de Comercio y Administración. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Cd. Victoria, Tamaulipas, México. E-mail: jsilva@docentes.uat.edu.mx

² Investigadora de la Facultad de Comercio y Administración. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Cd. Victoria, Tamaulipas, México. E-mail: meuri8@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En el año 2011, el presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) al presentar la calificación de crédito de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES), expuso que de 200,000 PyMES que se crean cada año, unas 130,000 desaparecen antes de cumplir los dos años de vida, por su parte, el Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (INEGI) en 2015 afirmó que la probabilidad de supervivencia durante el primer año de vida de una empresa, independientemente del sector al que pertenece es del 64% y que la esperanza de vida al nacer es de 7.7 años de vida futura.

Cifras como las expresadas generan la necesidad de identificar las causas de los no muy alentadores resultados. Sin embargo, una óptica positiva de las circunstancias, lo que genera, es el interés por observar cuáles son los puntos a favor de empresas que si han rebasado los límites de supervivencia y esperanza de vida referenciados, y que además lo han logrado exitosamente y han permanecido con solidez en el ánimo de los consumidores.

Para realizar una observación detallada de una empresa con permanencia en el ámbito empresarial se consideró apropiado partir del concepto denominado “Calidad en el servicio” que difundieron y fueron posicionando Parasuraman, Zeithaml y Berry, en los años de 1985 y 1988. Que a su vez dio origen a la metodología de evaluación seleccionada para el estudio y cuyo eje principal es la escala SERVQUAL, instrumento reconocido y generalmente aceptado y utilizado en la medición de la calidad de diversos sectores y países. (Wong y Sohal, 2002; Douglas y Connor, 2003; Long y McMellon, 2004; Kara et al, 2005; Donnelly et al, 2006).

Con el estudio de la calidad en el servicio se ha localizado una relación entre ésta y la satisfacción del usuario/consumidor (Cronin y Taylor, 1992) lo que ha dado lugar a determinar si existe una relación entre las respuestas de los clientes con respecto a

las cinco dimensiones de la calidad que señala la escala SERVQUAL y su contraparte en cuanto a su propia satisfacción como usuarios del servicio.

La investigación se realiza en una empresa con más de 30 años de presencia en el mercado y considerada líder en su ramo, con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente en la empresa objeto de estudio, mediante la aplicación de un cuestionario, cuyos datos se analizaron con el software estadístico SPSS a través de la herramienta estadística denominada regresión múltiple, para posteriormente obtener las conclusiones de los resultados.

La estructura del artículo se plantea la primera sección en función de las palabras claves: Satisfacción del cliente, calidad en el servicio y micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes); la segunda sección en base a materiales y métodos utilizados en la investigación, en la tercera sección se exponen los resultados, su análisis e interpretación; y por último las conclusiones y referencias.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Gundersen et al. (1996) definen a la satisfacción del cliente como un juicio evaluativo posterior a la compra en relación a un producto o un servicio. En tanto, que para Oliver (1980) constituye el resultado de un proceso de evaluación que contrasta las expectativas de recompra con las percepciones de desempeño durante y después de la experiencia de compra.

Por su parte, para Boulding et al. (1993), la conceptualizan desde dos perspectivas: (1) La satisfacción específica de la transacción y (2) la satisfacción acumulativa. Mientras que Cook y Thompson (2000), definen a la satisfacción como la evaluación de la experiencia y las reacciones del consumidor. Diversos autores coinciden al señalar que la calidad del servicio está estrechamente vinculada con la satisfacción del cliente (Kumar et al. 2008, Zineldin, 2006, Wei y Ramalu, 2011).

La época actual demanda elevar los índices de competitividad, por lo tanto, la búsqueda de la satisfacción del cliente debe considerarse como una opción estratégica fundamental para cualquier organización (Paradise-Tornow, 1991). Las empresas deben enfocar plenamente su atención en la prestación del servicio que ofrecen a sus clientes a fin de que se mantengan completamente satisfechos. (Lee et al., 2010). Worcester (1997) por su parte afirma que es estratégico enfocarse en la evaluación del servicio a través de la calidad y el nivel de satisfacción, como elementos determinantes de la lealtad de los clientes ya que los considera atributos intangibles no fáciles de imitar.

Modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI)

En la investigación realizada por Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant en 1996, señalan que las medidas empleadas para evaluar la salud financiera de las empresas deben cambiar a medida que el enfoque de la economía cambia. Sostienen que la economía moderna se enfoca sobre la producción y el consumo de bienes y servicios cada vez más diferenciados, en sustitución de lo que distinguía a la vieja economía, cuyo perspectiva consistía en la producción en masa y el consumo de mercancías.

Por ello, en la economía moderna, producir más, aunque sea eficientemente, no necesariamente es mejor, por lo tanto, también debe medirse la calidad de la producción económica, de ahí el surgimiento del Modelo ACSI. Dicho modelo, representa un nuevo sistema de medición basado en el cliente con el propósito de evaluar y mejorar el funcionamiento actual y futuro de las empresas, cuya premisa fundamental es la satisfacción general del cliente.

Por otra parte, Fornell et al. (1996) comentan que un cliente insatisfecho tiene dos opciones, retirarse de la empresa o expresar su queja, si el cliente toma la opción de presentar su inconformidad, será de la forma en que esta sea atendida de lo que dependa si se consolida una sensación de satisfacción en el consumidor y por consecuencia un aumento de la lealtad, es decir, si la empresa propicia una relación positiva, se estará hablando también de una relación perdurable.

Ahora bien, si la atención de la queja no es la adecuada, se podría generar un mayor descontento en el ánimo del cliente que contribuya a su deserción.

De lo expresado se puede inferir la importancia de mantener una relación cordial con los clientes ya captados, lo que debiera ser más sencillo que tratar de convencer a nuevos, sobre todo en términos de costos/beneficios.

CALIDAD EN EL SERVICIO

El término de la calidad en el servicio ha sido investigado a profundidad por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), en sus estudios encontraron que mientras la calidad en los productos se encontraba plenamente definida y medida, el concepto de la calidad en el servicio aún estaba pendiente de llegar a este nivel. Por esta razón, realizaron una investigación exploratoria utilizando grupos de enfoque dirigido a consumidores, y aplicaron entrevistas a profundidad a ejecutivos de empresas, evaluaron lo correspondiente a cuatro categorías de servicios. A partir de aquí obtuvieron una primera versión del modelo conceptual de la calidad en el servicio, consistente en diez dimensiones que los consumidores emplean en sus expectativas y percepciones.

En dicho modelo, se distinguen dos partes diferenciadas pero relacionadas entre sí, la primera de ellas, se enfoca en la manera en que los clientes construyen una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos. La segunda, refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, en particular entre los directivos y empleados responsables de la prestación en la calidad en el servicio, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes (Chowdary y Saraswat, 2004).

El instrumento SERVQUAL ha sido sujeto a críticas (Cronin y Taylor, 1994) a las que han dado respuesta sus autores (Parasuraman et al, 1994), y quienes también la han revisado en forma intensa (Parasuraman et al, 1991). Por su parte, en la investigación realizada por Calabrese (2012) asocia a la alta productividad con la alta calidad de servicio percibida por el cliente como dos principales impulsores de las buenas actuaciones en las empresas de servicio.

En estudios recientes se confirma la importancia del tema de la calidad en el servicio para las organizaciones, tal es el caso de los resultados obtenidos por Buell, Campbell y Frei en 2014, en donde concluyen que los clientes más rentables para las empresas son aquellos que se sienten atraídos por una calidad superior en la prestación en el servicio.

MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PyMES)

En los considerandos del acuerdo por la Secretaría de Economía en el Diario Oficial de la Federación, emitido con fecha 25 de junio de 2009 y publicado el día 30 del mismo mes y año, se enfatiza en que las PyME son un elemento fundamental para el desarrollo económico de los países, tanto por su contribución al empleo, como por su aportación al Producto Interno Bruto y se asegura que en el caso de México, constituyen más del 99% del total de unidades económicas del país. De lo anterior se infiere la relevancia que reviste para la economía mexicana el grupo de empresas denominadas como PyMES y el motivo por el cual se han generado documentos oficiales y se realizan constantemente actividades encaminadas tanto a su estudio como a su apoyo, como los tres ejemplos siguientes:

1) En el Diario Oficial de la Federación del día 30 de diciembre de 2002, la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión aprobó la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en cuyo artículo primero señala que su objetivo es

Promover el desarrollo económico nacional a través del fomento a la creación de micro, pequeñas y medianas empresas y el apoyo para su viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad. Asimismo incrementar su participación en los mercados, en un marco de crecientes encadenamientos productivos que generen mayor valor agregado nacional. (art.1)

2) En el Diario Oficial de la Federación del día 30 de junio de 2009, se publicó un acuerdo emitido por la Secretaría de Economía en el que se establece una estratificación de las PyMES, con el fin de evitar discriminación en contra de empresas

intensivas en mano de obra y de que empresas que tienen ventas significativamente altas participen en programas diseñados para micro, pequeñas y medianas empresa.

3) El INEGI (2016) atendiendo a la preocupación constante del Gobierno Mexicano en contribuir al fomento de la cultura empresarial dio origen en 2015 a la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2015. Dicho instrumento permite observar en cifras actualizadas el predominio de las pequeñas y medianas empresas en México.

Tabla 1. Estratificación de las PyMES en México

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.

Fuente: Diario Oficial de la Federación

MATERIALES Y MÉTODOS

Aun cuando las PyMES pueden ser pequeñas en sus dimensiones son grandes en cantidad, de acuerdo a lo expuesto por el Diario Oficial de la Federación, del 30 de junio de 2009, debido a que representan aproximadamente el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) de México y contribuyen a generar más del 70% de los empleos formales; trascienden a partir de su gran contribución al empleo y al progreso económico y social. (Medina, Méndez y Rubio, 2002). De lo anterior surge la necesidad de avanzar en la comprensión de sus características específicas, de la naturaleza de su proceso decisorio y de los factores que contribuyen al desarrollo de su capacidad estratégica. (Kantis, 1996)

Sin embargo el mismo Kantis (1996) señala el peligro de caer en establecer como parámetros de comparación a grandes empresas y es que es muy importante no perder de vista que las PyMES a diferencia de las grandes empresas, disponen de recursos limitados para sobrevivir en un ámbito tan competitivo como lo es el entorno económico actual, por lo tanto es esencial potencializar los recursos a través de las competencias esenciales que surgen del aprendizaje colectivo de la organización, sobre todo aquellas que son de carácter colectivo e intangible. (Prahalad y Hamel,1990)

Un elemento diferenciador al alcance de estas empresas, sin lugar a dudas, lo representa la calidad en el servicio, debido a que no requiere de grandes inversiones y en cambio puede tomarse como una filosofía de vida para la empresa, al tener presente que el cliente siempre tiene la razón. (Albrecht y Bradford, 1991)

Diversas investigaciones señalan que al incrementar la satisfacción del cliente mediante la prestación del servicio con alto nivel de calidad, se potencializan los beneficios para las empresas en aspectos como: (1) retención del cliente (lealtad), (2) generación utilidades (rentabilidad) y (3) participación en el mercado (competitividad); además según González Aponcio (2000) la calidad del servicio se manifiesta como un recurso con ventajas competitivas sostenibles, porque no es un recurso que se pueda copiar fácilmente y porque garantiza la continuidad de la relación con el cliente.

Por lo que la pregunta de investigación es: ¿Tiene relación de la Calidad en el Servicio en la Satisfacción del Cliente?

Diseño de Investigación

La investigación se aborda desde el paradigma positivista, tiene un alcance correlacional debido a que se relacionarán las dimensiones de la calidad en el servicio con el indicador de la satisfacción del cliente. La estrategia de investigación seleccionada corresponde a Estudio de Caso (Yacuzzi, 2005). La técnica de recopilación de información es de tipo cuantitativo. La unidad de análisis para el

desarrollo de la investigación es una PyME del sector servicio del conocido como servicio directo al cliente. Dicha empresa esta geográficamente localizada en Cd. Victoria, Tamaulipas, México. Se seleccionó dicha ciudad por conveniencia para facilitar la comunicación con la empresa así como la realización de las actividades en la recolección de datos.

En este caso, dicha empresa cuenta con más de 30 años en el mercado, se le considera líder en su ramo (papelería), sus servicios tienen presencia en cuatro estados de la República Mexicana, incluye todo el estado de Tamaulipas, además del norte de los estados de Veracruz y San Luis Potosí e incluye algunas localidades del vecino estado de Nuevo León.

Diseño del instrumento

Para la recolección de información del cliente se utilizó el instrumento SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) compuesto por veintidós reactivos adicionado con tres preguntas para la variable de Satisfacción del Cliente (Fornell et al., 1996). Se utilizó una escala del tipo Likert de 5 puntos, donde 1 es completamente en desacuerdo, y 5 es completamente de acuerdo.

Resulta importante destacar la colaboración y disposición del gerente así como la del propietario, quienes dispusieron de un espacio dentro del local que ocupa el área de ventas para comodidad del cliente durante el llenado de la encuesta. Los instrumentos se aplicaron justo en el momento posterior a la realización de la compra.

Población y Muestra de la Investigación

De acuerdo con los datos obtenidos por el INEGI (2015), la población de Cd. Victoria, Tamaulipas, asciende a 346,029 habitantes. Ahora bien, considerando que la muestra a la que se aplicó la encuesta corresponde a 129 encuestas, los escenarios resultantes con respecto al nivel de confianza y su correspondiente margen de error, se aprecian en la Tabla 2.

Tabla 2. Escenarios de Nivel de Confianza

Nivel de Confianza	90%	95%	99%
Margen de Error	7.24%	8.63%	11.34%

Fuente: Elaboración Propia

RESULTADOS. ANALISIS E INTERPRETACION

Acto seguido a la aplicación de las 129 encuestas se continuó con la captura de la información en la base de datos diseñada en el software estadístico SPSS versión 15. A continuación se describen los resultados obtenidos:

Análisis descriptivo

Tabla 3. Información socioeconómica de los encuestados

	<i>Variable</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Cantidad</i>
Género	Masculino	56.5	73
	Femenino	43.5	56
Edad	Hasta 20 años	4.6	6
	21 - 30 años	43.4	56
	31 – 40 años	26.4	34
	41 – 50 años	21.0	27
	Mayor a 50 años	4.6	6
Escolaridad	Primaria	3.9	5
	Secundaria	6.2	8
	Preparatoria	20.2	26
	Licenciatura	63.6	82
	Posgrado	6.2	8
Ingreso Mensual	Sin ingresos	20.2	26
	Hasta \$10,000	55.0	71
	\$10,001 - \$20,000	20.9	27
	\$20,001 - \$30,000	3.1	4
	Mayor a \$30,000	0.8	1
Frecuencia de compra	Primera vez	9.3	12
	Diario	3.9	5
	Semanal	21.7	28
	Mensual	32.5	42
	Semestral	24.8	32
	Annual	7.8	10

Fuente: Elaboración propia

Con el objetivo de facilitar la comprensión del Perfil Socioeconómico de los Clientes encuestados en la Tabla 3 se aprecian las cinco variables analizadas con su respectivo porcentaje y cantidad. Dichas variables corresponden a:

- a) Género.
- b) Edad.
- c) Escolaridad.
- d) Ingreso mensual.
- e) Frecuencia de compra.

Análisis inferencial

Para realizar el análisis inferencial de la investigación, en primera instancia, es preciso hacer el análisis de confiabilidad, para ello, se ha hecho uso del indicador de Alfa de Cronbach, que de acuerdo a Nunnally (1978), debe ser mayor a 0.7, lo que indica que los datos son obtenidos de una realidad colectiva. La Tabla 4, indica que el valor de Alfa fue superado.

Tabla 4. Validación del Instrumento

Alfa de Cronbach	Número de elementos
.963	25

Fuente: Elaboración Propia.

Para que una hipótesis sea aceptada, requiere de cumplir con los tres elementos básicos propuestos por Chin (1998), en el cual R (Relación) debe ser mayor a $0.2 R^2$ (Varianza Explicada) debe ser mayor a 0.1 y Sig. (Significancia) menor a 0.05 (al menos 95% de confianza).

Asimismo, en la presente investigación, se utilizó la herramienta estadística de Regresión Múltiple para validar las cinco hipótesis planteadas. Con los resultados

obtenidos fue posible identificar su aceptación o rechazo para cada hipótesis, como se aprecia en la Tabla 5.

Tabla 5. Valoración de Hipótesis

Hipótesis	R	R²	SIG.	COMENTARIO
H1. Tangibles - Satisfacción	0.633	0.401	0	Aceptada
H2. Seguridad - Satisfacción	0.723	0.523	0	Aceptada
H3. Responsabilidad – Satisfacción	0.633	0.401	0	Aceptada
H4. Confianza – Satisfacción	0.659	0.434	0	Aceptada
H5. Empatía – Satisfacción	0.720	0.519	0	Aceptada

Fuente: Elaboración Propia

Comprobación de hipótesis

La hipótesis número 1 (H1) (Tangibles - Satisfacción) fue aceptada, el cliente está conforme con las instalaciones, las dimensiones del local, la distribución de los productos, la limpieza y el estado general de mostradores, estantería y equipos electrónicos de registro y de cobro; el uniforme que portan los empleados, incluso el diseño del mobiliario, la señalética y logotipos han pasado por el filtro de aceptación.

La hipótesis número 2 (H2) (Seguridad – Satisfacción) fue aceptada, el cliente percibe interés por parte de los empleados en atenderle en el tiempo predeterminado y con un margen de error mínimo o con la opción de brindar rápidas soluciones.

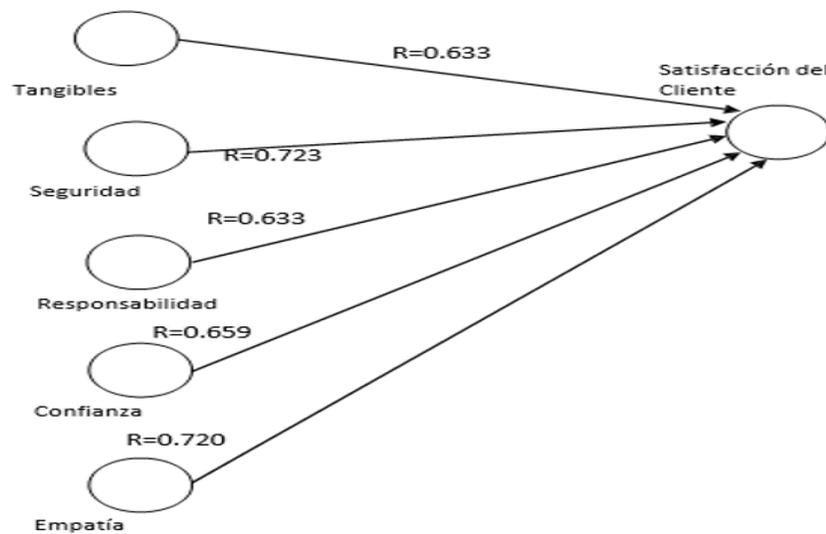
La hipótesis número 3 (H3) (Responsabilidad - Satisfacción) fue aceptada, el cliente manifiesta en los resultados sentirse seguro de que se le atenderá en el menor tiempo posible y de que el empleado le informará con sinceridad, teniendo siempre como objetivo predominante el colaborar para que el cliente sea atendido como lo requiere.

La hipótesis número 4 (H4) (Confianza – Satisfacción) fue aceptada, en las respuestas del cliente se percibe que la conducta de los empleados le ha dado confianza en que

saben lo que están haciendo, que le pueden orientar sobre las mejores opciones de una forma cortés y atendiendo a cada uno de los cuestionamientos.

La hipótesis número 5 (H5) (Empatía – Satisfacción) fue aceptada, el cliente ha sentido el respaldo de la empresa a través del interés de sus empleados en sus necesidades individuales y específicas. En la Figura 1, se aprecia el Modelo de Investigación evaluado en el presente estudio.

Figura 1. Modelo de Investigación



Fuente: Elaboración propia.

Es importante indicar que los resultados obtenidos tendrán validez únicamente para la empresa objeto de estudio, por ser un estudio de caso (Stake, 2007). Sin embargo se pretende generar conocimiento tendiente a sugerir nuevas líneas de investigación para estudios posteriores.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos a fin de comprobar las hipótesis planteadas se puede afirmar que las cinco fueron aceptadas, el resultado positivo en cada una de las dimensiones que ponen de manifiesto el agrado de los usuarios con la

forma en que se le brindan los servicios en la empresa, además dejan en claro que al relacionarlas directamente con una evaluación de satisfacción, los resultados muestran la misma tendencia positiva.

Por lo tanto, es posible afirmar que la calidad (cinco dimensiones) con que se brindan los servicios en la empresa objeto de estudio, está siendo factor determinante en la variable de satisfacción de sus clientes y por lo tanto en el éxito de la empresa.

Es evidente que el interés manifiesto de la administración de la empresa por mantener la calidad de su negocio en los cinco aspectos que señalan las teorías de Parasuraman, Zeithaml y Berry ha redundado en una empresa exitosa y sólida, cuyos clientes al percibir los beneficios de sus esfuerzos, agradecen con su preferencia y lealtad.

De esta manera se confirma que incluso una PyME puede generar calidad no necesariamente a partir de recursos económicos, sino también a partir de establecer canales de comunicación con el cliente que le demuestren el interés de la empresa en atenderle en tiempo, con amabilidad, con empatía, con responsabilidad, en un ambiente agradable, y que sobre todo le demuestren su compromiso con brindarle el servicio que requiere y como lo requiere, en resumen, un servicio a su entera satisfacción.

La empresa objeto de estudio ha demostrado que su permanencia por más de 30 años en el mercado, confirmando constantemente su liderazgo en el ramo de las papelerías, no es producto de situaciones casuales, es concretamente el resultado del esfuerzo y compromiso de la empresa.

Si bien es cierto que los resultados de una empresa en particular no se pueden generalizar a todas, si es posible tomar como ejemplo las acciones positivas de empresas exitosas para que a partir sus propios entornos otras empresas se motiven a explorar en las teorías de la calidad en el servicio y se arriesguen a implementar nuevas formas de comunicarse con sus consumidores que les lleven a

establecer relaciones satisfactorias tanto para la empresa como para los consumidores.

REFERENCIAS

- Albretch, K. y Bradford, L.(1991). **La Excelencia en el Servicio**. Legis:13.
- Boulding, W., Ajay, K., Richard, S., y Valarie, A. Z. (1993). **A Dynamic Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions**. *Journal of Marketing Research*, 30(2), 7–27.
- Buell, R., Campbell, D. y Frei, F. (2014). **How do customers respond to increased service quality competition?** *Harvard Business School*. 11-084.
- Calabrese, A. (2012). **Service productivity and service quality: A necessary trade-off?**. *International Journal Productions Economics*. Vol. 135, Issue 2 :800-812.
- Chin, W. (1998). **The Partial Least Squares approach to structural equation modeling**. In G.A. Marcoulides (ed.): *Modern Methods for Business Research*, 295-336.
- Chowdhary, N. y Saraswat, B. (2004). **Service Leadership Study**. *Journal of Services Research*. *Gurgaon: Oct 2003-Mar 2004*.3 (2), 105-124.
- Cook, C., y Thompson, B. (2000). **Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality**. *Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258. [http://dx.doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). **Measuring Service Quality: A re-examination and extension**. *Journal of Marketing*. Vol. 56, 55-68.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). **SERVPERF vs SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality**. *Journal of Marketing*. 58 (1), 125-131.
- Donnelly, M., Kerr N., Rimmer R. y Shiu, E. (2006). **Assessing the quality of police services using SERVQUAL**. *Policing*. *Bradford*. 29,(1) :92-106.
- Douglas, L., y Connor, R. (2003). **Nutrition and Food Science**. *Bradford May/Jun*, Vol. 33, 165-173.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J. y Bryant, B.(1996). **The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings**. *Journal of Marketing*. Vol.60 (October 1996),7-18.

- González Aponcio, Z. E. (2000). **El reto de la calidad del servicio financiero.** *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.* 6 (1), 2000:71-72.
- Gundersen, M. G., Heide, M., & Olsson, U. H. (1996). **Hotel Guest satisfaction among Business Travellers: What Are the Important Factors?** *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(2), 72-81.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). Panorama Sociodemográfico de Tamaulipas.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). Boletín de Prensa Núm. 087/15. Esperanza de Vida de los Negocios.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). Boletín de Prensa Núm. 285/16. Se difunden estadísticas detalladas sobre las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del país.
- Kantis, H. (1996). **Desarrollo Emprendedor: América Latina y la experiencia internacional.** Banco Interamericano Fundes International.
- Kara, A., Lonial, S., Tarim, M. y Zaim, S. (2005). **A paradox of service quality in Turkey: The seemingly contradictory relative importance of tangible and intangible determinants of service quality.** *European Business Review*. 2005. 17 (1), 5-21.
- Kumar, V., Smart, P. A., Maddern, H., y Maull, R. S.(2008). **Alternative Perspective on Service Quality and Customer Satisfaction: the Role of BPM.** *International Journal of Service Industry Management*, 19 (2). <http://dx.doi.org/10.1108/09564230810869720>
- Lee, W. I., Chen, C. W., Chen, T. H., y Chen, C. Y. (2010). **The relationship between consumer orientation, service value, medical care service quality and patient satisfaction: The case of a medical center in Southern Taiwan.** *Afr. J. Bus. Manage.* 4(4), 448-458.
- Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Diario Oficial de la Federación. México, 30 de diciembre de 2002.
- Long, M. y McMellon, C. (2004). **Exploring the determinants of retail service quality on the Internet.** *The Journal of Services marketing*. Santa Bárbara. 18 (1), 78
- Medina, O., Méndez, J. y Rubio, N. (2002). **La relación precio-calidad en los mercados de gran consumo. Análisis comparativo entre marcas de distribuidor y marcas de fabricante.** *Universidad Autónoma de Madrid. Tribuna de Economía*. No. 802. Agosto-Septiembre:181-200.

- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory** (Segunda edición). New York, NY: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). **A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.** *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469. <http://dx.doi.org/10.2307/3150499>
- Paradise-Tornow, C. (1991). **Management effectiveness, service quality, and organizational performance in banks.** *Human Resource Planning*, 14(2), 129-139.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*. 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry L. (1988). **SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.** *Journal of Retailing*. 64 (1), 12-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry L. (1991). **Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.** *Journal of Retailing*. 67 (4), 420-451.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry L. (1994). **Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research.** *Journal of Marketing*. Vol. 58, 111-124.
- Prahalad, C.K. y Hamel, G. (1990). **The Core Competence of the Corporation.** *Harvard Business Review*. May-June. 90311.
- Secretaría de Economía. **Acuerdo por el que se establece la estratificación de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.** Diario Oficial de la Federación. México, 30 de junio de 2009.
- Stake, R. (2007). **Investigación con Estudio de Casos.** Madrid: Morata. (Original en inglés,1998).
- Wei, C. C., y Ramalu, S. S. (2011). **Students Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters.** *International Journal of Education*, 3(2), 15.
- Wong, A. y Sohal, A. (2002). **Customer's perspectives on service quality and relationship quality in retail encounters.** *Managing Service Quality*. 12 (6), 424-434.
- Worcester, R. (1997). **Managing the image of your bank: The glue that binds.** *International Journal of Bank Marketing*. 15 (5), 146-152.

Yacuzzi, E. (2005). **El Estudio de Caso como metodología de investigación: Teoría, Mecanismos causales, Validación.** Universidad del CEMA. No. 296.

Zineldin, M. (2006). **The quality of health care and patient satisfaction: An exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics.** *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 19(1), 60-92. <http://dx.doi.org/10.1108/09526860610642609>

EL IMPACTO DE LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL EN ADMINISTRACIÓN EN LA INDUSTRIA PRIVADA DE CHIHUAHUA

THE IMPACT OF THE INTELLECTUAL PRODUCTION IN ADMINISTRATION IN THE PRIVATE INDUSTRY IN CHIHUAHUA

Salinas Saavedra, Alejandra¹
Magallanes Ríos, Alejandra¹
Villalobos Álvarez, Luis¹
Herrera Hernández, Rafael¹
Mujica Areurma, Miguel²

RESUMEN

La intención de este documento es realizar un análisis de la relación entre la industria y las instituciones educativas en el devenir del proceso administrativo y productivo. Resultados: se instituyó la cultura de la publicación per se, pero se ha visto mermada por su poco impacto en los actores sociales, especialmente en el sector productivo, evidente en el bajo porcentaje de patentes. Se concluye que, los docentes comprenden la necesidad de recursos económicos y de políticas públicas que apoyen económicamente a las instituciones lo que trunca sistemáticamente este vínculo.

Palabras clave: vinculación, innovación, instituciones, industria privada, gobierno.

ABSTRACT

The intention of this document is to conduct an analysis of the relationship between industry and educational institutions in the future of the administrative and productive process.. Results: the culture of publication per se was instituted, but it has been reduced by its low impact on social actors, especially in the productive sector, evident in the low percentage of patents. It is concluded that teachers understand the need for economic resources and public policies that support institutions financially, which systematically truncates this relationship.

Keywords: entailment, innovation, organizations, government.

JEL: I230

Recibido: 19 de agosto de 2019

Aceptado: 14 de octubre de 2019

¹ *Investigadores de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Correos electrónicos alsalinass@outlook.com, alenka-rios@hotmail.com, luvillal@uacj.mx, rafaelhh01@gmail.com

² Investigador de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Investigador Invitado del Instituto de Ciencias Sociales y Administración -ICSA-Universidad Autónoma de Ciudad Juárez –UACJ-E-mail: miguel.mujica@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En la presente Investigación, se pretende analizar la relación que se tiene entre la investigación de los docentes investigadores del área de Administración y la industria en Ciudad Juárez (Cd. Juárez), Chihuahua-Chih.-, México, con la intención de identificar las áreas de oportunidad para ambos ámbitos mientras que se van desarrollando las evidencias de la relación y los convenios existentes entre las mismas.

Ciudad Juárez es la ciudad fronteriza más grande del mundo con una población de 1,391,180 habitantes con una densidad demográfica de 374.5 personas según el censo de 2015. La población económicamente activa de acuerdo con el censo INEGI (2015) en Ciudad Juárez aglutina a 530,465 personas, de los cuales 196,017 laboran en la industria maquiladora.

Por su logística, las operaciones internacionales, la agilización e impulso de la importación y exportación, Ciudad Juárez es un centro de operación internacional teniendo relaciones comerciales con empresas de Estados Unidos, Asia, Europa y otras regiones en el mundo. Entre enero y junio del 2013, INEGI (2015) se realizaron un total de 611 mil 410 operaciones de comercio exterior con mercancía de más de 54 millones de dólares en valor, cifra que respalda el por qué Ciudad Juárez ocupa el lugar número 20 de las mejores 32 ciudades en México más fáciles para hacer negocios. En 1965 surge el Programa Industrial Fronterizo (PIF), instrumentado por el gobierno federal para apoyar el establecimiento de industrias maquiladoras de exportación, el cual logra transformar las actividades económicas y el crecimiento del mercado local y regional, ampliando considerablemente la participación laboral de la mujer. (Dutrenit y Vera-Cruz, 2002)

De las 300 plantas maquiladoras de Juárez en 1997, más de 130 pertenecían al sector de autopartes (Dutrenit y Vera-Cruz, 2002) lo que nos da una idea de la importante concentración de este sector dentro de la industria maquiladora en la ciudad. Mientras que Cd. Juárez cuenta con 7 universidades públicas y 13 universidades privadas también es la ciudad con más personal maquilador del país, en la cual según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2015)

determina que la media es de 781 personas por planta, el promedio nacional es de 474 personas por fábrica. Según las estadísticas Integral del Programa de la Industria Manufacturera, maquilador y de servicios hasta febrero de este año existían 321 plantas en las que trabajaban 250 mil 577 empleados, lo cual significa que Cd. Juárez tiene 781 trabajadores por planta en promedio.

Este fenómeno ha ocasionado que muchos de los docentes y estudiantes de todas las universidades en algún momento de su vida hayan interactuado con algún tipo de industria privada de la localidad. Muchas de las oportunidades de la industria pertenecen al rubro ingenieril sin embargo a pesar de esta gran cantidad de oferta laboral que hay ha obligado a que los profesionistas con licenciaturas o postgrado terminen en el comercio informal ya sea por gusto o por necesidad y según (Dutrenit y Vera-Cruz, 2002) solo cuatro de cada 10 universitarios encuentran trabajo en su área provocando que la especialización e inversión en su carrera termine como inversión rezagada.

Representantes de las universidades de la región difundidas en medios de comunicación han expresado que sus instituciones realizan una labor importante en la colocación de sus estudiantes en las empresas donde posteriormente consiguen un trabajo. Plantean (Dutrenit y Vera-Cruz, 2002) que aproximadamente el 40 por ciento de los que acaban sus prácticas profesionales ha sido contratado por la empresa donde se desarrollaron. Estos resultados se han plasmado poco a poco durante los últimos años, a pesar de que incrementa lentamente se ha visto una diferencia a partir de algunas actividades realizadas por las escuelas y la industria para intentar integrar y fortalecer esta relación, sin embargo, por observación participante de los autores se ha demostrado que se superan los porcentajes que han sido mencionados.

INVESTIGACIONES FORMALES E IMPACTO EN LA SOCIEDAD

El Sistema Nacional de Investigadores (SNI) fue creado por acuerdo presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 1984, para reconocer la labor de las personas dedicadas a producir conocimiento científico y tecnología.

(Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Conacyt, 2011). El reconocimiento se otorga a través de la evaluación por pares y consiste en otorgar (acreditar como) el nombramiento de investigador nacional. Esta distinción simboliza calidad y prestigio de las contribuciones científicas. En paralelo a los nombramientos se otorgan estímulos económicos cuyo monto varía con el nivel asignado.

Actualmente el SNI ha incentivado a muchos docentes investigadores a escribir temas que no siempre son de pertinencia y de utilidad para los actores sociales, entre ellos la industria, la misma institución universitaria, el mismo Estado, pues se dirigen los esfuerzos hacia el obtener o mantener la acreditación, se confunden medios con fines, obviando el interés prioritario de los mencionados actores, y la responsabilidad social universitaria. Los recursos que proporciona el estado deben ir orientados a la generación de conocimiento útil y práctico, para el aprovechamiento de la sociedad en general y de los actores sociales que la conforman: Sociedad, Estado y Empresa. Esto se puede evidenciar en la Ponencia presentada por Moreno y Maggi (2011) en el XI Congreso Nacional de Investigación Educativa, en México:

La revisión de la literatura y la experiencia directa en cargos directivos de instituciones de educación superior muestran que las acciones de vinculación entre las universidades y las distintas organizaciones y/o empresas constituyen compromisos aislados y de corto plazo que contribuyen de manera escasa a la evolución progresiva de la economía o a la obtención de mejores niveles de vida de la población, como ilustra el Informe de Resultados de Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2009 presentado por la Auditoría Superior de la Federación. En él se menciona que durante los primeros veinticinco años de existencia del Sistema Nacional de Investigadores (1984-2009), apenas el 0.9 por ciento del total de la producción científica generada por sus miembros corresponde a patentes, en tanto el 99.1 por ciento restante fueron artículos publicados (777,635). (ASF, 2011). Esto evidencia la cultura del papel imperante y el casi nulo avance en la generación de productos relacionados directamente con desarrollos tecnológicos, innovaciones y transferencias a empresas. (p. 2)

En razón de ello, tal como lo plantean los autores, por una u otra razón siendo el incentivo económico-financiero, un medio, para estimular la investigación para la contribución de responsabilidad social universitaria, en cuanto el desarrollo social,

económico y productivo con investigaciones relevantes y pertinentes con las diversas disciplinas científicas se ha tornado en un fin de la certificación. Este hecho no se produce sólo en México. Se ve reproducido en mayor o menor grado en los otros países latinoamericanos. Al respecto, podemos mencionar a la investigación titulada de Barro (2015):

Los datos muestran que la contribución del SES a las patentes otorgadas en el país es muy reducida en Argentina y México, y significativa en Brasil, Chile, España y Portugal, donde más del 15% de las patentes conseguidas en el país tienen una vinculación con el SES...Esta menor actividad en el ámbito de las patentes es atribuible a varios factores que son comunes a algunos países analizados. Destacan, entre otros, los siguientes: 1. Los escasos vínculos que solía haber entre universidad y empresa (Argentina, Chile, España y México). 2. Una economía basada en sectores primarios y dependiente de tecnologías importadas. 3. Un tejido empresarial caracterizado por la mayoritaria presencia de Pymes, con escasa tendencia a la innovación (Lederman et al., 2014). 4. Una universidad donde la carrera académica se vincula fundamentalmente a las publicaciones, prevaleciendo una cierta inercia a modificar las normativas que estimulen la transferencia de tecnología a la sociedad. 5. La falta y/o debilidad de las políticas de propiedad intelectual tanto a nivel nacional, como a nivel institucional. (p. 14).

De acuerdo a estadísticas, artículos y comentarios de profesionistas se dice que esta falta de convergencia entre escuela, organización y gobierno se da con mayor frecuencia en los países en vías de desarrollo. Por lo que se desprende es un problema generalizado en la región latinoamericana, sobre todo donde si bien se instituyó la cultura de la publicación per se, esta se ha visto mermada por su poco impacto en los actores sociales, especialmente en el sector productivo, evidente en el bajo porcentaje de patentes.

Es un tema bastante crítico e interesante el saber que la vinculación entre las escuelas, las industrias y los creadores de currículo no tiene una interacción tan grande como pareciera, pues todos trabajan de manera diversa en diferentes aspectos. A pesar de que la cantidad de investigadores es mayor la relación entre industria e institución escolar no es la esperada, según la siguiente grafica de 1984 al 2011 se ha observado una gran cantidad de docentes investigadores de los diferentes niveles y áreas. No obstante, habría que detallar cual es el perfil de lo que

se considera un investigador en Latino América, incluyendo a México, al respecto, también hay que preguntarse si realmente las investigaciones de dichos investigadores, tienen impacto en su contexto, justificando sus presupuestos asignados o subvenciones recibidas a las respectivas investigaciones, y si estas están ajustadas a los requerimientos de los ya mencionados actores sociales: Sociedad, Estado y Empresa. ¿Se consideraron las expresas demandas de necesidades de ellos?

Es importante establecer si se llevan a cabo las actividades de Docencia, Investigación y Extensión, orientadas a la generación, transferencia y aplicación de conocimiento de manera sincronizada con dichos actores. Al respecto, Alvarado (2009), esboza en referencia a los lineamientos de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES):

...impulsa programas específicos con el sector productivo como son institutos interface, empresas universitarias, incubadoras de empresas, parques científicos y tecnológicos y asistencia técnica. Importante es, entonces, dar impulso a la relación y la cooperación de las empresas con las universidades promoviendo un mayor acercamiento entre estas; para el desarrollo de aspectos tales como:

- La investigación básica y aplicada orientada a la solución de problemas y/o generación de conocimiento.
- El desarrollo económico y social de la región.
- La difusión de los resultados de la investigación académica.
- Adecuación de planes y programas de estudio, de acuerdo con la demanda de los sectores productivos. (p. 410)

Este claro planteamiento de esta Asociación mexicana pone en el tapete, lo que se viene mencionado en este documento, de sincerar la relación de los actores sociales, atendiendo a sus requerimientos y necesidades.

IDENTIFICACIÓN DE TALENTOS

Las industrias actualmente identifican candidatos con experiencia administrativa para el área de compras. Logística. Recursos humanos, aduanas, finanzas, control interno, posiciones gerenciales, contabilidad entre algunas otras.

Tampoco se puede obviar, que muchos profesores, vienen alternando la praxis profesional con la actividad de docencia, incluso la de Investigación y Extensión. Y no tanto que, desde la posición de docente, haya influido en su cargo gerencial, al contrario, se formó en la empresa y desde allí con su formación, práctica y valores empresariales ingresó a la actividad académica. Esta es la nueva visión del académico proveniente del sector productivo, el profesor-gerente.

Este capital humano que logra ser formado como gerencialmente elegible, también va a depender de la visión estratégica que tenga la empresa, no todas las empresas, van encaminadas a formar cuadros gerenciales, ni establecer alianzas formales con los otros actores sociales.

Todo esto, es un problema complejo, que amerita manejo cuidadoso, pues también hay empresas que caso contrario si creen en la cooperación de triple hélice articulando el trinomio: las universidades, empresas y el gobierno.

EFFECTOS DE LA UNIVERSIDAD: IMPACTO DE LAS INVESTIGACIONES

A pesar de la gran cantidad de investigaciones en el campo de la Administración que existen, en su gran mayoría son con objetivos de interés propio por parte de los investigadores docentes, los cuales en alguna ocasión son utilizados para ser transferidos, sea para la docencia o la extensión. De estas investigaciones que se realizan no son utilizadas en la industria para ningún fin, a excepción de los investigadores que primero buscan la industria y realizan documentos que benefician directamente a un problema del área que han visitado. Culturalmente se cree que la generación de *papers* se realiza con el fin de beneficiar las áreas de las cuales se escribe, es necesario que estos formatos también sean divulgados en las industrias, actividad que no se realiza.

Una enorme cantidad de notas por parte de los investigadores se quedan en la revista académica sin o con poco impacto, sobre todo cuando se trata de administración. Los documentos más utilizados en las industrias que escriben los administrativos es el área de entrenamiento, quienes buscan temas para el desarrollo de tópicos que ayuden a

desarrollar a los empleados como los temas de emprendimiento, comunicación efectiva y liderazgo. Socialmente los docentes que se dedican a escribir tienen una mayor oportunidad de ser escuchados tanto para posiciones dentro de la institución como para participar en algunas actividades o toma de decisiones dentro de las industrias.

Una gran cantidad de docentes son partícipes de las decisiones industriales y de esta manera se involucran directamente, dado que tienen puestos importantes dentro de la institución.

ÍNDICE DE DESARROLLO HUMANO

A pesar de la cantidad de investigadores del área administrativa en el estado de Chihuahua según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD respecto al Índice de desarrollo humano (IDH) entidades como Chihuahua tomaría 200 años alcanzar el nivel que tiene actualmente Ciudad de México, de acuerdo con los escenarios que se proyectan en este índice. Esto demuestra que a pesar del crecimiento continuo que representa este índice y la acción de la investigación como partícipe del factor de educación dentro del IDH existe una considerable desigualdad en desarrollo entre las entidades provocando rezagos sociales que el gobierno no atiende.

INCUBADORAS DE EMPRESAS

Actualmente las escuela de Administración de ciudad Juárez, tienden a desarrollar un área de incubadora de empresas tales como la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey quienes representan las incubadoras con mayor tiempo de establecimiento de las cuales se obtuvo información clara de que la UACJ no tiene un seguimiento para las personas registradas en la incubadora, al igual que el apoyo y la orientación económica y legal no se obtiene con éxito, lo que es para ingresar o registrarse no limita la orientación recibida aparte de los profesionistas.

Por el otro lado un ejemplo de escuela privada demostrado que resuelve, la situación es que la mayoría de los proyectos que llegan a esta incubadora ya cuentan

con los recursos necesarios y únicamente son orientadores por lo que obtiene mejores resultados, no al 100%.

Hace algunos años las entrevistas realizadas a algunos de los participantes de ambas incubadoras dieron sus puntos de vista y ninguna de las dos resultaron ser lo que se esperaba ni siquiera eficientes.

DEMANDA EMPRESARIAL

En la actualidad la industria demanda personal calificado y preparado con alto conocimiento en el área, patentes administrativas que sugieren mejoras continuas en el las diferentes áreas donde se desarrollan los administradores, con el fin de mejorar el ambiente laboral, la comunicación entre los empleados, entrenamientos de aplicación inmediata, procesos más eficientes, mejoras en los procesos o la generación de métodos o aplicaciones con herramientas tecnológicas que ayuden al área administrativa a optimizar todos los procesos para obtener mejores resultados.

Los libros escritos por los investigadores enfocados a entender la administración de recursos incluyendo al personal son de gran ayuda para todos los administrativos con áreas gerenciales, pues estos pueden percibir de mejor forma a los empleados o las personas que participan de manera directa o indirecta en los procesos o en otros aspectos de la organización ya sean contratados para proporcionar el auxilio o bien trabajadores que intentan gestionar las actividades necesarias para la mejora.

UNIVERSIDAD, EMPRESA Y GOBIERNO

La importancia e inminente necesidad de vincular y maximizar los recursos y capacidades de la universidad, empresa y gobierno es sin duda alguna el modelo dinámico de innovación pertinente al momento histórico que vivimos. Exige este modelo y sugiere que los roles específicos de cada uno cumplan los objetivos y propósitos específicos desde su origen y hasta su cumplimiento en cada una de las fases evolutivas de la relación universidad- empresa-gobierno para lograr el desarrollo armónico y sostenible desde el ambiente académico hasta el industrial de manera satisfactoria., tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Modelo de las tres hélices: Universidad-empresa-gobierno



Fuente: Elaboración propia

Se puede decir que este modelo dinámico es producto de una evolución gestada por el desarrollo de la sociedad y de las necesidades del crecimiento y observa la finalidad de dinamizar el trabajo de los tres actores en un triángulo virtuoso.

RELACIÓN ACTUAL INSTITUCIONES EDUCACIONALES E INDUSTRIAS EN LA LOCALIDAD

Actualmente existen algunas organizaciones dedicadas a incentivar el incremento de vinculación entre escuelas y empresas de la industria privada más importantes de Cd. Juárez, como ejemplo podemos mencionar al Consejo Regional para el Desarrollo de la Educación y Sustentabilidad (CONREDES) que surge a raíz de Paso del Norte Group (Ahora Borderplex Alliance) en el 2012 donde realizó dos estudios para entender la importancia de la educación en el desarrollo de talento para elevar el nivel de vida de la región.

Organizaciones de la industria privada y académicos de la localidad (líderes en cd. Juárez) acuerdan algunas recomendaciones para el mejoramiento continuo de la vinculación. En este proyecto participan trece empresas del sector manufacturero,

cuatro empresas locales y cinco instituciones de educación superior representando la población estudiantil al 88% de la localidad.

Como prioridad para el grupo de CONREDES se implementó un diagnóstico de las empresas manufactureras de la localidad y las instituciones de educación superior para abarcar los aspectos como: a) la situación actual de la mejora continua b) la presencia de investigación y desarrollo de las empresas c) las instituciones de educación superior y d) la presencia de talento en las empresas y entidades educativas.

De acuerdo a los resultados obtenidos el consejo identificó las mayores dificultades, por lo cual se consideró que el trabajo curricular, las visitas industriales, la investigación e innovación, las prácticas profesionales y el idioma inglés son las brechas más sustanciales entre dicha vinculación.

Por lo tanto, para dar a conocer este proyecto el día 18 de agosto de 2016 se llevó a cabo el primer *Encuentro de Líderes Empresariales y Educativos: Un Reto de Vinculación 2016* un foro organizado por CONREDES; al cual se convocó a las empresas de manufactura y a las cinco instituciones de educación superior participantes de CONREDES con la intención de informar las diferentes maneras que actualmente se utilizan dentro de las instituciones educativas para vincularse con el sector externo.

En este encuentro se encontraron líderes de Cd. Juárez como: Johnson & Johnson, Lexmark, Robert Bosch, Lear, Delphi, Commscope, Foxconn, Electrolux, GE Healthcare; así como rectores y académicos de instituciones educativas de nivel superior como: Universidad Autónoma Ciudad Juárez (UACJ), Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez (UTCJ), Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez (ITCJ) y Universidad Tecmilenio.

El evento se realizó con la intención de que las instituciones de educación superior presentaran sus esquemas de vinculación y su oferta académica, con la finalidad de que las empresas de manufactura pudieran ampliar su rango de búsqueda al momento

de seleccionar a sus practicantes. Así como esta actividad se han realizado algunas otras como visitas industriales por parte de los estudiantes y docentes de las escuelas.

Por otro lado, en este año se llevó a cabo el segundo foro donde la dinámica fue invertida, las empresas comentaron acerca de las necesidades y los requerimientos de una empresa para que las escuelas y los docentes se prepararan para la siguiente etapa con la finalidad de conocerse y fomentar de un lado y de otras actividades que ayuden a relacionar industria- institución.

RELACIÓN ACTUAL INSTITUCIONES EDUCACIONALES E INDUSTRIAS A NIVEL GLOBAL

Competitividad

Uno de los desafíos más importantes que las sociedades contemporáneas enfrentan para su desarrollo es el incremento de la competitividad en base a la productividad y la innovación económica; que las empresas desarrollen practicas innovadoras como parte de su dinámica competitiva es un factor que ha estado presente desde el comienzo del capitalismo industrial.

Es una larga y compleja evolución histórica de las modalidades de la práctica de innovación para el logro de la competitividad y de las posibilidades de la acción pública y privada para potenciar sus alcances e impactos.

Innovación

La consolidación de los procesos normalmente es la innovación que produce los cambios y estos producidos por la vinculación de las universidades y el sector productivo, las condiciones prácticas y desafíos que se plantean establecen elementos conceptuales para encuadrar universidad-empresa. Asumimos la vinculación en términos amplios como el conjunto de relaciones de la universidad con los sectores sociales lo que puede entenderse como la interacción de la universidad con el conocimiento, la institución con los modos sociales de generación de conocimiento y como los cambios de los modelos de universidad por las alianzas entre las escuelas.

Conocimiento

Las universidades son las instituciones socialmente responsables de la producción del conocimiento disciplinario y científico, su característica es transformar la sociedad y profesionalizar la actividad universitaria.

El dilema actual de la vinculación universidad-empresa en relación con la competitividad, innovación y conocimiento es la búsqueda constante de mecanismos más eficientes para incrementar las relaciones positivas de estos actores y que el actor gubernamental asuma su intervención en el aspecto económico necesario.

UNIVERSALIZACIÓN DE ESTÁNDARES ACADÉMICOS UNIVERSITARIOS EN LATINOAMÉRICA

Desde los tiempos más antiguos la evolución de las formas de aprendizaje ha cambiado paulatinamente, nos encontramos en este momento ante un panorama de universalización de las escuelas de administración latinoamericanas. Las exigencias tanto en los docentes como en el alumnado han crecido sustancialmente a la par de los instrumentos tecnológicos y las alianzas con otras escuelas de países amigos.

Todo esto da como resultado un crecimiento económico robusto y la cobertura de la educación en América Latina. El atender las demandas del mercado laboral ha posicionado las carreras de administración en las más totalitarias y globales de América. De ahí los grandes retos que las escuelas sistemáticamente convierten en oportunidades, hacen de nuestras instituciones administrativas, centros de investigación conjunta al sector productivo aprovechando muchos de los recursos de las alianzas, de las redes sociales, de las empresas y de la gran demanda.

COMPARTIMIENTO DE ESPACIOS ENTRE UNIVERSIDADES Y LA INDUSTRIA PRIVADA

Algunos de los docentes del Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez han logrado incentivar a los estudiantes a realizar trabajos de investigación para titularse que puedan aplicar en una industria y de esta manera mejorar procesos o mejorar el estilo de vida de las personas, estas actividades son realizadas por docentes del instituto

que actualmente laboran dentro de algunas de las industrias de la ciudad con la finalidad de proporcionar un beneficio inmediato a las industrias y a la par generar su documento de investigación que beneficie a la carrera que actualmente cursan y que están por terminar.

Otras de las actividades que comparten la industria y las instituciones son las conferencias, pláticas y entrenamientos pues estos son indispensables para ambas organizaciones dado que los docentes suelen proporcionar pláticas académicas con alguna finalidad en las áreas de interés de la industria al igual que los empleados de la industria suelen proporcionar presentaciones a los docentes respecto a los beneficios, ventajas, desventajas y necesidades de las industrias en la ciudad.

Es importante mencionar que el departamento de entrenamiento y capacitación siempre tiene convenios industria- escuela para beneficiar a los empleados y mantener este vínculo con las instituciones educativas. La relación de industria escuela en estas áreas es más eficiente cada vez, y nos proporciona una mayor visión de las cosas que si se incrementan se obtendrían beneficioso sumamente mayores.

CONCLUSIONES

Ciudad Juárez, Chihuahua, conocida como una de las fronteras más grandes del mundo, cuenta con una variedad de escuelas de nivel superior y superior, que enmarcan las carreras técnicas y profesionales que en su mayoría dan cobertura a los empleos de este rubro. Tanto facultades como empresas pretenden estandarizar las necesidades con los programas educativos y se percibe que se ha avanzado poco al respecto. En el caso de optimizar el modelo de las hélices, el desarrollo regional mejoraría substancialmente al igual que los programas educativos de las instituciones superiores, según los estudios de Gerónimo (2015); Alvarado (2009); Castillo y Lavín (2014); Moreno y Maggi (2011).

La formulación y regulación de políticas públicas que apoyen económicamente a las instituciones para que se puedan concatenar de forma eficiente escuela industria, es el modo adecuado de atender esta área de oportunidad que por mucho nos daría el

punto de apoyo para el desarrollo y crecimiento económico de nuestra región, de nuestro estado, de nuestro país, y por ende el impacto en la globalización.

Estamos conscientes de la demanda de la industria, así como los docentes comprenden la necesidad de escribir sus conocimientos en el área que les corresponda, y es la inminente necesidad de recursos económicos lo que trunca sistemáticamente este vínculo.

Para dar respuesta a uno de los desafíos más importante de la sociedad contemporánea es importante ser competitivos, innovadores y productivos; para ser competitivos requerimos formación adecuada a las necesidades, y para obtenerla requerimos de la decisión de nuestros funcionarios del Estado, a nivel de todos los gobiernos.

Algunas de las problemáticas para la mejor vinculación se encuentran en el ámbito social, por lo que abordaremos algunos de ellos en los siguientes párrafos, centrando nuestra principal atención ahora en los factores de la 4ta y 5ta hélice: La sociedad y el medio ambiente.

¿Que buscan las empresa?

Innovación, tecnología, liderazgo, competitividad, productividad, crecimiento, desarrollo, conocimiento, aplicación de conocimiento.

Como se crearon las empresas? Como llegaron a ser lo que son y a buscar lo que buscan? Como llegaron a necesitar lo que necesitan?

Abordaremos entonces la historia de la sociedad, el trasfondo de todo lo que es necesidad hoy en día.

La historia de la Sociedad

Para poder comprender un poco lo que las empresas buscan nos adentraremos un poco al origen de la sociedad desde la comunidad primitiva a lo que es hoy en día, la comunidad primitiva fue la primera forma en la que el hombre logró organizarse para

poder satisfacer sus necesidades directamente de la naturaleza y lo que esta le ofrecía, sus actividades principales consistían en la recolección de frutos y caza.

Esta comunidad primitiva comenzó a sufrir cambios, ya que la propiedad que en un inicio era de todos y para todos se convierte en familiar y después en individual, con lo que da inicio a la desigualdad y diferenciación, dando lugar a lo que conocemos hoy en día como las clases sociales.

Se comenzó a utilizar el trabajo ajeno originando el empleo o uso productivo del hombre por el hombre. Con esto se crea un cambio en las relaciones sociales y comienza la especialización del trabajo, logrando mayor producción y productividad, este aumento ocasionó una producción excedente la cual creó la oportunidad del intercambio.

Fue la producción artesanal la que propició el comercio y así la formación de mercados locales y esto dio inicio a la formación de los estados nacionales y la conformación política bajo una monarquía. En la época del capitalismo se forma el mercado mundial, y se amplía el comercio internacional contribuyendo a la formación del sistema monetario, México es considerado un país capitalista.

El socialismo es la otra opción de modo de producción y es en él que se pretende desaparezca la propiedad privada sobre los medios de producción y así también reducir el uso productivo del hombre sobre el hombre. En este modo productivo no se producen mercancías sino se pretenden satisfacciones considerando las necesidades sociales de la población, lo que no ha sido todavía logrado por las imperfecciones y desviaciones no superadas en el uso de este modelo.

La 4ta Hélice y su influencia en las empresas y en las Instituciones de Educación Superior –IES-

A diferencia de la triple hélice, la cuádruple hélice integra un nuevo elemento el cual se denomina *sociedad*. Podríamos decir que ésta, integra al público en general a nuestro modelo anterior, se conforma por las persona que son las encargadas de la toma de decisiones de la Universidad, la Empresa y el Gobierno, así como también

participantes de los procesos en las mismas. Lo cual significaría que la sociedad (4ta Hélice), es quien se encarga de crear a la Universidad (1ra Hélice), Empresa (2da Hélice) y Gobierno (3ra Hélice). Cada una de las hélices es independiente, sin embargo el éxito en el logro de objetivos depende en gran medida de su buena integración y principalmente de como la sociedad forma a los individuos los cuales toman control y toman decisiones en cada uno de sus roles sociales. El mundo, busca y necesita innovación y tecnología así como liderazgo y competitividad, desarrollo, conocimiento y crecimiento económico, para poder seguir subsistiendo de la mejor manera posible y con la menor consecuencia socio-ambientalista, política y económica posible, a grandes rasgos todas las profesiones y profesionalizaciones que imparten y pregonan las instituciones educativas todas estas áreas no están hechas si no para mejorar la calidad de vida de las personas e individuos y la subsistencia de los recursos que nos brinda el planeta en el que nos encontramos (5ta Hélice) sin embargo debemos preguntarnos si realmente lo estamos logrando.

Para poder alinear e integrar el rumbo o camino que llevan las instituciones de educación superior con el camino que recorren las empresas y el rumbo que está llevando la sociedad y poder unificar los criterios debemos enfocarnos en todas las 5 hélices, en la unificación de los objetivos para la consecución, y se debe comenzar por la hélice en la que todo inicia **la sociedad**. Uno de los conceptos que podemos encontrar de la sociedad es el siguiente: Conjunto de individuos que comparten una cultura, y que se relacionan interactuando entre sí, cooperativamente, para formar un grupo o una comunidad.

La cultura que crea la sociedad en cada individuo, los valores que comparte, los ejemplos que les da, así como el comportamiento y la estructura social que les ofrece son los que serán aplicados por estos individuos en el transcurso de su vida y es el papel que tomara en la hélice en la que cada uno se desenvuelva, obteniendo como resultado lo que se haya enseñado y aprendido en esta cuna.

Con esto nos referimos a que el trabajo en equipo, la cooperación, la empatía, los valores, la moral y la ética entre otras, deben ser la estructura base para dar el primer

paso al logro de los objetivos en cada una de las sociedades existentes, ya que teniendo esta pauta a seguir o este camino, los individuos aplicaran sus talentos de la forma correcta, e independientemente de la especialización de cada uno llevaran consigo lo que se requiere para todo lo demás y es la base de la educación en la cooperación, la interacción y las relaciones enfocadas al bien común, para después llegar al objetivo en beneficio de todos tal como es, innovarán, desarrollarán, inventarán, crearán, aplicarán y en general realizarán sus cometidos buscando la mejora de manera común y buscando un beneficio real para cada grupo y cada rol del cual forman parte en la sociedad y en las organizaciones en las que se encuentran ya sea tomando decisiones, desarrollando planes, estrategias y mejoras, desempeñando una labor que contribuya de manera real al medio en el que se encuentran.

Lo que se menciona en el párrafo anterior es el ideal, es el panorama en el que nos gustaría poder desenvolvemos y coexistir, sin embargo el pensamiento idealista es visto en ocasiones como inocente o ingenuo, y es así porque al observar el comportamiento de los individuos que conforman la sociedad, nos damos cuenta que la tendencia es que cada uno busque su propio beneficio, crecimiento y desarrollo ya sea individual o grupalmente, el cual en ocasiones interfiere con el beneficio de otro individuo o de otros grupos de individuos, por lo que se logran cometidos en perjuicio de otros y es este ciclo de lucha de intereses, poderío y rivalidad por la obtención de bienes, principal causante de grandes problemas de índole mundial en áreas como la económica, la social, la salubridad y el medio ambiente entre otras.

Sin embargo el bien común no es una idea tan descabellada o tan difícil de alcanzar, ya que lo único que se necesita es implantar la semilla en el pensamientos de las personas para que estas busquen ser plenos y felices no en la forma acostumbrada como individuo sino como grupo generalizado y hacer que esta idea trascienda de generación en generación para convertirla en la forma de vivir, todo esto implicaría un cambio que comienza en el núcleo de la educación (la sociedad y la escuela), implantar esta semilla es complicado ya que requiere mostrar y convencer a la sociedad de que el bien común es un beneficio general, es mejorar la calidad de vida de la generación actual y las futuras generación, es actuar de manera consciente para

no perjudicar con nuestros actos a personas o grupos de personas ya sean de nuestro entorno o no, que esto implicaría una mejora en bienes que no pueden ser comprados como mejor calidad en los recursos naturales, ecosistemas sustentables que puedan seguir previéndonos de sus riquezas, menor población con hambre y poblaciones con mayor salud física y mental.

Esta idea puede materializarse logrando visualizarla de forma económica como un negocio gana-gana ya que con recursos sustentables y con una repartición proporcionada de los mismos, la vida de las organizaciones será más duradera y podrá explotarse de manera eficiente, creando así un crecimiento para la organización y para quienes forman parte de ella, agregado bien común de manera económica, creando mejores relaciones y lazos sociales y promoviendo la confianza y la solidaridad entre las partes y su entorno, llegando a tomar importancia si es transmitida de forma eficiente, abarcando como primera instancia la mejora social y económica y culminando con un bienestar personal, familiar, común, económico y ambiental.

Algunos de los puntos que se requieren para poder lograrlo es un giro de 180 grados en la nomenclatura legal por la que se rigen hoy en día las organizaciones en la mayoría de los países, habríamos de estructurar los marcos legales para que resulten beneficiados quienes actúan en beneficio de la mayoría y con actitud cooperativa y que quienes actúan con objetivos únicos de lucro, competencia desleal o perjudicial resulten desfavorecidos.

En la actualidad son pocas las organizaciones que se rigen mediante objetivos de bien común o mejoras socio-ambientalistas, sin embargo con las nuevas generaciones se percibe una ola de mayor preocupación por el medio ambiente, flora, fauna y mayor participación común y social, lo que es un punto a favor y nos proyecta un panorama positivo para la implementación de un nuevo sistema económico y organizacional en favor de las sanas relaciones y el bienestar común, tal como ya se mencionó en párrafos anteriores, favoreciendo la iniciativa empresarial, fomentando la economía de libre mercado y el concepto de solidaridad social y sobre todo el respeto a la propiedad privada, privilegiando al concepto bien entendido de bienes comunes, bajo un sentido

de la responsabilidad social y eco-ambiental. La ideología del bien común debe convertirse en el objetivo organizacional nacional y el éxito del bien común en el balance principal de las empresas por lo que debemos considerar que a mayor cooperación social y ecológica, y mayor democracia y solidaridad existan en las actividades, mejores resultados se alcanzaran en el balance del bien común.

REFERENCIAS

- Alvarado, A. (2009). Vinculación Universidad-Empresa y su Contribución Al Desarrollo Regional. *Ra Ximhai*, 5 (3), 407- 414. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46111817013.pdf>
- Barro, S. (2015). La transferencia de I+D, la innovación y el emprendimiento en las universidades. Educación superior en Iberoamérica, CINDA. p. 14. Recuperado de http://www.cinda.cl/download/libros/RESUMEN%20EJECUTIVO_260515_1%20ESPANOL.pdf
- Castillo, L. y Lavín, J. (2014). La gestión de la triple hélice: fortaleciendo las relaciones entre la universidad, empresa, gobierno. *Multiciencias* 14(4), 438-446. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90433839002>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Conacyt (2011). Estadísticas básicas. SIN. Recuperado de <https://conacyt.elsevierpure.com/>
- Dutrenit, G., Vera-Cruz, J. (2002). Desafíos y oportunidades de las PyMEs para su integración a la red de proveedores: El Caso de la maquila en Ciudad Juárez , Instituto da Universidades Federal do Rio de Janeiro.
- Gerónimo B. (2015). La importancia de la vinculación universidad-empresa-gobierno en México. *Ride Revista Iberoamericana Para La investigación y el desarrollo educativo*, 5(9), 17-30 Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5014960>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI (2015). Estadísticas. La población económicamente activa. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/>
- Moreno Zagal, M., y Maggi Yáñez, R. E. (2011). Estrategias de vinculación de las universidades mexicanas con las empresas. Ponencia. XI Congreso Nacional de Investigación Educativa / 13. Política y Gestión/ Ponencias (ISBN: 978-607-7923-02-2)

DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CONTEXTO DE VENEZUELA Y AMÉRICA LATINA Y SU RELACIÓN CON EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

DIAGNOSIS OF THE ADMINISTRATION IN THE CONTEXT OF VENEZUELA AND LATIN AMERICA AND ITS RELATIONSHIP WITH THE ELECTRONIC GOVERNMENT

Zavala, Dennis¹

RESUMEN

A través del presente estudio, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la administración en América Latina y Venezuela con el gobierno electrónico a nivel del Poder Público Municipal. En este sentido, teóricamente se analiza la noción de la administración contemporánea en la región latinoamericana, y los resultados convergen en que la realidad de las instituciones está superando a la conceptualización teórica para la planeación de los recursos. Se concluye que el esfuerzo realizado en materia de gobierno electrónico, es limitado y pequeño y se ve amenazado por la falta de capital humano capacitado tanto para el mantenimiento adecuado en lo tecnológico como a lo que se refiere a la construcción del contenido.

Palabras clave: Gerencia de la administración, Transformación organizacional, Gobierno electrónico, Tecnologías de Comunicación e Información.

ABSTRACT

Through this study, it will be evaluate the current situation of the administration in Latin America and Venezuela, in the context of Venezuela and Latin America and its relation to e-government. The reality of institutions is outpacing the theoretical conceptualization for resource planning: In this sense, the notion that contemporary management in Latin America presents a major challenge arises. These organizational and managerial changes are requirements that globalization demand for coordinated management among the public, private and as part of their sector, the intellectual capital. Meanwhile, in the public sector, through the e-government, new technologies have created new and important channels for both public access to new services, public management, and to increase the quality and timeliness of information to which citizens can access.

Keywords: administration management, organizational transformation, e-Government, Information and Communication Technologies.

JEL: O380, M100, H110

Recibido: 09 de julio de 2019

Aceptado: 11 de octubre de 2019

¹Candidato a Doctor en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (UC). Investigador activo del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo de la Facultad de Ciencias Económicas UC (CIDPyMESMicro). Abogado (UC) Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia (UC). Magíster en Integración Regional Perspectivas Comparadas (América Latina y Europa) (ULAC). Correo: denniszavala@yahoo.com, denniszavala@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización y la influencia de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las necesidades en Venezuela y la región demandan cambios de direcciones en los diferentes niveles de las estructuras gerenciales públicas que se han dispuesto para dar respuesta a las necesidades de la sociedad, sobre todo en tiempos de crisis e incertidumbre, de forma de lograr coherencia entre los objetivos nacionales y los de la gestión gerencial de las diferentes entidades del Poder Público. Con tales cambios, se busca la integración a la vida real de los ciudadanos, así como al trabajo y al mejoramiento de los servicios provistos por tales instituciones.

En este sentido, y como consecuencia de los cambios vertiginosos que han ocurrido en las últimas dos décadas, para alcanzar los propósitos de las entidades públicas se necesita que las personas que dirigen el proceso gerencial pongan énfasis en las necesidades y realidades existentes en el entorno interno y externo de las comunidades. Como parte de este cambio, el proceso de planificación estratégica en la gerencia pública venezolana y latinoamericana, pudiera requerir de un sentido orientador en su misión y visión, en búsqueda del logro de sus objetivos.

El estudio que se presenta está inmerso en el área de los retos y limitaciones de la administración y la gerencia de América Latina y específicamente del caso venezolano con el uso de herramientas alternativas que pudieran hacer más llevadera la actual situación del país, en función de cada realidad y contexto de la gerencia pública venezolana.

Es importante porque permite dar a conocer elementos de la teoría gerencial y sistémica necesarias para el desarrollo integral no solo para los entes públicos sino también para los individuos que intervienen, participan y hacen posible que funcionen los procesos. Para ello se propone alcanzar, mediante el análisis documental, los siguientes objetivos:

- Diagnosticar la situación actual de la administración en América Latina y Venezuela, en el contexto de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.
- Describir la influencia del gobierno electrónico en el ámbito gerencial – organizacional, como mecanismo impulsador de interacción con la comunidad.
- Identificar la actuación del gerente y los beneficios del desarrollo para lograr los cambios organizacionales a través del desarrollo del gobierno electrónico.

Es importante considerar que los gerentes que han desempeñado funciones dentro de las entidades públicas por muchos años, notan a diario como cada institución adapta las ejecuciones de la gerencia estratégicas a sus propias necesidades y creencias, en lugar de desarrollar técnicas innovadoras que puedan estar de la mano al tan cambiante escenario que reinan en el país.

En este sentido, las tendencias actuales sugeridas por la aplicación del gobierno electrónico, sugieren desarrollar tácticas alternas y diferentes que sean adoptadas por las organizaciones y a su vez sean utilizadas como herramientas vanguardistas que tengan un papel relevante en el proceso de gestión pública, sobre todo en conocimiento de los tiempos tan complicados que se viven en la actualidad.

El propósito del presente documento, orienta sus esfuerzos a la reflexión de la gerencia pública venezolana, en el marco del inminente proceso de globalización; como un desafío para mejorar la capacidad de respuesta del sector público, como instrumento relevante para transformar las condiciones actuales que ha influenciado de forma negativa en la aplicación con éxito del modelo económico de desarrollo de la nación en pleno siglo XXI.

El método aplicado para el análisis crítico de apreciaciones y percepciones está fundamentado en lo documental, a través de una revisión bibliográfica y comprensión de la información tomada de diversos autores que han desarrollado la temática con anterioridad.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y VENEZUELA, EN EL CONTEXTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En cualquier área de análisis e investigación relacionada con las teorías de la administración, hablar de Latinoamérica es sin duda controversial, pues llevar a la heterogeneidad de países que integra geográficamente a un nivel de comportamiento único regional, es una labor complicada. Sin embargo, la similitud en la aplicación de modelos macroeconómicos y de políticas económicas en los estados nacionales en las últimas cuatro décadas, permite hablar de tendencias regionales que, aunque con diferentes resultados de corto plazo en cada experiencia, presenta un patrón a nivel empresarial.

A partir de este razonamiento, surge la noción de que la administración contemporánea en la región latinoamericana presenta un reto importante: la realidad de las instituciones está superando a la conceptualización teórica para la planeación de los recursos.

Los modelos administrativos aplicados a lo largo de las últimas décadas encuentran su camino de investigación en una gama de líneas tan amplia y tan compleja que la especialización ha tomado una bandera a la cabeza de las ciencias económicas y administrativas: lo que incluye campos tan disímiles de la administración como la cultura laboral y organizacional, los procesos productivos, mercadotecnia, estructura organizacional, logística, calidad, entre otros aspectos; teorías administrativas que en unas cuantas décadas han pasado entre enfoques funcionales y antropológicos que involucran la esencia de la motivación y la naturaleza social de las organizaciones, y ha resaltado la importancia de la administración estratégica y la importancia del capital humano en el logro de los objetivos de las instituciones.

Hasta este punto del análisis se ha observado que la globalización y las formas de integración a ésta en América Latina, además del desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, otorga otra perspectiva de los retos que enfrenta la administración empresarial en la región en el contexto mundial; el desarrollo de nuevas

tecnologías de la información y las comunicaciones se conforman no sólo en un reto más para los países subdesarrollados del bloque, sino es en sí misma una evolución de los requisitos necesarios para la sobrevivencia empresarial en el nuevo orden internacional (Vargas, 2007).

En la actualidad, se vive un proceso histórico de evolución social a partir de lo que se dio por llamar en la década de los ochenta como las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Este fenómeno tecnológico trajo como consecuencia la configuración de una nueva estructura social y en términos generales, un nuevo tipo de sociedad a la que se le ha etiquetado como sociedad informacional o sociedad de la información, la cual ha evolucionado hacia la denominada sociedad del conocimiento, cuyo modo de desarrollo y estructuración social está basado en la nueva matriz tecnológica fundamentada en el uso intensivo de las TIC (Piñero, Carrillo y García, 2007).

De lo anterior se deriva que lo expresado por García (2006), en el sentido de que “el crecimiento y desarrollo en tecnología aplicada a las comunicaciones y transportes son un vértice empresarial en cualquier sector de la economía: desde satélites y fibra óptica hasta psicología industrial enfocada a los recursos humanos”.

De esta forma, la administración no debe exceptuarse de enfrentar su propia evolución y desarrollo, tomando como plataforma el desarrollo de las ciencias y las tecnologías contemporáneas, si se considera lo expuesto por Arévalo (2015), en el sentido de que la gerencia de las empresas en su concepción científica, inspiradas en los pensamientos de Frederick Taylor, se fundamenta en el precepto de: “asegurar la máxima prosperidad al empleador, conjuntamente con la máxima prosperidad para el empleado, a través de rendimientos máximos, costos de producción reducidos y pagos de altos salarios”. (p. 2)

Partiendo de esta referencia clásica, en la actualidad de la gerencia venezolana, el rol de los gerentes en la administración estatal o privada; surge la necesidad de

reestructurar las formas de aplicar enfoques y teorías gerenciales. Esto tendría como consecuencia, según Arévalo (ob. cit.):

Favorecer cambios palpables, que obtengan resultados sociales, económicos y políticos que, vislumbren un horizonte de progreso, apalancado por los recursos naturales con los que se cuenta, cuyos principales impulsores potenciales son: el petróleo, gas, la minería, la agricultura y el turismo, orientados a una verdadera satisfacción real de las demandas de la sociedad, evitando a toda costa prácticas de sensación de un país de bienestar utópico y con mayor análisis de lo percibido en las calles, donde se manifiesta una crisis estructural del aparato y modelo productivo. (p. 2)

Estos cambios organizacionales y gerenciales, son requisitos que la globalización demanda para una gestión coordinada entre el sector público, privado y como parte de ellos, el capital intelectual, enfocado hacia formación, especialización y competitividad de los hombres y mujeres, que conducirá en las restantes décadas del siglo XXI las riendas de las organizaciones.

Este enfoque tiene como premisa que el sujeto comience a analizar e interpretar la realidad en la que está inmerso, ya que está según García Guadilla (1998), citado por Osto, Montañez, Sardi, y Ligheira (2009), es transdisciplinaria, y a su vez unifica las diferentes áreas del conocimiento, que permitan a los líderes de hoy y del mañana gerenciar en función de las necesidades actuales de las organizaciones y de sus miembros, sin estancarse en discursos personalistas que aparentan ser pluralistas y estar enfocados hacia el progreso continuo, cuando en realidad solo buscan obtener beneficios de la actividad que realizan, dejando de lado los intereses y necesidades de la organización y sus empleados.

En el contexto de la aplicación de las TIC al campo gerencial, el modelo de conocimiento transdisciplinario en la administración surge como una exigencia de la sociedad, inherente a la manera de relacionarse y la manera de dirigir personas y organizaciones; ya que según Osto, et al.(ob. cit.), el análisis crítico y las posibles soluciones necesitan de la intención y compromiso de los líderes para con la producción del conocimiento, que en la actualidad viene a ser un factor trascendental

para alcanzar el éxito en cualquier organización, ya que a través del aprovechamiento de las vivencias y conocimientos de sus miembros se pueden lograr niveles de competitividad óptimos tanto a nivel nacional como internacional.

INFLUENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO GERENCIAL ORGANIZACIONAL, COMO MECANISMO IMPULSADOR DE INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD

En la última mitad del siglo pasado y con mayor énfasis al inicio del nuevo milenio, la gerencia pública a nivel mundial se ha visto obligada a responder, tanto a las demandas de sus ciudadanos, como a la creciente diversidad y al cambio vertiginoso en la aplicación de la tecnología.

Las ventajas que tienen las nuevas herramientas de comunicación y transmisión de información, la creación, transferencia y almacenamiento de documentos, así como los beneficios generados por su uso, hacen propicia la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en especial el uso de Internet, en el escenario de las actividades de la Administración Pública, particularmente a los procedimientos administrativos y fiscales llevados a cabo por las diversas instituciones que la componen.

Dentro de este contexto, el notable desarrollo que se ha suscitado en los últimos años en el ámbito de las TIC ha influenciado los distintos ámbitos del que hacer de las sociedades, ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado mayores niveles de eficiencia y eficacia en el desarrollo de diversos procesos, permitiendo una mayor rapidez en la adquisición de información y en el mejoramiento de la comunicación.

Por su parte, en el sector público, estas tecnologías han creado nuevos e importantes canales, tanto para el acceso de la población a nuevos servicios de la gerencia pública, como para incrementar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos puedan acceder.

En este sentido, un poderoso recurso para la difusión de las acciones y servicios gubernamentales, lo constituyen las TIC, incorporadas a lo que se conoce como gobierno electrónico, con el cual se ha transformado la forma en la que los gobiernos

se comunican con los ciudadanos que habitan en un determinado espacio geográfico, ya que buscan la transparencia de su gestión, para ello se han apoyado en las TIC, en especial el Internet, por lo que han creado sistemas de información, que permitan conocer con rapidez las necesidades de los ciudadanos, para así atender sus demandas de manera eficiente y eficaz. Según Piñero, Carrillo y García (2007), el gobierno electrónico consiste en:

Aprovechar las nuevas Tecnologías para acercar el gobierno al ciudadano, lo cual permite una mayor comunicación entre los entes gubernamentales y la comunidad; otorga la posibilidad de reducir los costos operacionales del Gobierno, mejorar los servicios prestados y satisfacer las necesidades de comunicación e información de los ciudadanos; igualmente, ayuda a la población a emitir sus opiniones y denuncias, creando de esta forma un Gobierno más participativo que tiene un conocimiento real de las necesidades de los habitantes (p. 1)

En líneas generales, entre los servicios que presta el Gobierno Electrónico se cuenta: pago de impuestos y de multas, solicitud de certificados, documentos de identidad, títulos de propiedad, solicitud de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, entre otros actos registrales en persona. Lo que se busca con la creación del Gobierno Electrónico, es que los trámites que los ciudadanos realizan no sean tan complicados y que las personas no pierdan tanto tiempo acudiendo a las oficinas de los entes gubernamentales buscando información que a veces tardan en conseguir.

En teoría, en la perspectiva oficial del gobierno electrónico en Venezuela se busca superar la visión de mejorar en la gestión del Estado, para alcanzar su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos; además, se busca integrar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo endógeno, la contraloría social, la participación de la población en la gestión pública y el uso de las tecnologías asociadas a las soluciones de gobierno electrónico.

Asimismo, Betancourt (2014) expresa que “en Venezuela, el Estado considera que el uso de las herramientas de gobierno electrónico forma parte de una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial a una

sociedad del conocimiento”. En este sentido, se puede decir que la característica fundamental es el uso de las TIC para crear una nueva forma de gobierno, basada en el incremento de la eficiencia y transparencia de la gestión pública y sus participantes. Es por ello, que los entes gubernamentales nacionales, estatales o municipales, han adecuado sus sistemas de Información para atender a este reto, han creado portales web y han implementado el uso de redes sociales y otras herramientas tecnológicas.

Por su parte, Criado y Ramilo (2011) afirman que el concepto de Gobierno Electrónico incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones del gobierno de un marco más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las TIC en el sector público. De igual manera, el Centro Nacional de Tecnologías de Información (2009) señala que a los efectos de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se entienden las expresiones de Gobierno Electrónico y de Administración Electrónica como sinónimas, consideradas como:

El uso de las Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. (p. 7)

En este marco de aplicación del gobierno electrónico en Venezuela, se ha empleado el uso de las TIC para el mejoramiento de la gestión de gobierno, apalancado en una reciente Ley Infogobierno publicada en gaceta oficial el 17 de Septiembre de 2013, la cual tiene por objeto:

Artículo 1. Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica;

la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación (p. 1)

En consecuencia, la Ley Infogobierno se aplica a la totalidad a los entes gubernamentales y empresariales que atiendan a la comunidad, con la finalidad de mejorar la comunicación entre el Gobierno y los Ciudadanos para garantizar una mejor calidad de vida mediante la puesta en ejecución de gestiones transparentes. Sin embargo, Reyes y Torralba (2012) explican dentro de este contexto que pesar de que el gobierno venezolano, ha tomado un conjunto de decisiones para la incorporación de las TIC dentro de la administración pública, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través del desarrollo de mecanismos administrativos que permitan prestarles mejores servicios e involucrarlos efectivamente en los procesos de decisiones comunitarias, los avances no han sido relevantes en las entidades del Poder Público.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el surgimiento de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, tanto las organizaciones como los gobiernos se han visto en la necesidad de adaptarse a ellas para lograr ventajas competitivas y para la obtención de información, además de satisfacer todas las necesidades de los usuarios y de la población. De igual manera, mediante Internet se ha buscado lograr una comunicación efectiva con los diferentes órganos que antes era imposible realizar.

Por otra parte, en muchos países latinoamericanos y de habla hispana, en los cuales la administración pública ha recurrido al uso del gobierno electrónico, como alternativa válida para mejorar significativamente sus servicios y relaciones con sus comunidades, han generado soluciones totalmente exitosas. Es por ello, que el investigador considera, que el estudio de esta tecnología y la experiencia en su uso, en estos países, constituye una vía pertinente para analizar, en lo referente a los procesos análogos que realiza la Administración Pública Venezolana, a fin de precisar sus beneficios y las implicaciones de su adaptación y puesta en marcha.

Con la implementación del gobierno electrónico en Venezuela, se generaron cambios sociales importantes, ya que se han mejorado significativamente los niveles de eficiencia en los servicios que se le presta a la ciudadanía, lo cual lleva a disminuir el descontento de la población y a mantenerlo informado de las acciones y planes que presenta el gobierno.

Debido a ello, se puede decir que la administración electrónica es una de las soluciones administrativas más efectivas para los gobiernos, a través de la cual se mejoran los servicios mediante la reducción de costos, la gestión y control del desempeño, el establecimiento de conexiones estratégicas dentro del gobierno y la transparencia (Reyes y Torrealba, 2012).

Cabe destacar que la administración electrónica define las relaciones entre las organizaciones o el componente de la administración interna y del sector público. En resumidas cuentas el gobierno electrónico constituye una herramienta fundamental para potenciar la participación ciudadana mediante el uso de Internet.

El gobierno electrónico facilita no sólo la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de los ciudadanos reduciendo los plazos de espera. Además favorece el establecimiento de una relación directa entre los ciudadanos y la gestión pública. Esto se traduce en eficiencia, efectividad de procesos, ahorro de personal, papel, tiempo, disminución de burocracia, en fin se logra la optimización de la cuestionada administración pública. Sin embargo los ciudadanos no son los únicos que harían posible este cambio, es necesario también iniciar un proceso de reestructuración de la administración pública para adaptar sus procesos administrativos a la dinámica de la era digital.

Por su parte, el Estado Venezolano, ha promovido el desempeño de su gestión pública con el uso de tecnologías de la información y comunicación bajo la dinámica de gobierno electrónico, hoy en día son muchos los servicios que ofrece la gobernanza para la demanda de trámites e información requerida por los ciudadanos, es notable la participación que tiene el colectivo en cuanto a la realización de procesos administrativos mediante el uso de TIC; sistemas automatizados para el registro civil, sistematización de procesos electorales, declaraciones de impuesto, cotizaciones de

Seguros Sociales, Intercambio de Divisas , sistemas para la licitación de contratos de obras públicas, entre otras éstas son unas de las actividades que describen a groso modo el contexto del gobierno electrónico en el país. Es por ello que el Gobierno Nacional se ha propuesto promover la tecnología de información buscando agilizar procesos, de tal modo que se logren obtener resultados de eficiencia en cuanto a la labor de la gestión pública. El Ministerio de Ciencia y Tecnología, MCT (2001) estableció en su Informe: “Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela” cuatro lineamientos principales para fundamentar el Plan Nacional de Tecnología de Información, los cuales son:

- Desarrollar y consolidar una plataforma nacional de tecnologías de información y comunicaciones que permita fortalecer las capacidades humanas y mejorar la calidad de vida.
- Crear una adecuada base de recursos humanos en tecnologías de información, mediante la formación masiva para la apropiación de una cultura tecnológica por parte de los usuarios de las TIC.
- Acelerar la modernización del Estado mediante el uso masivo de las TIC, con la finalidad de facilitar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones.
- Promover las Tecnologías de Información y Comunicación en el sector productivo, público y privado, a fin de elevar su productividad y competitividad, en el marco de la economía digital mundial.

Por esta razón Caraballo; Cattafi; Sanoja y Zambrano (2006) infieren al respecto que el gobierno electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado Venezolano, de la Administración Pública, de las estructuras y de los procesos de gobierno a fin de favorecer el acercamiento e intercambio entre el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación.

En lo que respecta al desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela, en el marco del Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI) propuesto por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, MCT (2001), se destaca al gobierno electrónico como integrante de la dimensión política, una de las cinco dimensiones en que se asienta la visión integral del país, junto con lo social, lo económico, lo ambiental y lo cultural.

Para orientar el desarrollo de cada uno de los mandatos constitucionales, en la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2000) el decreto 825, mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela se establece un conjunto de objetivos específicos, destacando para el tercer lineamiento, la orientación de “implantar el Gobierno Electrónico en todos los ámbitos para proveer servicios públicos en línea, y para la comunicación entre los organismos de la administración pública y de éstos con la sociedad”.

Del mismo modo, se presentan otros objetivos y fines que el Estado Venezolano se plantea cumplir para implementar un gobierno electrónico con ventajas internas para: el gobierno y sus entes, los ciudadanos y las empresas, y el acceso de la comunidad a la sociedad de la información y el conocimiento.

En teoría, en la perspectiva oficial del gobierno electrónico en Venezuela se busca superar la visión de mejorar en la gestión del Estado, para alcanzar su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos; además, se busca integrar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo endógeno, la contraloría social, la participación de la población en la gestión pública y el uso de las tecnologías asociadas a las soluciones de gobierno electrónico. Aunque se han hecho esfuerzos para cumplir estas prerrogativas, cabe resaltar que el Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (2007), indicó lo siguiente:

No es posible decir lo mismo, en lo relativo al acceso a Internet, la economía digital y la sociedad y el gobierno en línea". Si bien en Venezuela hay un camino recorrido en esta materia, teniendo el Estado

en ello un papel determinante, es posible decir que es insuficiente la plataforma existente (computadoras, redes y procesamiento electrónico de datos, telefonía móvil, satélite, anchura de banda para transmisión de voz y datos, y utilización de nuevos materiales como la fibra óptica), para impulsar la conexión en todos los ámbitos de la sociedad y que esto se revierta en beneficios sociales y económicos generalizados. (p. 1)

De esta forma, los esfuerzos que han acometido las Alcaldías e Institutos Públicos por permitir el acceso de la población al gobierno electrónico, es limitado; inclusive se podría afirmar que, salvo algunas excepciones, los servicios ofrecidos por las mismas, a través de sus páginas web, son básicos e incipientes. Igualmente, cabe destacar que aunque en Venezuela, el gobierno realiza avances importantes en el campo de las TIC, en el artículo referido, el Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (2007), explicó lo siguiente:

Los recursos humanos que se han formado hasta ahora, en esta área, son insuficientes para acometer los retos planteados con la economía digital, el gobierno electrónico y la incorporación de las TIC, en los ámbitos de salud, educación y ambiente, en un contexto de globalización. A esto, se agrega el fenómeno de la fuga de talentos que comienza a sentirse con fuerza en el país en diversas áreas del conocimiento, lo cual, cada vez más, tiene un fuerte impacto en las profesiones vinculadas a las TIC. (p. 1)

Es por ello que el esfuerzo realizado en esta materia, es limitado y pequeño y se ve amenazado por la falta de capital humano, al no disponer del personal capacitado para su desarrollo; no sólo para construir los portales web de las instituciones, sino para darle el mantenimiento adecuado en lo tecnológico y en la construcción del contenido. Sin embargo, alcaldías como las de Valencia, Naguanagua y San Diego, ubicadas en el Estado Carabobo-Venezuela, han invertido recursos para generar páginas Web, con servicios importantes para el ciudadano y resultados satisfactorios, que han sido tomados como referencias para la construcción de portales en otras alcaldías a nivel nacional. En forma resumida, con la promulgación del Plan Nacional de Telecomunicaciones en junio del año 2000, el Estado Venezolano planteó consolidar una sociedad desarrollada, rica en conocimiento e información, al alcance de todos, provista de una plataforma de vanguardia.

A pesar de que el gobierno venezolano, ha tomado una serie de decisiones para la incorporación de TIC dentro de la administración pública, en la actualidad no ha podido avanzar satisfactoriamente en esa dirección, hasta el punto de que su desempeño se ha visto agravado al exigirle mayor participación impositiva a los ciudadanos, sin que haya un incremento en la calidad y diversidad de los servicios que presta.

CONCLUSIONES

El estudio del gobierno electrónico como actividad gerencial de la Administración Pública es una tarea compleja que no se puede limitar a la simple definición del término. De la precisión conceptual de esta nueva forma de aproximación del Estado a la ciudadanía se desprenden una serie de connotaciones y consecuencias que exigen que el tema sea abordado desde diversas perspectivas, especialmente si se desea estudiar el impacto que generaría el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la participación ciudadana y el acceso de los habitantes a los servicios y la agilización de los procesos mediante el uso de esta nueva herramienta.

De igual manera, la sociedad se ha ido enriqueciendo en su formación, como producto del incremento de la democratización en el intercambio de información, lo cual implica un desafío para los gobiernos, ya que cada día más, la población aumenta sus exigencias con todo lo relacionado con el conocimiento y requiere de mayor agilización para la resolución de sus problemas.

También se encontró entre los resultados que los crecientes cambios y perspectivas en los ciudadanos y su entorno, motivan a las instituciones del Estado a fomentar la confianza en la administración pública; orientándolos a defender y garantizar el estado de derecho, a administrar de forma eficiente y transparente los recursos públicos, a rendir cuentas mediante el uso de mecanismos de control social y a utilizar las tecnologías de información y comunicación para ofrecer servicios que satisfagan las expectativas de la población.

De esta forma, las TIC han contribuido a la rápida obsolescencia de los conocimientos, provocando continuas transformaciones en las estructuras

económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de la vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el entretenimiento, la comunicación, la forma de comunicación interpersonal, la información, la calidad de vida, la educación, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, entre otros. Asimismo, ha llevado al desarrollo de las empresas con nuevas e innovadoras formas de hacer comercio y negocios, y se están implementando en la administración pública a través del gobierno electrónico.

Asimismo, el gobierno electrónico es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir el bloque informativo que existe entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos mediante el uso de las TIC, específicamente la Internet, de tal modo que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales. Si bien es cierto a nivel mundial existen diversos términos que de una manera u otra mantienen inherencia con el significado que tiene el gobierno electrónico, también conocido como Infogobierno, gobernanza electrónica, entre otros.

De esta forma, la gerencia pública está inmersa en un proceso de transformación de su gestión interna para responder a las demandas del sector privado y los ciudadanos, dando lugar a nuevas formas de interacción que reflejan las relaciones que se establecen entre la administración electrónica y sus destinatarios. En este sentido, el Estado, al igual que otros sectores de la sociedad deben crear y mantener relaciones basadas en las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, las cuales son innovadoras maneras de trabajar, informarse y comunicarse, que a su vez promueven novedosas formas de participación ciudadana y servicios.

Sin embargo, los resultados descriptivos de la situación de América Latina y Venezuela, arrojan que la realidad de las instituciones está superando a la conceptualización teórica para la planeación de los recursos. Y se observó entre los hallazgos que el esfuerzo realizado en materia de gobierno electrónico, es limitado y

pequeño y se ve amenazado por la falta de capital humano capacitado tanto para el mantenimiento adecuado en lo tecnológico como a lo que se refiere a la construcción del contenido.

Por ello, se recomienda la atención en la formación del capital intelectual, dado que el valor de la administración electrónica, por tanto, no reside en un mero traslado de los servicios que actualmente presta la administración pública, sino que debe responder a la optimización y reorganización de los esquemas del trato al capital intelectual para la mejora de su servicio público, de tal forma que permitan una mayor eficiencia y eficacia en las relaciones con los ciudadanos y las instituciones, así como propiciar el cambio cultural que demanda el desarrollo de la sociedad de la información.

REFERENCIAS

- Arévalo, Derkis (2015). **La gerencia venezolana en el contexto de la globalización**. Documento en línea, Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/la-gerencia-venezolana-en-el-contexto-de-la-globalizacion/>. Recuperado en: Julio 16, 2016.
- Betancourt, Luisa (2014). **Gobierno electrónico de Venezuela**. Documento en línea. Recuperado de: <http://gobiernoelectronicodevenezuela.blogspot.com>. Recuperado en: Agosto 15, 2016.
- Caraballo, Yusneyi; Cattafi, Ricardo; Sanoja, Andrés; Zambrano, Nancy (2006). **Lecturas en Ciencias de la Comunicación: Gobierno Electrónico en Venezuela**. Documento en línea Universidad Central de Venezuela. Recuperado de: <http://www.computacion.ciencs.ucv.ve/documentos/RT-2006-09.pdf> Recuperado en: Julio 25, 2016.
- Criado, J. y Ramilo, M. (2011) **e-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI?. Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas**. En Revista Vasca de Administración Pública, 61 (I), pp. 11-43.
- Decreto N° 825 mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela. 10 de Mayo de 2000.
- García, Sandra (2006). **La administración en el contexto latinoamericano**. Documento en línea, Recuperado de: <https://sandraluz.wordpress.com/2009/03/20/la-administracion-en-el-contexto-latinoamericano/>. Recuperado en: Agosto 15, 2016.

Ley Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274 del 17 de octubre de 2013

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2001): **Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela**. Caracas, julio.

Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (2007). **Situación Actual de las TIC en Venezuela**. Documento en línea, Consulta: Mayo 31, 2011. Recuperado de: <http://www.mppti.gob.ve>.

Osto, R., Montañez, J., Sardi, D. y Ligheira, H. (2009). **Requerimientos del mercado laboral en cuanto a las Competencias para ocupar un cargo gerencial y lo establecido en la ley del ejercicio Profesional del Licenciado en Administración, tomando en cuenta normativas internacionales y el concepto de transdisciplinariedad**. Documento en línea, Recuperado de: <http://gerenciatransdisciplinaria.blogspot.com/2009/08/ensayo-de-perfil-gerencial-venezolano.html>. Recuperado en: Junio 12, 2016.

Piñero, Martín; Carrillo, María; Vásquez, Alfonso y García, Blanca (2007). **Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria**. Revista Venezolana de Gerencia, 12(40), 572-598. [Documento en línea] Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000400005&lng=es&tlng=es. Recuperado: 12 de Agosto de 2016.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Decreto 825. **Gaceta Oficial N° 36955**. 10 de mayo de 2000. Recuperado de: http://www.cecalc.ula.ve/internetprioritaria/documentos/decreto_825.pdf

Reyes, Eleazar y Torrealba, Yessira (2012). **Tecnologías de la información y comunicación desde la perspectiva del gobierno electrónico en relación a la declaración del Impuesto Sobre la Renta**. Trabajo de grado no publicado. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3249/1/658.4038_R747_REYES_TO RREALBA.pdf. Recuperado de: Agosto 26, 2016.

Vargas, José (2009). **Desarrollo multinivel: implicaciones macro-regional, local y micro-regional**. Documento en línea. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Hernandez2.htm>. Recuperado de: Agosto 26, 2016.

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 juegan 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.

NEGOCIOS EMPRENDEDORES: UNA REVISIÓN SISTÉMICA COMO OPCIÓN ECONÓMICA

ENTREPRENEURS BUSINESS: A SYSTEMIC REVIEW AS AN ECONOMIC OPTION

Dorado Tovar, Juan Manuel¹
Bribiescas Silva, Francisco²

RESUMEN

En este artículo, los investigadores exponen una revisión sistémica de la productividad literaria sobre la temática de los negocios emprendedores con el objetivo de determinar los factores de éxito para el emprendimiento como opción económica, lo que conlleva a identificar las teorías que fundamentan la implantación del emprendimiento, y por último, desde la perspectiva de cada investigación, se realiza una descripción de los participantes, métodos e instrumentos de recolección de datos más utilizadas. Metodológicamente, es una investigación de tipo documental con un diseño no experimental longitudinal, basado en el análisis de 62 artículos científicos dividido en tres etapas: la primera etapa (1934 – 1990), segunda etapa (1996 – 2007) y la tercera etapa (2008 – 2018). Se concluye, con la determinación de los factores de éxito para el emprendimiento, los principales en la tercera etapa: formación gerencial, innovación y el desarrollo de nuevos productos.

Palabras clave: Negocios, Emprendimiento, Opción económica, Sistémica.

ABSTRACT

In this paper, the researchers present a systemic review of the scientific articles on the subject of entrepreneurial businesses with the objective of determining the success factors for entrepreneurship as an economic option, which entails identifying the theories that support the implementation of entrepreneurship, and finally, from the perspective of each investigation, a description of the most used participants, methods and data collection instruments is made. Methodologically, a documentary research with a longitudinal non-experimental design was approached, based on the analysis of 62 scientific articles divided into three stages: the first stage (1934 - 1990), second stage (1996 - 2007) and the third stage (2008 - 2018). It concludes, with the determination of the success factors for entrepreneurship, the main ones in the third stage: managerial training, innovation and the development of new products.

Keywords: Business, Entrepreneurship, Economic option, Systemic

JEL: L26, A220

Recibido: 15 de agosto de 2019

Aceptado: 17 de octubre de 2019

¹ Investigador de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Correo electrónico: juan.dorado@uacj.mx

² Investigador de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Correo electrónico: fbribies@uacj.mx

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los negocios emprendedores han obtenido una gran relevancia, al ser una opción mercantil para las personas que quieren lograr una independencia financiera, los apoyos gubernamentales y de empresas privadas impulsan la creación de nuevos negocios, ejemplo en la actualidad, es la tecnología como rama de emprendimiento, al ser un mercado competitivo, la innovación y la interacción del mercado impulsa a la creación de nuevos negocios, como lo menciona (Bassett, Richardson, & Page, 2015)

Los empresarios en el espacio de las pequeñas empresas están especialmente dispuestos a explotar la promesa de esta nueva tendencia debido al bajo costo de entrada, la propiedad generalizada de dispositivos móviles por parte de sus partes interesadas y la abundante disponibilidad de ancho de banda de alta velocidad y bajo costo y la percepción de bajo riesgo. (p.8)

Muchos autores coinciden en que el emprendimiento genera un impacto sustancial en la economía, empresas exitosas como Apple, donde Steve Jobs inicio su negocio en la cochera de su casa para posteriormente crear un imperio, al generar nuevos negocios se enciende el motor de la economía local, estatal e internacional, esto dependiendo de muchos factores como el sostenimiento, estrategias de manejo del negocio, etc. (González y Peña, 2007). Además de ser motor de la innovación, la actividad emprendedora también genera un impacto importante en el crecimiento económico (Wennekers y Thurik, 1999; Carree y Thurik, 2003; Audretsch y Fritsch, 2003; Acs et al., 2005). El emprendimiento personal puede ser algo deseado por años o algo que surge en el momento; de cualquier modo, debe ser entendido como algo positivo y estimulante en la vida de cualquier persona (Importancia, 2019). Los autores en general coinciden en la importancia de la revisión de literatura en virtud de conocer la calidad de lo que se está investigando, que han escrito autores anteriores sobre el tema de investigación, conocer estadísticamente y lo que precede en la mayoría de los casos a la formulación del problema que se está investigando. (González, et.al, 2007):

Los primeros trabajos sobre innovación se remontan a la primera mitad del siglo pasado, cuando Schumpeter (1934) conceptualizó al emprendedor como innovador. Desde entonces, muchos autores han sostenido que la innovación es fuente de crecimiento económico (Solow,

1956; Romer, 1986; Nadiri, 1993; Coe y Helpman, 1995; Wong et al., 2005), al mismo tiempo que otros han destacado el papel que desempeña la actividad emprendedora en su generación y difusión (Carree y Thurik, 2003; García Tabuenca et al., 2004; Zhao, 2005). (pp. 130-131)

La proliferación de artículos científicos sobre la generación de nuevas empresas ha sido un tema de interés, ya que los negocios emprendedores sigue siendo una acción prioritaria para el desarrollo y crecimiento de cualquier riqueza, aun para los países en vías de desarrollo, ya que el emprendimiento se aprecia como una novedosa y atractiva idea como opción económica rentable. Pero estas disertaciones científicas han dejado resultados diversos sobre los factores de éxito para el emprendimiento, y crecen de acuerdo a su episteme, en consecuencia se consideran dispersas en las últimas décadas en el campo económico.

Debido a esto, se intenta superar esta dispersión, a través del establecimiento del objetivo general: determinar los factores de éxito para el emprendimiento como opción económica, lo que conlleva a los objetivos específicos siguientes: A) Identificar las teorías que fundamentan la implantación del emprendimiento, y, desde la perspectiva de cada investigación, B) Describir los participantes, los métodos e instrumentos de recolección de datos más utilizados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Criterios de elegibilidad

La metodología de investigación para el presente documento es una revisión sistémica, Henderson (citado por Lilienfeld, 2004) se considera el precursor del paradigma sistémico al abordar la comprensión de los problemas sociales en términos de sistemas, pero Bertalanffy (ob.cit.) al formular los sistemas abiertos dio origen a una nueva manera de pensar, en donde sus fenómenos biológicos no eran explicados por los métodos de las ciencias físicas-mecanicistas.

En este paradigma sistémico se puede manejar la complejidad que se deriva de la aplicación de los enfoques epistemológicos, al entender que es necesario declinar las

actitudes paradigmáticas cerradas pues estas derivan en dogmatismo, totalitarismos, extremismos y absolutismo, que no existe otra verdad que la generada por un paradigma determinado. (Peres, Acosta y Acosta, 2013).

El estudio es de tipo documental con un diseño no experimental longitudinal, que lleva un proceso de indagación propio, en el proceso de investigación se buscaron bases de datos, detectando modelos acordes a las revisiones de los autores en el periodo de 1934-2018, tomando en cuenta las citas constantes, autores internacionales, revistas con factor de impacto entre otros aspectos.

Estructurando el marco teórico con la revisión del entorno nacional e internacional para identificar plenamente los conceptos regionales y locales ponderando cada uno de los países que influyen en el desarrollo empresarial de la zona fronteriza, identificando el impacto de ha sido el desarrollo de los negocios emprendedores con productos de innovación, se examinaron distintos formatos y metodologías de estudios similares realizados en el tema, los que sirvieron de modelo en este estudio.

Durante esta revisión en sobresalieron los estudios realizados por (Duarte & Ruiz, 2009), (Gómez & Mitchell, 2014) y (Martin, McNally, & Kay, June, 2012), donde también se analizaron artículos entre 1959 -2018. Los criterios de elegibilidad que se utilizaron fueron determinados a través de palabras clave como: “negocios”, “emprendimiento”, “MiPymes”, “desarrollo”, “innovación” y su traducción al idioma ingles como: “*business*”, “*entrepreneurship*”, “*MSMEs*” “*development*”, “*innovation*”.

Fuentes de información

Las búsquedas de artículos publicados como fuentes de información entre 1959 y enero de 2015 se realizaron en *Researchgate*, BiVir, Taylor and Francis Online, JSTOR, Scielo entre otros y los resultados se revisaron con los mismos criterios. Esta búsqueda se generó y se seleccionaron las mencionadas fuentes en virtud de las variables que se utilizaron “negocios emprendedores” o en inglés “*business entrepreneur*”, al recibir resultados en los buscadores, se seleccionaron las revistas con mayor factor de impacto para una mejoría en los resultados obtenidos.

La búsqueda exhaustiva de la literatura gris identificó otros estudios publicados durante este período. Se revisaron las bases de datos y sitios web relevantes de políticas gubernamentales, institutos de políticas y organizaciones benéficas. La búsqueda manual de Negocios emprendedores, la publicación más frecuente de artículos incluidos, la selección de los artículos de revisión relevantes, las búsquedas de citas de todos los artículos incluidos para los artículos revisados por pares y el conocimiento previo de los autores completaron la estrategia de búsqueda.

Búsqueda

Para esto se hizo una selección de artículos en base a la catalogación de revistas con factor de impacto, entre las cuales se seleccionaron 8 artículos con revistas de factor de impacto "ISI", 4 artículos con factor de impacto "Scopus", 4 artículos con factor de impacto "Scimago", 4 artículos con factor de impacto "Índice H", y los 6 artículos restantes con los factores de impacto Clasificación C, D, (CIRC), *Springer*, *JEL Classifications*, *RG Journal impact* y *RJIF*, así como una búsqueda especial con los artículos publicados en revistas con "no" factor de impacto determinado.

En los temas de búsqueda que se utilizaron las listas de datos en las cuales se incluyeron las variables de *Pequeños negocios*, *Emprendimiento* y el anglosajón *Business entrepreneurs* usando los términos de búsqueda y las descripciones de descritas en el desarrollo del instrumento.

Para el concepto *Business entrepreneurs*, se usó una interpretación amplia, que incluyó negocios locales, de entidad federativa y a nivel internacional. La búsqueda y selección se llevó a cabo en enero y mayo de 2019. De los artículos revisados [60] se incluyeron como publicaciones electrónicas y desde entonces se han publicado en su totalidad. Se incluyeron estudios que abordan los pequeños negocios y *emprendimiento*, basados en las opiniones y experiencias de los emprendedores, profesionales de los negocios y otros informantes clave. [...] También se realizó una búsqueda manual de las bibliografías de los artículos seleccionados.

Selección de artículos

La estrategia de selección de artículos que se utilizó para recopilar los estudios primarios fueron por medio de la creación de una matriz de análisis de datos que incluye los siguientes apartados: 1) nombre del artículo, 2) autor(es), 3) nombre de la revista, 4) volumen; número; mes(es); páginas, 5) año de publicación, 6) fecha en que se recuperó el artículo, 7) base de datos, 8) palabra clave con la que recuperó el artículo, 9) palabras clave del artículo, 10) Lenguaje del artículo, 11) área geográfica en que se desarrolla la investigación, 12) tipo de estudio, 13) factor de impacto, 14) teoría, 15) modelo, 16) objetivo del estudio, 17) técnica de recolección de datos, 18) instrumento de recolección, 19) muestra.

Cada uno de los artículos fue revisado en sus partes para alimentar la matriz de datos. Se estudió a fondo la importancia de los 61 artículos identificados en el último paso, leyendo el resumen, la metodología, la discusión y los resultados de cada artículo. Se aplicaron los siguientes criterios para la clasificación y se excluyeron los trabajos que no los cumplieron.

Proceso de extracción de datos

El primer paso fue la identificación de revistas de interés con historial de publicaciones en el tema de estudio. Se examinaron y agruparon las revistas. Para cada revista se examinaron los índices de cada volumen y se seleccionaron artículos para cada revisión preliminar, basándose en el título del artículo y el resumen.

El proceso concluyó en la selección de 61 artículos publicados en 46 revistas académicas. Cada uno de los artículos fue examinado según el método PRISMA. Los datos se extrajeron de cada artículo de investigación revisado y se tabularon en Microsoft Excel (por SH o ZM). Hojas de cálculo separadas, estudios categorizados por:

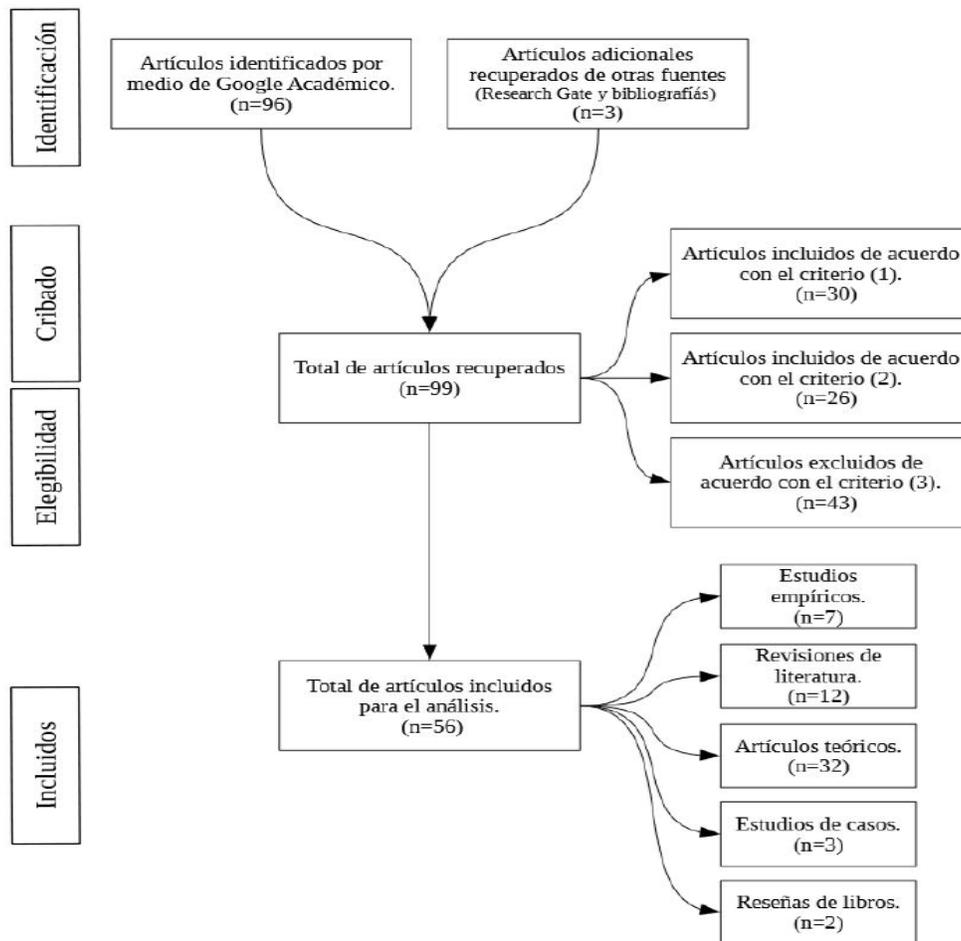
- Etapa I (1934 – 1990)
- Etapa II (1996 – 2007)

- Etapa III (2008 – 2018)

En las cuales se analizó:

- Factores de éxito para el emprendimiento (variables de estudio)
- Población y muestra
- Técnica de recolección de datos
- Instrumentos de recolección de datos.
- Los tipos de revisiones, sus objetivos y teorías estudiadas

Figura 1: Diagrama de flujo PRISMA que muestra las diferentes fases de la revisión de literatura sistemática.



Fuente: Elaboración propia con datos de autores

El desarrollo científico reflejado en la creciente producción de artículos originales en diferentes revistas nos lleva a ser minuciosos en el análisis de las publicaciones para encontrar las mejores evidencias disponibles. Para el presente instrumento se desarrollaron varios filtros para identificar las publicaciones idóneas para el tema de *Negocios emprendedores* entre los cuales destacamos el factor de impacto de las revistas las cuales se extrajo la información, como *ISI*, *Scopus*, Índice H y Scimago.

Así mismo se trabajó en la concordancia de la información seleccionada para acotar términos y extraer la información específica para el instrumento que se está desarrollando. Para esto se tomó en cuenta el siguiente diagrama de flujo PRISMA en el cual se determinaron las etapas y pasos por el procedimiento para realizar la revisión sistémica.

Riesgo de sesgo entre los estudios

En la presente revisión sistémica los sesgos pueden dar lugar a errores sistémicos o alejar del verdadero efecto de una intervención los resultados de una revisión, por lo que es importante evaluar atentamente las posibilidades de riesgo de sesgo de los estudios incluidos.

En el actual documento, en virtud de evitar el riesgo de sesgo se especificaron en la búsqueda las variables seleccionadas como *Pequeños negocios*, *Emprendimiento* y el anglosajón *Business entrepreneurs*, esto para que los artículos seleccionados específicamente mencionaran como tal las variables y evitando de esta manera la selección de artículos que no tuvieran un aporte significativo a la investigación. Esta evaluación proporcionó los medios para evaluar la claridad de la presentación, la evidencia científica reportada para respaldar el contenido, el rigor del desarrollo, la facilidad de aplicación y la transparencia y sesgo percibido en el desarrollo de la herramienta.

RESULTADOS

Las investigaciones realizadas tienen diferentes tipos de revisiones y muchas de éstas abordan que el desarrollo económico puso en la escena académica el emprendimiento.

La mayoría coincide en el fomento del espíritu emprendedor sea desde el ámbito privado o el público, y la formación en habilidades y destrezas empresariales, como las variables o factores de éxito más importantes para el emprendimiento, y de esta manera poder favorecer el buen desarrollo de dichas iniciativas emprendedoras. En muchos casos, la falta de esta formación ha sido señalada como la causa de uno de los errores de emprendedores que han visto fracasar sus empresas (De Pablos, 2013). En la siguiente tabla 1, se incluye la descripción de los tipos de revisiones que se realizaron:

Tabla 1. Tipos de revisión de la literatura

Autor (es)	Periodo de análisis	artículos utilizados	Tipo de revisión
(Martin, McNally, & Kay, June, 2012)	1964 -2008	74	Revisión sistémica
(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016)	1977 – 2013	69	Análisis conceptual
(Nani & Radipere, 2017)	1978 – 2015	26	Análisis conceptual
(Bastíe, Cussy, & Le Nadant, 2016)	1973 -2014	37	Revisión sistémica
(Castillo-Vergara, Alvarez-Marin, & Cabana-Villca, 2014)	1980 – 2014	45	Revisión sistémica
(Daniel, Di Domenico, & Seema, Effectuation and home-based online business entrepreneurs, 2014)	1984 – 2013	113	Revisión sistémica

Fuente: Elaboración propia con base en artículos revisados

Los puntos de importancia que los autores mencionan en esta revisión de literatura muestran diversos enfoques que se basan en la metodología y herramientas a utilizar en su aplicación, por lo que se pudo determinar aquellos factores de éxito y las teorías que fundamentan el emprendimiento, entre ellos, en las tres etapas estudiadas, coinciden con la teoría del capital humano, de acuerdo a lo mencionado por (Martin, McNally, & Kay, June, 2012). Factores de éxito coincidentes como: la capacidad innovadora de las nuevas empresas, contrastando las características financieras de las empresas analizadas. Otros estudios amplían el estudio relacionando con las medidas llevadas a cabo para mantener su rentabilidad en épocas de crisis y sus patrones de

comportamiento entre empresas creadas en sectores industriales y no industriales. Otros estudios coinciden en hacer énfasis en la capacidad instalada de los negocios emprendedores, con estudios de factibilidad técnica para aumento del volumen de operaciones. También la comunicación entre ellas y la factibilidad de interacción en medios como las redes sociales y entre sí mismas, siendo factores de éxito las estrategias de mercadotecnia basado en las 4P's: producto, precio, plaza y promoción.

En la tabla 2, se incluyen las teorías, temas y objetivos de las revisiones en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios, constituyen una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación (Ferreira et. al., 2011).

Tabla 2. Revisiones de literatura: objetivos, temas y teorías

Autor (es)	Objetivo de la revisión	Teorías y temas abordados
(Martin, McNally, & Kay, June, 2012)	El autor se basa principalmente en la teoría del capital humano, que predice que los individuos o grupos que poseen mayores niveles de conocimiento, habilidades y otras competencias lograrán mejores resultados de rendimiento.	Los investigadores de emprendimiento han estudiado la relación entre el capital humano y los resultados empresariales en varios niveles de análisis, y los resultados en general han apoyado la teoría. Esta teoría se encuentra en evolución acorde a la relación de las variables mencionadas.
(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016)	Los estudios de orientación al mercado y de marca tienden a centrarse en las grandes corporaciones y las opiniones de los gerentes en lugar de las opiniones de los empresarios de pequeñas empresas.	La orientación al mercado y la orientación de la marca generalmente se modelan como antecedentes distintos del desempeño del negocio, y los efectos del desempeño simultáneo de estas orientaciones se analizan empíricamente.
(Daniel, Di Domenico, & Seema, Effectuation and home-based online business entrepreneurs, 2014)	Este artículo explora los procesos efectivos dentro de los negocios en línea que son manejados desde el hogar.	Los objetivos del estudio son primero: ampliar el conocimiento en el dominio de los negocios que son operados desde el hogar explorando si y cómo los procesos efectivos se manifiestan en los negocios en línea basados en el hogar.

Autor (es)	Objetivo de la revisión	Teorías y temas abordados
(González Pernía & Peña, 2007)	La cuestión que pretendemos abordar en este estudio es precisamente la de identificar aquellos factores, internos y externos a la organización, que determinan la capacidad innovadora de las nuevas empresas.	La capacidad emprendedora, así como la capacidad de innovación de una región, constituyen dos pilares fundamentales que sostienen el nivel de competitividad de la economía local, basado en el entorno interno de la organización y en el entorno externo de la competencia.
(Mungaray-Lagarda, Osuna, Ramírez, Ramírez, & Escamilla, 27(53):115-146)	En este trabajo se analiza la aplicación de una política pública regional que favorece el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en la economía de Baja California para compensar la generación de empleo.	Empresas según su tamaño y políticas públicas
(Buil & Rocafort, 2016)	Este estudio pretende contrastar las características financieras de las empresas analizadas con las medidas llevadas a cabo para mantener su rentabilidad en épocas de crisis y determinar si existen patrones de comportamiento distintos entre empresas creadas en sectores industriales y no industriales.	Determinar las características financieras de las empresas creadas en los inicios de la crisis y que sobreviven en Barcelona en época de crisis para determinar si siguen medidas para mantener su rentabilidad.

Fuente: Elaboración propia con base en artículos revisados.

Los temas que se abordaron en la revisión para los negocios emprendedores es la capacidad financiera y de financiación de los pequeños negocios, la orientación que tienen en estos en el mercado económico global y que afecta a las zonas geográficas específicas que se refieren en los artículos, el conocimiento que tienen estos negocios nuevos acerca del mercado que van a enfrentar, las disyuntivas que esto conlleva y la manera de trabajar al coadyuvar con negocios ya establecidos y económicamente estables, estableciendo factores de éxito aquellos que se basan en estrategias de crecimiento económico, y de disminución de riesgo e incertidumbre y teorías como: el capital humano, teoría de la competitividad, teoría de mercados y teoría de las estrategias.

Características de los estudios

Para el presente documento se incluyeron 60 estudios, de los cuales el 60% corresponden a estudios teóricos, 17% a estudios de caso, 3% reseñas de libro, 3% artículos empíricos, 3% publicaciones periódicas, y 1% repartido entre metaanálisis, reportes, revista, crítica, análisis cualitativo y artículos metodológicos respectivamente. El 78 % de los estudios fueron publicados en el idioma inglés (47 de 60) repartidos en diversos países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Sudáfrica entre otros, 18 % (11) en el idioma español, donde se tomaron en cuenta países como México, España y Colombia, finalmente 4 % (2) en idioma portugués donde los artículos se publicaron en Brasil.

Las bases de datos de las que se extrajeron los estudios son: Researchgate(26), Business Source Complete(6), Business Perspectives(1) Taylor and Francis Online(1), SciELO(4), Arts & Humanities Citation(1), Economics as a science(1), BiVir(3), DOAJ(2), Business Source Complete, Cambridge University(1), Press on behalf of the Economic History Association, Great Britain: ADONIS & ABBEY PUBLISHERS LTD(1), 2010., Business Source Complete(1), Ethos(1), Spanish; Castilian, Base de datos: SciELO(2), Plum x metrics(2), Emerald Insight(1), JSTOR(1), Redalyc(1), Springer(2), Google Academico(3).

Con respecto a las revistas en las que fueron publicados los estudios son: Journal of Business Venturing, Journal of Marketing Management, Investment Management & Financial Innovations, Journal of Small, Business & Entrepreneurship, Managerial & Decision Economics., Ingeniería Industrial, "UNIV LOS ANDES, FAC CIENCIAS SOC", South African Journal of Economic and Management Sciences, Estudios Gerenciales, SyndiGate Media Inc., International Journal of Commerce and Management Research, Issues in Information Systems, International Small Business Journal.

Otros como: Entrepreneurship - Gender, Geographies and Social Context, Management and Economics Research Journal , Journal of Entrepreneurship, Journal of Global

Entrepreneurship Research, Entrepreneurial Executive, Akamon Management Review, INTERNATIONAL COUNCIL FOR SMALL BUSINESS, Economia industrial, Economia & Região, AMA Summer Educators' Conference Proceedings, Journal of Business & Economic Studies, Frontera norte, Intangible Capital, The Journal of Economic History, AFRICAN JOURNAL OF BUSINESS AND ECONOMIC RESEARCH.

También se tienen a los siguientes: Journal of Small Business Management., Fórum Empresarial, The spectator, Estudios Gerenciales, Horizontes Empresariales, Estudios Gerenciales, Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE), American Journal of Business, Journal of, Occupational & Organizational Psychology, The Journal of Asian Studies, American Journal of Economics and Business Administration, BLACK ENTERPRISE, International Journal of Commerce and Management, Research.

Otros como, Investment Climate and Business Environment Research Fund (ICBERF), Journal of Management and Marketing Review, LATE: Product, Lifetimes And The Environment 2017 Conference, Proceedings Publisher:, IOS Press BV Editors: Conny Bakker, Ruth Mugge, Department of Livestock, Business Management, Internationalization at home -, Experiences with the Columbus Hub platform.

Otras páginas web y conferencias como: Web Business Entrepreneurs, in Japan and the U.S.A, Conference: Proceedings of the, 8th European Conference on Innovation and Entrepreneurship ECIEI, 2013 At: Brussels Volume: Two, International Journal of Business and Management, International Review of Business Research Papers, Revista Escuela de Administración de Negocios, GCG GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA 2008, Southern African Business Review, Prentice Hall, Article in Academy of Marketing Science Review · , Small Bus Econ, Small Business Economics (2007), Journal of Small, Business Management, RAUSP Management Journal, GREPME - Research Group.

DISCUSIÓN: RESULTADOS POR ETAPAS

ETAPA I (1934 – 1990)

Los estudios sobre los negocios emprendedores como opción económica, coinciden en esta etapa, en considerar a los factores de éxito para el emprendimiento: el fomento del espíritu empresarial, la investigación de mercado, la diversificación de los productos, el estudio de factibilidad técnica para el aumento del volumen de operaciones, el clima y cultura organizacional, entre otros basados en estrategias de crecimiento económico, y de disminución de riesgo e incertidumbre.

Se incluye además, en este apartado, tanto la descripción de los participantes o sujetos de investigación, población y muestra, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la identificación de las teorías que fundamentan al emprendimiento. El riesgo y la incertidumbre acorde a (Cantillon, 1931) que se generan en los nuevos negocios, esto es una determinante básica para la planificación de la nueva empresa, el emprendimiento e innovación traen consigo metas claras y concisas, según comenta (Shumpeter, 1934) citado por (González Pernía & Peña, 2007) que dichas metas están estipuladas acorde al crecimiento económico.

De esta manera la actividad emprendedora tiene una difusión sobresaliente que ayuda a los nuevos empresarios a generar economía. En la tabla 3 se observan los estudios que contienen información sobre los factores de éxito de emprendimiento en esta primera etapa.

Tabla 3. Factores de éxito o variables de estudio

Objetivos

Variables con las que se ha relacionado en los objetivos	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Factores, internos y externos a la organización	(González Pernía & Peña, 2007)	2
Network across culture	(Madurapperuma, 2010)	1

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

En esta tabla los autores mencionan como primera etapa los objetivos como factores internos y externos de la organización, así como las redes a través de la cultura. De los estudios analizados acerca de los negocios emprendedores como opción económica se obtuvo una prevalencia de relación con los factores internos y externos que afectan a la organización.

Un empresario al iniciar el nuevo negocio tiene las metas claras en función del crecimiento económico (1980, Kets de Vries) extraído de (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993) este crecimiento económico tiene implícito el factor de éxito al menos en la planeación ya que difícilmente un emprendedor iniciara un nuevo negocio teniendo como meta el fracaso. Las relaciones sociales y el espíritu empresarial (1990 Aldrich y Waldinger) extraídos de (Madurapperuma, 2010) van de la mano con dicha planificación, ya que la expansión de redes empresariales ayuda a los emprendedores a expandir sus negocios, a que sean vistos, generen mayor cantidad de clientes, incrementen su productividad y por ende la rentabilidad de este, que es una de las metas principales en el emprendimiento.

Población y muestra

En la tabla 4, se mencionan las poblaciones en donde los autores se han dedicado a estudiar los negocios emprendedores, se describe la población y muestra con las que se ha relacionado el compromiso de continuidad en los objetivos de estudios anteriores.

Tabla 4. Población y muestra

Población y muestra	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Gerentes de negocios	(Madurapperuma, 2010) (Alves, Regina, & Dalla Costa, 2014) (Vidal, 2008) (Coda , Viveiros de Castro, & Krakauer , 2018)	4
Población adulta mayor de 18 años y menor de 65 años	(González Pernía & Peña, 2007) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993)	2

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

En esta primera etapa los autores utilizan como población y muestra a los gerentes de negocio y a la población adulta mayor de 18 años y menor de 65 años seguido por muestras conformadas por distintos grupos ocupacionales, en tanto que los demás estudios no pudieron agruparse debido a que presentan muestras heterogéneas.

Técnica de recolección de datos

En cuanto a las técnicas de recolección de datos utilizadas en estudios de negocios emprendedores se identificaron las que se mencionan en la tabla 5:

Tabla 5. Técnica de recolección de datos

Técnicas	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Instrumentos de recolección de datos	(Martin, McNally, & Kay, June, 2012) (Perks & Struwig, 2014) (Shahzad Shabbir, Saarim Ghazi, & Rasool Mehmood, 2016) (Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015) (Madurapperuma, 2010) (González Pernía & Peña, 2007) (Zulu-Valencia , 2018) (Vincent, 1996) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993) (Katongole, 2012) (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011) (Moshood & Olawale , 2011) (Vidal, 2008)	12

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

Para esta primera etapa los autores utilizan métodos cuantitativos, con selección de muestras para la elaboración de sus instrumentos.

Instrumentos de recolección de datos

Con respecto a la recolección de datos en su mayoría, 8 de los estudios obtuvieron datos mediante la encuesta y 4 se obtuvieron mediante entrevista.

Los autores en esta primera etapa utilizaron instrumentos de medición como pruebas empíricas, muestreo simple al azar, cuestionarios y encuestas para definir sus resultados. En los resultados obtenidos del presente documento, los análisis adicionales que se utilizaron para la *primera etapa* se utilizaron las teorías de Capital

Humano (Becker, 1964; Mincer, 1958) en la cual predice que los individuos o grupos que poseen mayores niveles de conocimiento, habilidades y otras competencias lograrán mejores resultados de rendimiento, así como la teoría de la difusión de la innovación. En cuanto al tipo de documento analizado en cada investigación se encontraron los siguientes (Ver tabla 6):

Tabla 6. Recolección de datos

Instrumentos	Autores	Cantidad de artículos
Pruebas empíricas	(Perks & Struwig, 2014) (Zulu-Valencia , 2018) (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993)	4
Muestreo	(Castaño-Ramirez, 2011) (Madurapperuma, 2010)	4
Cuestionario	(Alves, Regina, & Dalla Costa, 2014) (Moshood & Olawale , 2011)	4
Encuesta	(Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015) (González Pernía & Peña, 2007) (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010) (Mungaray- Lagarda, Osuna, Ramírez , Ramírez, & Escamilla, 27(53):115-146) (Katongole, 2012) (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011) Fuente especificada no válida. (Coda , Viveiros de Castro, & Krakauer , 2018)	

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

ETAPA II (1996 – 2007)

Los factores de éxito para el emprendimiento se basa en incorporar a los anteriormente usados, el estrategias para la competitividad como: innovación y el desarrollo de nuevos productos, que permiten al empresario crear un nuevo negocio, manteniendo los detalles operativos que pueden generar nuevos productos en innovación, y la consecuente interacción de pequeños y medianos negocios (Pymes) con las economías locales en función de la creación de empleos, el autoempleo y la autogestión. Asimismo se incluyen entre los factores de éxito a la aplicación de prácticas gerenciales como el cuadro de mando integral, manufactura esbelta (optimización de costos), la satisfacción al cliente, y la búsqueda de optimizar los procesos de trabajo.

Al estar en constante movimiento, la economía tiende a generar nuevas técnicas y tácticas en función de la competitividad para generar una rentabilidad estable, el empresario que decide crear un nuevo negocio tiene un enfoque específico en los detalles operativos de la empresa (Hogarth-Scott, Watson, & Wilson, 1996) citado por (Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016), claro que esto trae aparejado un riesgo e incertidumbre como en cualquier negocio de nueva creación ya que al emprender y sobre todo a innovar un nuevo producto se debe tener un espíritu empresarial fuerte (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001) para hacer frente a los retos que conlleva el manejo de una empresa.

Los pequeños y medianos negocios al momento de interactuar con economías locales para la generación de nuevos empleos tienen un espíritu empresarial fuerte, determinación establecida y metas definidas (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011).

Esta forma de interacción de las nuevas empresas cuando su personal no es mayor a 20 empleados tiende a ser una definición restrictiva en muchos aspectos, en especial con el nuevo empresario (Katongole, 2012) ya que debe enfrentar y asimilar retos al momento de emprender como la autogestión y el autoempleo, la dependencia es absoluta en relación de la responsabilidad que tiene el nuevo empresario al momento de ser su propio jefe (Salazar, 2001).

La experiencia que se obtiene al decidir emprender, el empresario que decide crear un nuevo negocio adquiere la experiencia de autogestión (Bastié, Cussy, & Le Nadant, 2016). En la tabla 7 se observan los estudios que contienen información sobre los factores de éxito de emprendimiento en esta primera etapa.

Tabla 7. Factores de éxito para el emprendimiento o variables de estudio

<i>Objetivos</i>		
Variables con las que se ha relacionado en los objetivos	Autor(es)	Cantidad de Artículos
<i>Market orientation</i>	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016)	1
<i>Business strategies</i>	(Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001)	1
<i>Women activities</i>	(Katongole, 2012)	
<i>Intention of professional students</i>	(Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011)	1

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

En esta tabla los autores mencionan en la segunda etapa los objetivos como orientación del mercado, las estrategias de negocio, la intervención de las mujeres emprendedoras y la intención de emprendimiento de los estudiantes universitarios. Se incluye además, en este apartado, tanto la descripción de los participantes o sujetos de investigación, población y muestra, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la identificación de las teorías que fundamentan al emprendimiento.

Población y muestra

Tabla 8. Población y muestra

Población y muestra	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Emprendedores de pequeños negocios	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016) (Perks & Struwig, 2014) (Daniel, Di Domenico, & Seema, 2014) (Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015) (Zulu-Valencia , 2018) (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010) (Mungaray-Lagarda, Osuna, Ramírez , Ramírez, & Escamilla, 27(53):115-146) (Vincent, 1996) (Spinder, 2004) (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001) (Katongole, 2012) (Farradonna, 2018) (Kyungeun, Cooper, Ramanathan , & Singh, 2017) Fuente especificada no válida.	14
Emprendedores de negocios que son estudiantes universitarios	(Castaño-Ramirez, 2011) (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011) (Moshood & Olawale , 2011)	3

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

En la segunda etapa los autores utilizan como población y muestra a los emprendedores de pequeños negocios a los estudiantes universitarios.

Técnica de recolección de datos

Tabla 9. Técnicas de recolección de datos.

Técnicas	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Instrumentos de recolección de datos.	(Martin, McNally, & Kay, June, 2012) (Perks & Struwig, 2014) (Shahzad Shabbir, Saarim Ghazi, & Rasool Mehmood, 2016) (Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015) (Madurapperuma, 2010) (González Pernía & Peña, 2007) (Zulu-Valencia , 2018) (Vincent, 1996) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993) (Katongole, 2012) (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011) (Moshood & Olawale , 2011) (Vidal, 2008)	12
Estudio empírico	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016) (Farradonna, 2018) (Kyungeun, Cooper, Ramanathan , & Singh, 2017) (Coda , Viveiros de Castro, & Krakauer , 2018)	4
Método inductivo mixto	(Daniel, Di Domenico, & Seema, 2014) (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010)	2
Análisis estadístico-descriptivo	(Buil & Rocafort, 2016) (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001)	2

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

Para la segunda etapa los autores utilizan muestras independientes, estudios empíricos, métodos inductivos mixtos y análisis estadísticos - descriptivos para la elaboración de sus instrumentos.

Instrumentos de recolección de datos

En cuanto al tipo de documento analizado en cada investigación se encontraron los siguientes (Ver tabla 10):

Tabla 10. Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos	Autor(es)	Cantidad de Artículos
	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016) Fuente especificada no válida. (Farradonna, 2018)	3
Pruebas empíricas	(Nani & Radipere, 2017) (Daniel, Di Domenico, & Seema, 2014) (Vincent, 1996) (Spinder, 2004)	4
Entrevista	(Perks & Struwig, 2014) (Zulu-Valencia , 2018) (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993)	4
Muestreo	(Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015) (González Pernía & Peña, 2007) (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010) (Mungaray- Lagarda, Osuna, Ramírez , Ramírez, & Escamilla, 27(53):115-146) (Katongole, 2012) (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011) Fuente especificada no válida. (Coda , Viveiros de Castro, & Krakauer , 2018)	7

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

Los autores en esta segunda etapa utilizaron instrumentos de medición como pruebas empíricas, muestreo simple al azar, entrevista y encuestas para definir sus resultados. Para la *segunda etapa* se manejó la teoría de la competitividad, teoría de mercados, teoría de las estrategias, teoría del aprendizaje organizacional y la teoría de la toma de decisiones (Schutjens y Wever, 2000), a través de estas teorías se pueden determinar aquellos factores, internos y externos a la organización, que determinan la capacidad innovadora de las nuevas empresas,

ETAPA III (2008 – 2018)

A partir del año 2008 a la actualidad los artículos científicos sobre *Negocios emprendedores* han tenido una adición de factores de éxito orientadas en su mayoría para las pequeñas y medianas empresas (Pymes), así como a consideraciones del activo capital humano y la actividad de la mujer emprendedora, sin embargo, se mantienen factores de éxito para el emprendimiento, como: la innovación, empresario y espíritu empresarial entre otros siguen vigentes hasta nuestros días desde principios del siglo pasado adecuados a las actividades empresariales del siglo XXI.

El emprendimiento a través del curso del tiempo ha generado un avance económico y en muchas ocasiones la creación de nuevos productos o innovación, generando nuevos servicios u opciones para el consumidor creando un espíritu empresarial Yitzhaki, Lerner & Sharir, 2008 citado por (Ayala et al. 2012).

La creación de nuevos negocios trae consigo múltiples variables como el emprendimiento de las mujeres (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010) y el desarrollo de Pymes, esta expansión es de suma importancia para los resultados empresariales positivos y la creación de empleo para el capital humano (Martin, McNally, & Kay, June, 2012).

Muchos autores coinciden que cuando se expande el crecimiento de nuevas empresas, se enciende el motor de la economía, que conlleva al incremento de la productividad y la rentabilidad del negocio (Nani & Radipere, 2017).

En consonancia a lo anterior, se afirma que actualmente, el empresario emprendedor debe tener claro su actividad emprendedora y su participación de estrategias de mercadotecnia a través de las redes de relaciones sociales (Da Costa & Da Silva Itelvino, 2018) éstas suman jerarquía progresiva en el acatamiento de los objetivos organizacionales.

En este sentido varios autores mencionan que el espíritu empresarial, particularmente en relación con las pequeñas y microempresas, se considera con frecuencia como un factor clave para la creación de empleo (Folster, 2000), y un medio esencial para mejorar la dinámica de innovación en las economías locales, regionales y nacionales (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011).

Tabla 11. Factores de éxito o variables de estudio

Factores o variables con las que se ha relacionado en los objetivos	Autor(es)	Cantidad de Artículos
<i>Business imitations</i>	(Nani & Radipere, 2017)	2
<i>Necessary skills for growth</i>	Bergström y Knights (2006). (Perks & Struwig, 2014)	1
<i>Estratégia de ascensão do empreendedorismo inovador</i>	(Da Costa & Da Silva Itelvino, 2018)	2
<i>Business strategies</i>	(Farradinna, 2018)	1
<i>Psychological state</i>	(Kyungeun, Cooper, Ramanathan , & Singh, 2017)	1
<i>Commercial insights</i>	(Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011)	1

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

En la tercera etapa, los autores reflejados en la tabla mencionan los factores claves de éxito para el emprendimiento como: la formación gerencial, y las habilidades necesarias para el crecimiento, la innovación como estrategias de negocio, el estado psicológico y las ideas comerciales y la difusión a través de las redes sociales, creación de empleos, diferencias entre el autoempleo, la autogestión y el emprendedor, orientación del mercado, gestión del conocimiento. Se incluye además, en este apartado, tanto la descripción de los participantes o sujetos de investigación, población y muestra, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la identificación de las teorías que fundamentan al emprendimiento.

Población y muestra

Tabla 12. Población y muestra

Población y muestra	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Emprendedores de pequeños negocios	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016) (Perks & Struwig, 2014) (Daniel, Di Domenico, & Seema, 2014) (Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015) (Zulu-Valencia , 2018) (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010) (Mungaray-Lagarda, Osuna, Ramírez , Ramírez, & Escamilla, 27(53):115-146) (Vincent, 1996) (Spinder, 2004) (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001) (Katongole, 2012) (Farradinna, 2018) (Kyungeun, Cooper, Ramanathan , & Singh, 2017)	14

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

En la tercera etapa los autores utilizan como población y muestra a los emprendedores de pequeños negocios que son estudiantes universitarios.

Técnica de recolección de datos

Tabla 13. Técnicas de recolección de datos

Técnicas	Autor(es)	Cantidad de Artículos
Muestras independientes	(Martin, McNally, & Kay, June, 2012) (Perks & Struwig, 2014) (Shahzad Shabbir, Saarim Ghazi, & Rasool Mehmood, 2016) (Terano, Zainalabidin, & Hakimi, 2015)	12
	(Madurapperuma, 2010) (González Pernía & Peña, 2007) (Zulu-Valencia , 2018) (Vincent, 1996) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993) (Katongole, 2012) (Senthil, Suresh, Tensingh, & P Jayavarathan, 2011) (Moshood & Olawale , 2011) (Vidal, 2008)	4
Estudios empíricos	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016) (Farradinna, 2018) (Kyungeun, Cooper, Ramanathan , & Singh, 2017) (Coda , Viveiros de Castro, & Krakauer , 2018)	3
Instrumentos de recolección de datos.	(Nani & Radipere, 2017) (Alves, Regina, & Dalla Costa, 2014) (Mendoza, 2018)	2
Método inductivo mixto	(Daniel, Di Domenico, & Seema, 2014) (DeCaro, DeCaro, & Bowen-Thompson, 2010)	
Estudio cualitativo	(Spinder, 2004) (Da Costa & Da Silva Itelvino, 2018) (Yong & Rametse, 2010)	1

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

Para la tercera etapa los autores utilizan muestras independientes, estudios empíricos, instrumentos de recolección de datos, métodos inductivos mixtos y estudios cualitativos descriptivos para la elaboración de sus investigaciones.

Instrumentos de recolección de datos

Los autores en esta tercera etapa utilizaron instrumentos de medición como revisión cuantitativa: pruebas empíricas, muestreo simple al azar, entrevista y análisis

cuantitativo para definir sus resultados, en la tercera etapa se retomaron las teorías del capital humano, de la sociedad del conocimiento, gestión del conocimiento, nueva economía, economía inteligente sustentable e integradora, la teoría de la toma de decisiones, sin embargo, se hizo énfasis en la teoría de la imitación (Lieberman - Asaba, 2004) donde las empresas dentro de una misma industria tienden a comportarse de manera semejante; a largo plazo no es conveniente para el grupo de empresas tener estrategias muy diferentes porque esto reduce el poder de la industria como un todo y por lo tanto su rentabilidad.

En cuanto al tipo de documento analizado en cada investigación se encontraron los siguientes (Ver tabla 14):

Tabla 14 Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos	Autores	Cantidad de artículos
Revisión cuantitativa	(Martin, McNally, & Kay, June, 2012)	
Pruebas empíricas	(Laukkanen, Tuominen, Reijonen, & Hirvonen, 2016) Fuente especificada no válida. (Farradonna, 2018)	1
Entrevista	(Nani & Radipere, 2017) (Daniel, Di Domenico, & Seema, 2014) (Vincent, 1996) (Spinder, 2004)	3
Muestreo	(Perks & Struwig, 2014) (Zulu-Valencia , 2018) (Lussier, Sonfield, Corman, & McKinney, 2001) (Yue Wah, Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees., 1993)	4
Análisis cualitativo	(Da Costa & Da Silva Itelvino, 2018) (Yong & Rametse, 2010)	4
		7

Fuente: Elaboración propia basada en el análisis de los artículos seleccionados.

CONCLUSIONES

En la presente revisión de literatura se muestra que los artículos científicos en el periodo analizado 1934-2018 han dejado resultados diversos sobre los factores de éxito para el emprendimiento, y crecen de acuerdo a su episteme, en consecuencia para superar la dispersión de éstas, se estableció como objetivo general determinar los

factores de éxito para el emprendimiento como opción económica, lo que conllevó a los objetivos específicos siguientes: A) Identificar las teorías que fundamentan la implantación del emprendimiento, y, B) Describir los participantes, los métodos e instrumentos de recolección de datos más utilizados.

Para el estudio dividido en tres etapas: Etapa 1 (1934 – 1990), Etapa II (1996 – 2007) y Etapa III (2008 – 2018); se pudo determinar que los factores de éxito para el emprendimiento como opción económica:

En la Primera etapa fueron los factores de éxito o variables de estudio: las estrategias para el crecimiento económico, y de disminución de riesgo e incertidumbre, la comunicación entre ellas y la factibilidad de interacción con la economía local, la comunicación en medios publicitarios y entre sí mismas.

Segunda etapa: las técnicas y tácticas en función de la competitividad para generar una rentabilidad estable, estrategias de mercado, la intervención de las mujeres emprendedoras y la intención de emprendimiento de los estudiantes universitarios.

Tercera etapa: formación gerencial, y las habilidades necesarias para el crecimiento, la innovación como estrategias de negocio, el estado psicológico y las ideas comerciales y la difusión a través de las redes sociales, creación de empleos, diferencias entre el autoempleo, la autogestión y el emprendedor, orientación del mercado, gestión del conocimiento.

En cuanto al objetivo de identificar las teorías que fundamentan la implantación del emprendimiento: *en la primera etapa* se utilizaron las teorías de Capital Humano, teoría de la difusión de la innovación. *En la Segunda etapa*, teoría de la competitividad, teoría de mercados, teoría de las estrategias, teoría del aprendizaje organizacional. *En la Tercera etapa:* sociedad del conocimiento, gestión del conocimiento, nueva economía, economía inteligente sustentable e integradora, teorías del capital humano, la teoría de la toma de decisiones, la teoría de la imitación.

El último objetivo, se refirió a describir los participantes, los métodos e instrumentos de recolección de datos más utilizados. Los participantes en la investigación para esta *primera etapa* la población y muestra a los gerentes de negocio y a la población adulta mayor de 18 años y menor de 65 años seguido por muestras conformadas por distintos grupos ocupacionales, en tanto que los demás estudios no pudieron agruparse debido a que presentan muestras heterogéneas.

En la segunda etapa los autores utilizan como población y muestra a los emprendedores de pequeños negocios y a los emprendedores que son estudiantes universitarios.

En la tercera etapa los autores utilizan como población y muestra a los emprendedores de pequeños negocios que son estudiantes universitarios y mujeres emprendedoras.

En referencia a las metodologías e instrumentos de recolección de datos más utilizadas en estudios relacionados con el emprendimiento

Para la primera etapa los autores utilizan métodos cuantitativos, con selección de muestras para la elaboración de sus instrumentos. Con respecto a la recolección de datos en su mayoría, 8 de los estudios obtuvieron datos mediante la encuesta y 4 se obtuvieron mediante entrevista.

En la segunda etapa, los autores utilizan métodos cuantitativos, en su mayoría inductivo, con selección de muestreo simple al azar para la elaboración de sus instrumentos. Con respecto a la recolección de datos instrumentos de medición utilizaron: pruebas empíricas, entrevista y encuestas para definir sus resultados.

En la tercera etapa, utilizan los métodos inductivos mixtos y estudios cualitativos descriptivos. Los instrumentos de medición como revisión cuantitativa: pruebas empíricas, muestreo simple al azar, entrevista y análisis cualitativo para definir sus resultados.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Las empresas de nueva creación, el entorno en el que se desenvuelven y las opciones para garantizar su crecimiento crean un extenso campo de investigación y de continuación futura, los autores estudiados en el presente documento coinciden en que la innovación abierta implica que las empresas deben ser, al mismo tiempo, vendedores activos y compradores activos de propiedad intelectual y su vez analizando el impacto de los programas gubernamentales de apoyo económico a las empresas de reciente creación analizadas en un momento posterior al de su creación, esto es, durante su fase de crecimiento y consolidación.

Los resultados de la investigación en coincidencia con los autores estudiados han demostrado como los apoyos que reciben los emprendedores son eficaces para permitir el desarrollo y la supervivencia de los negocios durante sus primeros años, pero surgen tres cuestiones a resolver una vez que reciben el apoyo monetario: la primera, cuál será la evolución de sus principales indicadores económico-financieros de eficiencia/eficacia, manteniendo los valores alcanzados o en decadencia sin contar dicho sustento; la segunda, cómo será su relación con las instituciones financieras, es decir, siguen permitiendo el acceso con facilidad a los recursos ajenos del sistema bancario en condiciones normales de mercado o habrán perdido las ventajas financieras y de negociación alcanzadas; y la tercera, conocer si existen solicitudes posteriores de crédito una vez que ha iniciado el negocio y durante las primeras etapas de existencia.

De los resultados que se obtuvieron y para investigaciones futuras cabe destacar recomendaciones planteadas por autores como (Bassett, Richardson, & Page, 2015) donde establecen lineamientos que sirven de base a académicos para posteriores trabajos, de esto, estos autores encontraron que la desinformación en los negocios emprendedores afectan su productividad y su rentabilidad en las primeras etapas de progreso como negocio.

Para ello, proponen las siguientes condiciones que se deben tener en cuenta para desarrollarlo: (1) los procesos internos y su evolución con el emprendimiento corporativo, cómo se adopta y cómo es exitoso; (2) la explicación y la predicción de la adopción de un sistema de emprendimiento; y (3) la predicción de las opciones adoptadas para el alto rendimiento del gobierno corporativo.

En este sentido otros estudios más recientes desarrollados por (Vargas Martínez, Bahena Álvarez, & Cordón Pozo, 2018), revisan algunas de las investigaciones más significativas que se han hecho en la literatura de los negocios emprendedores, y examinan las futuras direcciones para académicos e investigadores. Concluyen que a pesar de la reciente expansión en la investigación del emprendimiento los conocimientos teóricos y empíricos sobre el dominio del tema y el comportamiento empresarial siguen siendo aún cuestiones claves que se requieren para una comprensión y análisis más profundos.

FINANCIAMIENTO

El financiamiento que se utilizó para la revisión sistemática en el presente trabajo fueron fondos particulares del investigador y los proporcionados por el CONACYT en la beca nacional económica para doctorantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Alves, P., Regina, L., & Dalla Costa, R. (2014). Determining the degree of satisfaction of project Good Business entrepreneurs in Paraná's North Pioneer. *Economia & Região*, Vol 2, Iss 2, Pp 135-150.
- Bassett, R., Richardson, A., & Page, R. (2015). The risk and rewards of computing everywhere for small business entrepreneurs. *Issues in Information Systems*, Volume 16, Issue II, pp. 236-245, .
- Bastíe, F., Cussy, P., & Le Nadant, A.-L. (2016). Network or Independent Business? Entrepreneurs' Human, Social and Financial Capital as Determinants of Mode of Entry. *Managerial & Decision Economics.*, Vol. 37 Issue 3, p167-181. 15p.
- Buil, M., & Rocafort, N. (2016). Entrepreneurship and business survival in times of crisis: The case of Barcelona. *Intangible Capital*, Vol. 12 Issue 1, p95-120. 26p.

- Cantillon, R. (1931). *Essai str la nature du commerce en general*. London: Macmillan & Co., for the Royal Economic Society, 1931.
- Castaño-Ramirez, A. (2011). Attitudes of micro and small business entrepreneurs towards the acquisition of external information for making business decisions. *Estudios Gerenciales*, December 2011 27(121):159-174.
- Coda , R., Viveiros de Castro, P., & Krakauer , D. (2018). Are small business owners entrepreneurs? . *RAUSP Management Journal*, Volume 53, Issue 2, April–June 2018, Pages 152-163.
- Da Costa, P., & Da Silva Itelvino, L. (2018). Grounded theory com utilização do software atlas.ti: um exemplo empírico de estudo sobre estratégia de ascensão do empreendedorismo inovador em negócios sociais. *Revista Ibero-Americana de Estratégia (RIAE)*, Vol. 17 Issue 3, p17-40. 24p.
- Daniel, E., Di Domenico, M., & Seema, S. (2014). Effectuation and home-based online business entrepreneurs. *International Small Business Journal* 33(8).
- DeCaro, F., DeCaro, N., & Bowen-Thompson, F. (2010). An Examination of Leadership Styles of Minority Business Entrepreneurs: A Case Study of Public Contracts. *Journal of Business & Economic Studies*, Vol. 16 Issue 2, p72-78. 7p. 1 Chart.
- De Pablos, C. (2013). *Los cien errores del emprendimiento*. . Madrid, ESIC.
- Drucker, P. F. (2002). The discipline of innovation. *Harvard business review*, 80(8), 95-100.
- Duarte, T., & Ruiz, R. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia et Technica*, vol. xv, núm. 43, pp. 326-331.
- Farradonna, S. (2018). *Entrepreneurial Personality in Predicting Self-Regulation on Small and Medium Business Entrepreneurs in Pekanbaru, Riau, Indonesia*. Indonesia: J. Mgt. Mkt. Review 3(1) 34–39(2018).
- Ferreira et. al,. (2011). Revisões sistema´ticas y metaana´lisis: bases conceptuales e interpretacion. Enfoque: Mé todos contempora´neos en bioestadística (III).
- Gómez, H., & Mitchell, D. (2014). *Innovación y emprendimiento en Colombia: balance, perspectivas y recomendaciones de política, 2014 2018*. Colombia: Cuadernos de Fedesarrollo.

- González Pernía, J., & Peña, I. (2007). Determinantes de la capacidad de innovación de los negocios emprendedores en España. *Economía industrial*.
- Grasso Vechio, J. (02 de Noviembre de 2013). *Finanzas Digital*. Obtenido de Importancia del emprendimiento: <https://www.finanzasdigital.com/2013/11/importancia-del-emprendimiento/>
- Guzman, A. (2008). Emprendimiento Social: Revision de literatura. Social Entrepreneurship Literature Review.
- Importancia, u. g. (11 de Marzo de 2019). *El emprendimiento como signo de bienestar*. Obtenido de <https://www.importancia.org/emprendimiento.php>
- Iturbide-Galindo, L. (02 de Febrero de 2018). *El Universal*. Obtenido de La importancia del emprendimiento: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/la-importancia-del-emprendimiento>
- Katongole, C. (2012). Understanding Women Micro and Small Business Entrepreneurs in Uganda. *Investment Climate and Business Environment Research Fund (ICBE-RF)*, Research Report No. 01/12.
- Kyungeun, S., Cooper, T., Ramanathan , U., & Singh, J. (2017). Challenges and support for scaling up upcycling businesses in the UK: Insights from small-business entrepreneurs. *LATE: Product Lifetimes And The Environment 2017 Conference Proceedings* Publisher: IOS Press BV Editors: Conny Bakker, Ruth Mugge.
- Laukkanen, T., Tuominen, S., Reijonen, H., & Hirvonen, S. (2016). Does market orientation pay off without brand orientation? A study of small business entrepreneurs. *Journal of Marketing Management*, Vol. 32 Issue 7-8, p673-694. 22p.
- Lilienfeld, R. (2004). *Teorías de sistemas: orígenes y aplicaciones en ciencia sociales*. México: Editorial Trillas
- Lussier, R., Sonfield, M., Corman, J., & McKinney, M. (2001). Strategies Used by Small Business Entrepreneurs. *American Journal of Business*, Vol. 16, Issue 1, pp. 29-38.
- Madurapperuma, W. (2010). Does culture impact on Social networks of ethnic, small business entrepreneurs? *INTERNATIONAL COUNCIL FOR SMALL BUSINESS, USA* Volume: 55.

- Martin, B., McNally, J., & Kay, M. (June, 2012). Examining the formation of human capital in entrepreneurship: A meta-analysis of entrepreneurship education outcomes. *Journal of Business Venturing* 28 (2013) 211–224, 2013) 211–224.
- Maureira, J. (15 de February de 2018). La importancia del emprendimiento. (L. Iturbide, Entrevistador)
- Mendoza, J. (2018). Emprendimiento de negocios propios en el Perú: el rol de los factores sociodemográficos personales a nivel de departamentos. *Estudios Gerenciales*, 34(146):19-33.
- Moshood, H., & Olawale , S. (2011). Developing Small Business Entrepreneurs through Assistance Institutions: The Role of Industrial Development Centre, Osogbo, Nigeria. *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 2; February 2011.
- Mungaray- Lagarda, A., Osuna, J., Ramírez , M., Ramírez, N., & Escamilla, A. (27(53):115-146). The Role of Local Micro and Small Business Entrepreneurship during the Economic Crisis: The case of Baja California, 2008-2011. *Frontera norte*, 2015.
- Nani, G., & Radipere, S. (2017). Shape up or ship out. Experiences of micro and small business entrepreneurs in the Bulawayo Metropolitan Province of Zimbabwe. *Investment Management & Financial Innovations*, Vol 13, Iss 2, Pp 173-183 .
- Pérez, M., Acosta, I., & Acosta & Acosta, D. (2014). Formación gerencial y epistemología. *Formación Gerencial*, 13.(1), pp.37-57
- Perks, S., & Struwig, M. (2014). Skills necessary to grow micro entrepreneurs into small business entrepreneurs. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, Vol 8, Iss 2, Pp 171-186 (2014).
- Salazar, C. (2001). *Building boundaries and negotiating work at home*. Proceedings of the 2001 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work.162-170.
- Senthil, k., Suresh, S., Tensingh, G., & P Jayavarathan, B. (2011). Analysis of intention of professional students to become livestock business entrepreneurs in Tamil Nadu. *Department of Livestock Business Management*.

- Shahzad Shabbir, M., Saarim Ghazi, M., & Rasool Mehmood, A. (2016). Impact of Social Media Applications on Small Business Entrepreneurs. *Management and Economics Research Journal*, Vol. 2., Pages 1–6.
- Shumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*. Boston, MA: Harvard University Press.
- Silamani, J. (2009). Utilidad y tipos de revisión de literatura. Escuela de Enfermería La Fe. Universitat de València.
- Spinder, D. (2004). Second/Third Generation Asian Business Entrepreneurs in the UK. *Fórum Empresarial*, Vol 9, Iss 2, Pp 24-45.
- Terano, R., Zainalabidin, M., & Hakimi, J. (2015). Effectiveness of microcredit program and determinants of income among small business entrepreneurs in Malaysia. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, (2015) 5:22.
- Vargas Martínez, E., Bahena Álvarez, I., & Córdón Pozo, E. (2018). Innovación responsable: nueva estrategia para el emprendimiento de mipymes. *INNOVAR VOL. 28, NÚM. 69, JULIO-SEPTIEMBRE DEL 2018*.
- Vidal, R. (2008). Latinoamericanos: ¿Emprendedores competitivos? *GCG GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA 2008*, VOL. 2 NUM. 2 ISSN: 1988-7116.
- Vincent, V. (1996). Decision-making policies among Mexican-American small business entrepreneurs. *Journal of Small Business Management*, Vol. 34 Issue 4, p1, 13p, 5 charts.
- Yong, S., & Rametse, N. (2010). The Influence Of Procedural Fairness On The Small Business Entrepreneurs And Their Perception Of The Tax Authority: A Case Study Approach. *International Review of Business Research Papers*, Vol.6, No.1 February 2010, Pp. 487-512.
- Yue Wah, C. (1993). *Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees*. London: Vol. 66 Issue 4, p285-302. 18p. 3 Charts, 2 Graphs.
- Yue Wah, C. (1993). Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 66 Issue 4, p285-302. 18p. 3 Charts, 2 Graphs.

Zulu-Valencia , M. (2018). Informal Business Entrepreneurs' Mobile Marketing Acceptance: An Expectation Confirmation Theory Perspective. *AMA Summer Educators' Conference Proceedings*, Vol. 29, pDS-14-DS-17. 4p.

LA PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO EN LAS ESCUELAS DE ADMINISTRACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y ESPECÍFICAMENTE EN MÉXICO

THE PRODUCTION OF SCIENTIFIC KNOWLEDGE IN THE SCHOOLS OF ADMINISTRATION IN LATIN AMERICAN AND SPECIFICALLY IN MEXICO

Mujica, Miguel¹
Estrada, Bertha²

RESUMEN

El propósito fue exponer coincidencias y discordancias con argumentos del cómo generar ciencia desde la Administración. Se discierne como resultado, por un lado, está la contextualización de principios aparentemente universales pero si generales, por la otra la diversidad cultural entre los distintos países. Por otra parte, están las alianzas que puedan propiciarse entre los actores sociales, que puedan propiciar ambientes adecuados que conlleven al emprendimiento, la innovación y la creatividad, que a su vez provengan de la concertación entre las Instituciones de Educación Superior – IES-, en este caso de las Escuelas de Administración, de los Gobiernos (local, regional y nacional) y del sector productivo. Esto propiciaría la generación de conocimiento partiendo de las Teorías Administrativas existentes, pero debidamente contextualizadas. Se concluye, que son necesarias las rupturas epistemológicas y paradigmáticas, para que se dé la generación de conocimiento útil, orientado a su aplicación para satisfacer los requerimientos de los actores sociales.

Palabras clave: administración, conocimiento, IES, innovación.

ABSTRACT

The purpose was to present coincidences and disagreements with arguments on how to generate science from the Administration. It is discerned as a result, on the one hand, is the contextualization of seemingly universal but if general principles, on the other the cultural diversity between different countries. On the other hand, there are alliances that can be fostered between social actors, which can foster adequate environments that lead to entrepreneurship, innovation and creativity, which in turn come from the agreement between Higher Education Institutions -IES-, in this case of the Schools of Administration, of the Governments (local, regional and national) and of the productive sector. This would lead to the generation of knowledge based on the existing Administrative Theories, but duly contextualized. It is concluded that epistemological and paradigmatic ruptures are necessary for the generation of useful knowledge, oriented to its application to meet the requirements of social actors

Keywords: administration, knowledge, HEI, innovation

JEL: I230

Recibido: 16 de julio de 2019

Aceptado: 12 de septiembre de 2019

¹Investigador de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Investigador Invitado del Instituto de Ciencias Sociales y Administración -ICSA-Universidad Autónoma de Ciudad Juárez –UACJ-E-mail: miguel.mujica@gmail.com

² Investigadora de la Universidad Autónoma Ciudad Juárez, en Ciudad Juárez, Chihuahua, México. E-mail: berthaestrada75@hotmail.com *Relatoría del Taller y Conversatorio realizado por Investigadores en Ciudad Juárez, Chihuahua, México, los días 14, 15 y 16 de junio del año 2017*

INTRODUCCIÓN

Durante el IV Congreso Internacional, VII Coloquio Internacional y XII Coloquio Nacional de Investigación en Ciencias Económico-Administrativas, denominado “Contexto económico administrativo de la comunicación, la innovación y la competitividad” realizado el 14, 15 y 16 de junio de 2017, en Ciudad Juárez, Chihuahua, con sede en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; se contó con un espacio especial, el taller titulado “Epistemología de la Administración” Conversatorio entre los participantes en el Congreso y de los Cursantes del Diplomado en *Epistemología de la Administración, dentro del ámbito* del Programa Doctoral en Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez”. El mismo contó con participación de investigadores en el área de la Administración, provenientes de diversas Instituciones de Educación Superior (IES) de México.

La problemática abordada por los participantes trata de la situación de la producción del conocimiento científico en las escuelas de negocios en el marco de las Instituciones de Educación Superior (IES) en México, contextualizada para algunos estados. El conversatorio tuvo como objetivo hacer una revisión de los aspectos metodológicos de la investigación en la administración y gestión para la generación de conocimiento y teoría formal. Para llegar a ello, se toma como base las estrategias y experiencias desarrolladas en el contexto mexicano donde se encuentran localizadas las IES participantes; con el objeto de identificar los factores subyacentes que limitan y/o promueven la ciencia en esta área del conocimiento.

METODOLOGÍA

Para indagar sobre las estrategias y experiencias de las IES en la generación de conocimiento, se utilizó la dialéctica discursiva para el intercambio de ideas entre los investigadores presentes del campo del conocimiento de la administración y gestión. La técnica consistió en un taller bajo la modalidad de conversatorio, entendiéndose al mismo como “una reunión de personas versadas en determinada materia” (Real Academia Española, 2017).

También se pudiera tomar, con adaptación nuestra, el concepto de la Universidad Católica de Manizales (2017), usado en algunos de sus eventos académicos:

El conversatorio podría ser una de las metodologías propuesta, en aras de recuperar la fluidez de la palabra, opiniones y posturas alrededor de los ejes. De igual manera el conversatorio estará acompañado de una presentación inicial de carácter documental..... que permita generar inquietudes y argumentos que fortalezcan el dialogo en el conversatorio, también contaremos con un invitado.... que permita planteamientos epistémicos en aras de fortalecer la temática (S/N)

En razón de esto, se asumió como estrategia comunicativa en el evento la modalidad del conversatorio. El propósito del conversatorio fue exponer coincidencias y discordancias con argumentos del cómo generar ciencia desde la Administración. Las preguntas planteadas son: ¿cuáles son los aspectos metodológicos en la ciencia del conocimiento formal de la administración?, ¿en qué medida y cómo ha sido la producción del conocimiento en las escuelas de administración?, ¿cómo considera que esos aportes pudieran impactar o afectar a ese contexto?, ¿la misma producción científica en el campo de la administración llevará a generar ciencia?, ¿cómo se puede producir una teoría formal en el área de la administración?, ¿en qué medida el poder repercute en la generación de conocimiento? y ¿la generación de conocimiento alrededor de una disciplina que se considera como ciencia o no?.

Las ideas a discutir a modo de preguntas fueron propuestas por el moderador para dar inicio a la confrontación de ideas propiciando la intervención de cada uno de los participantes. La elaboración de preguntas ejes tuvo la finalidad de que los participantes llegaran a la reflexión, es decir, tienen como objetivo llegar a un análisis crítico y reflexión, sobre el tema a tratar durante el evento. Con la exposición inicial de argumentos e ideas iniciales, se llegó entre los investigadores al consenso del desarrollo de cinco ejes temáticos en relación la situación de la producción científica en el área.

DESARROLLO

A continuación se presentan los diversos ejes temáticos alrededor de los cuales se realizaron las discusiones, con la relatoría correspondiente a cada uno de ellos,

tomando las ideas principales expuestas por tanto los distintos participantes como por el moderador de la actividad.

LOS ANTECEDENTES EN LA DISCIPLINA DE LA ADMINISTRACIÓN DESDE LA MIRADA DE MÉXICO Y PAÍSES LATINOAMERICANOS

Los aspectos metodológicos del conocimiento formal en la administración se derivan de entender la evolución en el campo por medio de dos perspectivas; la primera desde las “Corrientes filosóficas de la administración” (López, 2015), y la segunda en la praxis de la organización en las primeras civilizaciones, específicamente en la Administración América Latina (Díaz, 2016). Aunado a ello, a las prácticas que se desarrollan en las escuelas de administración a nivel mundial, también desde el análisis de Latinoamérica para comprender el contexto de México en las IES.

Por tanto, se distingue que en la administración ha tenido desde sus inicios aportes de autores de diferentes disciplinas (López, 2015). Por ejemplo, fue abordada y percibida por filósofos como Sócrates, hacia las habilidades personales, no tanto basada en el conocimiento y experiencia sino en el mandato ejercido por reyes y gobernantes.

Desde la perspectiva de Platón, la excelencia en la administración estaba en función a la alineación del cumplimiento del gobierno con buenas leyes y a la obediencia por parte de los ciudadanos. En tanto que, Aristóteles jerarquizaba y diferenciaba la administración en las formas en que la sociedad estaba gobernada –Monarquía, Aristocracia y Democracia–.

A diferencia de Santo Tomás de Aquino que relacionó la gestión con el enfoque de principios éticos, o bien, con Juan Jacobo Rousseau desde la perspectiva de una administración legítima basada en el derecho.

No se pudo obviar el papel en el pasado y en el presente de la Orden Religiosa, católica, fundada por Ignacio de Loyola, que actualmente regentan innumerables Universidades en el mundo, con Escuelas prestigiosas en Administración y Gerencia, como lo es la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas

(ESADE), actualmente denominada ESADE Business School, en Barcelona, Cataluña, España, que ha aparecido, en diversos años en los primeros puestos del ranking mundial entre las mejores Escuelas de Negocios en el mundo. Mucho menos se obvió el papel clave de la ética judeo-protestante y otros grupos disidentes del catolicismo, en la administración, sin tomar parte por una u otra tendencia, por cuanto hay representantes connotados contemporáneos de la administración que provenían de esa concepción religiosa, por ejemplo, entre otros: Taylor (Cuáquero); Weber (padre protestante y madre calvinista); Drucker (origen judío, converso episcopal), Hammer (padres judíos).

En relación a esto último plantean Carro, F.; Caló A., (2012) lo siguiente, en razón de la fuerte influencia del protestantismo en los Estados Unidos, y siendo uno de los países, espacio geográfico donde se generaron muchas corrientes del pensamiento administrativo, como es el efecto de dicho valores religiosos, en las mismas a través de sus autores.

De acuerdo con Barba Álvarez (2010), ha sido Estados Unidos el país que ha concentrado gran parte del desarrollo histórico de la administración y del estudio de las organizaciones. Ello se explica a partir de las particularidades económicas, sociales, políticas y geográficas estadounidenses, dado que fue allí que se dieron las condiciones más adecuadas para la concepción y experimentación en materia de administración de empresas, así como el análisis de problemas comunes a las organizaciones en general, producto de su acelerado desarrollo, facilitando así el surgimiento de un pensamiento organizacional dominante. Por otro lado, el mencionado Barba (2010) destaca:

...la prevalencia política y económica de una minoría blanca, sajona y protestante proveniente con las primeras migraciones europeas hacia territorio norteamericano durante los siglos XVII y XVIII. Estos migrantes impusieron su puritanismo protestante, en el marco de un ideario de valores que preservaban la individualidad y el derecho a la propiedad privada. De esta manera, el surgimiento del modelo organizacional americano estuvo muy influido por la disposición mental de esos primeros inmigrantes de naturaleza práctica y austera, y fue Frederick W. Taylor, un fiel reflejo de ello. (p. 4)

Esto, nada más, como una evidencia más de lo necesario de la contextualización de la Administración en Latinoamérica con histórica y arraigada tradición católica, apostólica y romana, producto de la conquista y colonización española.

Por otro lado, está la disciplina de la economía y sus aportes a la misma, entre los que se destaca: Carlos Marx haciendo distinción en la estructura social con respecto a los dueños de los medios de producción y los que poseen la fuerza de trabajo; Adam Smith con aportes en la especialización derivado de la división del trabajo, profundizando esta perspectiva por David Ricardo con la Teoría del Valor de la Ventaja Comparativa. También se encuentran los que aportaron a la organización científica del trabajo como Frederick Taylor, o bien, a la organización de los bienes privados con John Locke.

Mientras que los antecedentes de la administración también se pueden contextualizar en épocas. En la era primitiva, los indicios apuntan que a través de la organización de grupos de cavernícolas se llegaba a cazar a un mamut. De igual forma, en otro contexto, se puede encontrar dentro de los pasajes de la Biblia, mencionar, según algunos autores, del primer consultor de empresas y prácticas de división del trabajo a Jetró, el suegro de Moisés –Éxodo 18:13-26. No obstante a lo anterior, existen los antecedentes en la administración relacionados a los procesos políticos y económicos. Los mismos, se clasifican en cuatro épocas de acuerdo a Díaz (2016):

Época prehistórica; en esta, se contaba con grupos de nómadas, que ante el asentamiento de los mismos –por ejemplo: pueblo Inca en Perú– surge la agricultura y la fabricación de cerámica dentro de las actividades económicas. Esto dio pauta a la división del trabajo en el área administrativa ante una forma de sociedad jerarquizada.

Época colonial, entre el siglo XVI al XIX en México; predominaba un sistema monárquico con gobierno virreinal –al igual que Colombia y Perú–. Esto requirió de la función de la administración en la nueva colonia, ante una gran extensión territorial con actividades en agricultura y minería y mano de obra en un sistema de esclavitud.

Época del siglo XIX en México; en un esquema de gobierno militarizado, las instituciones que la formaban, se basaban en una administración centralizada y básica en las actividades preponderantes del país –agricultura y minería–. Simultáneamente, se dio paso al progreso industrial con propuestas de integración en la economía nacional por parte de Lucas Alamán, entre otros políticos.

Época del siglo XX; con la influencia aun militar a principios de siglo XX –Porfirio Díaz en México–, se lograron avances industriales y económicos y la presencia del establecimiento de pequeñas, medianas y grandes empresas de origen nacional y transnacional. De forma que, surge la necesidad de la formación de personal en el área de gestión recurriendo a partir de entonces de la influencia europea y norteamericana.

Ante las épocas expuestas de México, algo semejante pasaba en países de Latinoamérica. Por ejemplo, para el caso de Venezuela en el año de 1835 ya contaba con la participación de administradores en actividades económicas. También a principios del siglo XX, surge la labor de industrializar el país, bajo la presidencia de Juan Vicente Gómez, caudillo militar, a pesar de las afectaciones en el comercio por conflictos internos y guerra civil en años precedentes.

Entre los años de 1914 a 1925, Venezuela contaba con el reto de administrar recursos petroleros, y con el denominador común también presente aún en esa época en toda Latinoamérica: alto porcentaje de pobreza, analfabetismo y población predominantemente rural. Teniendo en cuenta estos elementos, el establecimiento de empresas transnacionales petroleras y áreas afines en el país se distinguían por la aparición de modernos métodos gerenciales vigentes en la época (los enunciados taylorianos).

De ese modo las diferentes etapas en Venezuela, llevaron a gestionar fuentes alternas para continuar activando la economía, influenciados desde entonces por corrientes administrativas a nivel mundial. Sin embargo, no es hasta 1940 y 1948 que se establecen las primeras instituciones y estudios en administración y gerencia – Universidad Central de Venezuela, Caracas, capital del país, y en 1958 en la Universidad de Carabobo, Valencia, capital industrial venezolana.

En adición, catedráticos latinoamericanos mencionan que para el caso de Brasil los primeros profesionales en administración datan desde casi un siglo, a pesar de que en el año de 1920 fue uno de los pioneros en formar administradores. Los dos primeros cursos ofertados en administración, fueron financiados por la USAID –escuela de Estados Unidos [E.U.] – en colaboración con el Ministerio de Educación en Brasil, y a su vez, con la capacitación en la Universidad de Berkeley, con el fin de replicar enseñanzas con base en manuales en administración pública; generando así programas de administración (Universidad Andina Simón Bolívar, 2014), con impacto en la generación y producción teórico desde y para el contexto latinoamericano. Mientras que para el siglo XXI, se destacan exponentes a nivel Latinoamérica como Alberto Guerreiro Ramos, Maurício Tragtenberg y Fernando Cláudio Prestes Motta, acerca de la formación en administración y sociología (Universidad Andina Simón Bolívar, 2014). No obstante a ello, no son suficientes los aportes de académicos que buscan propuestas alternas de generar conocimiento propio. Se ha tenido la influencia de teorías y pensamientos creados en distintos contextos, culturas y tiempos

Por los antecedentes expuestos, se mencionó que existe una influencia de la administración desarrollada en los E.U. principalmente, así como de Europa. Esto se debe también, a la educación de políticos recibida con influencia de pensamientos provenientes de esos lugares –la masonería, el libre pensador, el positivismo, en vía de la búsqueda de bienestar y progreso de sus naciones. Sin embargo, países que en sus sistemas económicos han intentado considerar modelos externos, sin contextualizarlos, no han tenido el éxito esperado.

En esta evolución de industrialización de los países, generación de empresas y creación de espacios para formación de capital humano; los avances en la historia de la administración no han sido lineales –de la teoría a la práctica, o viceversa, de la práctica a teorizar–. Los avances en ciertas temáticas, fueron producto de lo cotidiano en las actividades empresariales –Administración de Operaciones, Administración de Costos, Estadística–.

Por tanto, estos aportes surgen de países industrializados y desarrollados como Alemania, Japón, Inglaterra y Estados Unidos. En otras palabras, la generación del conocimiento emergió en la empresa. Es evidente entonces, que un camino inicial para generar teoría, pudiera ser la solución de problemas en las empresas privadas o del sector público, como uno de los actores sociales, en alianza con la universidad y el sector gubernamental. Sin embargo, esto suele ser en la práctica en periodos de corto plazo, y un problema de investigación como tema de estudio se lleva a cabo en periodos a largo plazo. En cambio, una vez avanzado en la teoría, se debe de seguir aplicando y validando en distintos escenarios.

En la actualidad, uno de los obstáculos para llevar a cabo investigaciones es la participación limitada para explorar de manera conjunta con los actores sociales: Sociedad, Estado y Empresa, o visto de otra manera con las palas de la triple hélice: Universidad, Gobierno y empresas, (aspectos que serán mencionados más adelante), y de esa manera comprobar los modelos teóricos –constructos– que permitan construir teoría. Pero también es cierto que dichos actores sociales se encuentran inmersos en las escuelas. Parte de los estudiantes en administración forman parte de los centros de trabajo, sean públicos o privados, sector primario, secundario o terciario. De igual importancia es considerar esta participación para combinar la enseñanza teórica en el aula en la cotidianidad de su aplicación. Apoyado de igual forma por estadías y residencias, además de proyectos que se generen en emprendimiento.

Son varios los casos de éxito que se emprenden en las IES (Instituciones de Educación Superior), tanto en México como en el resto de Latinoamérica, estudiantes- emprendedores-empresarios que logran posicionar sus productos en el mercado, contribuyendo con ello a la economía local. Así mismo, existen los que brindan beneficios sociales en sus propuestas de trabajo de Investigación, que son considerados como modelo para las políticas públicas. Sin embargo, no todos los proyectos terminan en éxito. En este caso, la academia debe de poner atención a los procesos de enseñanza-aprendizaje al momento de presentar dificultades en las diferentes fases del proyecto de investigación.

En virtud de que, ante una guía no adecuada, se generan atrasos en el conocimiento y en la ciencia. De lo anterior, se aprecia que existen aportaciones prácticas en las aulas de las IES, el problema radica en que no se documentan estos modelos de aplicación, donde el conocimiento y la teoría están presentes. Estas experiencias permiten avanzar en la teoría de acuerdo a las particularidades de una nación o región, sin considerar modelos ajenos. Ya que, por tradición se toman modelos de Europa y de Estados Unidos y se aplican a cualquier lugar sin considerar el contexto (no se contextualizan). El resultado es, la influencia marcada de investigadores originarios de esos espacios geográficos, así como de las teorías, no aplicables textualmente en estos ámbitos geográficos latinoamericanos, a pesar de que la cultura y el contexto son incompatibles en los países.

EL COMPROMISO DE LAS ESCUELAS DE ADMINISTRACIÓN HACIA EL DESARROLLO DE LAS REGIONES

En los países existen hegemonías evidentes en el avance de la ciencia. Hay varios criterios existentes, uno de ellos es el de la triple hélice, que considera que para poder crear un proyecto en un país, se debe fortalecer la capacidad de las instancias gubernamentales con el compromiso de la academia en las IES a través de tres vías:

El papel del académico en las IES; los investigadores en administración deben de: a) trabajar en colaboración con la iniciativa privada para mejorar los procesos y prácticas a nivel microeconómico con los productos académicos; b) consolidar el perfil del investigador buscando el balance entre la docencia y la investigación; c) fortalecer la educación continua de los investigadores con herramientas y métodos que contribuyan a las maneras de investigar; y d) adoptar una postura – positivista, fenomenológica o pragmática– para abordar los temas de investigación.

El perfil de los estudiantes en administración; considerar la enseñanza continua basada en competencias además de: a) el trabajo desarrollado en el aula debe de incidir en la política pública a través de la construcción de un proyecto de nación con

enfoque humanista y no solamente en la generación de riqueza bajo un proyecto capitalista agotado; y b) generar conocimiento con identidad propia y necesidades particulares en una economía en desarrollo, sin dejar de lado las redes de colaboración académica tanto a nivel nacional como internacional.

El papel de las IES; fortalecer dichas instituciones a través de: a) formar alianzas – modelo de la Triple Hélice– **con la iniciativa privada que contribuyan a la política pública**, en la formulación de proyectos, ante la carencia de lineamientos en la generación de un modelo de desarrollo empresarial; y b) promover acciones de extensión universitaria donde la administración se discierne **entre la técnica y la ciencia en beneficio de la sociedad**. Evidentemente, estos esfuerzos deben basarse en un compromiso **hacia el desarrollo de las regiones**.

Otro enfoque, muy similar al anterior vendría a ser el clásico de los actores sociales: considerando la alianza o solidaridad que debe existir entre Sociedad, Estado y Empresa, para los fines e intereses comunes que les concierne a cada uno, según sus respectivos roles. Sin embargo, la tendencia, en los principales Centros de Formación Mundial del campo gerencial se impone el paradigma en formar al individuo prosocial, al egresado ciudadano, al emprendedor, prevaleciendo el objetivo de formación de un futuro empleador, más que un empleado, que ya forma parte de la teoría clásica, o tradicional, que va quedando atrás.

Entrando en contradicción dialéctica con el discurso clásico, de formar al egresado en función de lo que requiere un determinado sector empresarial, o un tipo determinado de sector empresarial. Sobre todo en Latinoamérica que se ha evidenciado que un alto porcentaje de la fuerza laboral activa, está empleada en el sector informal de la Economía, y no precisamente por carecer de empleo.

Para exponer el pensamiento latinoamericano en académicos hacia este tema, se mencionó a Arellano (2003) versa su propuesta en cinco consideraciones, en donde las escuelas de administración participen para un beneficio de las regiones con respecto al desarrollo sostenido identificando diferencias –económicas,

sociales, culturales y demográficas— en la realidad latinoamericana formada mayormente por países en desarrollo.

Estas diferencias, con respecto a los países desarrollados corresponden en lo económico al ingreso per cápita inferior, mayor mercado informal, y presencia de monopolios y monopsonios; el perfil de las PyMEs relacionado con el número de empleos ocupados y porcentaje de ventas anuales contrastando con los países de Alemania y Francia; y el aspecto sociocultural, con un menor nivel de alfabetización e instrucción formal, y la localización del crecimiento urbano con respecto al número de metrópolis en los países.

Bajo este esquema, las Escuelas de Administración han seguido más bien la modalidad de formar empleados para determinados sectores empresariales, obviando el de formar emprendedores. Sin embargo, viendo otro punto de vista u otra postura ideológica los temas y problemáticas en el contexto latinoamericano prevalecen en una gestión tradicional de acumulación de capital, como lo explica en una entrevista María Ceci Araujo Misoczky (2014), académica de Brasil, que en lo cotidiano de la gestión y ante un sistema económico del capital, la ausencia de pensamiento crítico llevará a no alcanzar otras búsquedas de modelos económicos —feudalismo, socialismo, capitalismo—.

Por consecuencia, los recursos naturales así como la humanidad se verían afectadas y en riesgo. En este sentido, el marxismo como respuesta al capitalismo, debe de ocuparse de una constante renovación hacia mejores formas de transformar lo establecido para beneficio de la sociedad, desconociendo hasta el momento que tipo de sistema prevalecerá (Universidad Andina Simón Bolívar, 2014).

En este aspecto, hasta se comentaron algunos aspectos de los planteamientos de Giddens (2000), realizados en su obra *La Tercera Vía* — que considera las concepciones van desde los que se ubican en la socialdemocracia, pasando

por el liberalismo progresista, hasta los que pregonan la Economía social de mercado que pretende un intermedio entre el liberalismo y el socialismo.

Con los elementos anteriores, desde posturas diferentes, para el beneficio de una estructura nacional, se concuerda que las escuelas de Administración deben de seguir generando conocimiento que permitan estrategias de colaboración entre el gobierno, IES y empresa privada en un compromiso de retornar un beneficio y utilidad social y económico.

LOS ESPACIOS EN LAS IES EN LA COINCIDENCIA DE CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

El conocimiento de nueva creación en la academia, buscan la divulgación de la información en espacios de diálogo entre investigadores, por medio de congresos, seminarios y foros a nivel local, nacional e internacional. El motivo principal es compartir, pero por el contrario, una de las limitantes es el tiempo que se tienen para dar a conocer los hallazgos encontrados, o bien se ha desvirtuado el cometido de estos encuentros. Ante estas circunstancias, la labora de la academia es la vinculación y en el trabajo con redes en diferentes cuerpos académicos. Lo anterior, permitirá que se identifique el nivel de generación de teoría en el área al comunicar la trayectoria en temas de investigación y avances obtenidos en cada una de las IES.

Solo con el diálogo y discusión en espacios académicos se enriquecerá el conocimiento. Primero, la re-definición y afianza con redes académicas, permitirá consolidarse con la participación de autoridades institucionales a niveles superiores. Así mismo en el rol de las IES en formar estudiantes, el compromiso se dará en generar conciencia y capacidades en espacios autónomos y de pensamiento crítico que transformen la realidad (Universidad Andina Simón Bolívar, 2014).

En este compromiso, en América Latina existen redes y escuelas a nivel Latinoamérica (Arellano, 2003), comprometidas a establecer redes académicas, en ellas están el Consejo Latinoamericano de Escuela de Administración (CLADEA), las escuelas como

Getulio Vargas de Administración Pública, Escuela Superior de Administración de Negocios –ESAN- (ahora Universidad ESAN), en Perú; Instituto Centroamericano de Administración de Empresas –INCAE-, Costa Rica; Instituto de Estudios Superiores en Administración –IESA-, Venezuela; el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México –ITESM-, por mencionar alguno, también denominados Institutos o Universidades de nuevo cuño. Por su estilo muy diferenciado de las Universidades tradicionales.

Todo lo anterior se reflejará en un pensamiento convergente y divergente aprendiendo de las experiencias en IES bajo necesidades y particularidades de la realidad social. En este proceso cognitivo de comprender qué se hace, quién lo hace y cómo lo hace, permitirá en las escuelas de Administración saber cuándo se genere conocimiento, cuando no y a qué nivel para poder avanzar en la generación de ciencia.

EL PODER EN LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO: IMPLICACIONES EN LAS IES

Las IES, gestan de diferente manera la administración del conocimiento –Consejos de Escuelas, Consejos Departamentales, Jefes de Cátedra, Jefes de Departamento, Representantes de Alumnos, etc. –, desde la estructura interna del sistema. En el entorno externo, existen fuerzas públicas que prevalecen en cada uno de los países, donde las universidades generan cabildeo ante diferentes instancias encargadas de promover el conocimiento formal; en el caso de México, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONACYT], la Secretaría de Educación Pública [SEP], y el Programa para el Desarrollo Profesional Docente, Tipo Superior [PRODEP], en toda Latinoamérica, funcionan instancias similares. En esta gestión las áreas de oportunidad dependerán de la administración interna y la generación de conocimiento propio que consoliden a las instituciones latinoamericanas y a sus investigadores un nivel de prestigio. *Primero*, la investigación en México se encuentra en una situación que ante un mayor número de requerimientos que se deben cumplir,

existe un menor recurso presupuestal. Este escenario debilita a la académica para poder dar cumplimiento tanto en la evaluación docente y de investigación.

El papel reside en la gestión adecuada de recursos, sin caer en beneficios personales y de poder oculto en grupos de interés para beneficio de la calidad y nivel de la producción científica.

Segundo, la evolución histórica ha permitido construir diversos paradigmas en la administración ajenos a México y el resto de América Latina, con elementos distintivos –Estados Unidos bajo un pensamiento individualista, para el caso de Japón a través de la cooperación en grupo. Esta evidencia está presente en los programas ofertados de administración con referencias bibliográficas básicas, utilizadas en el plan de estudios con autores norteamericanos y europeos, y en las universidades que basan su prestigio en convenios celebrados con pares de países desarrollados (Arellano, 2003).

Tercero, la internalización de conocimientos; es menor el número de personas que cuentan con un posgrado y el número de investigadores registrados en el Sistema Nacional de Investigación (SNI) de CONACYT, está por debajo comparado de otros países.

Lo anterior, es originado a lo largo de los acontecimientos históricos y sus desaciertos. Aunado a las acciones de corrupción y a la simulación con el objeto del poder, que repercute en el sistema de los países, e inhibe el crecimiento, convertido en rezago educativo e intelectual. Por lo tanto, es necesario reconocer las capacidades intelectuales en las diferentes instancias académicas y de investigación que cumplen un doble esfuerzo y capacidad ante estas circunstancias, para el avance en la ciencia.

LA POSTURA METODOLÓGICA EN LA ADMINISTRACIÓN: DISCIPLINA O CIENCIA

En la coincidencia de este tema, se retomó en el conversatorio, lo concerniente a la organización del saber de Kant sobre qué se puede conocer. Se comentó que en esta exploración, no todo forma parte del conocimiento formal. Con ideas del autor

latinoamericano Alejandro Moreno (S/F); el cual menciona en algunas de sus publicaciones que en la investigación existe un saber popular, doxa del ambiente cotidiano.

En contraste, con lo que por lo general, tradicionalmente se enseña en la investigación formal (denominadas por algunos corrientes la tradición filosófica occidental), existe otras extensa variedad de corrientes filosóficas (árabe, hebrea, lejana oriental, etc.), además de las nacientes tradiciones filosóficas latinoamericanas. Ante la falta de profundidad en dicha literatura; se pone en el tapete la discusión que en la historia de la administración generalmente se parte desde Taylor y se le desconoce sobre las aportaciones filosóficas a la misma, e igualmente se hace con Fayol.

Por dicha razón en el caso de la administración –a manera de ciencia o en vías de convertirse en ciencia– los antecedentes parten desde los elementos de Taylor –en Estados Unidos–, debido a que él mismo se encarga de la sistematización del conocimiento y por lo tanto desde el proceso del método científico. Es por eso que a partir de entonces se conoce esta etapa como administración científica.

Tal como se mencionó, igual ocurrió con Fayol, desde Europa. Del mismo modo en relación a estos aspectos no se puede obviar el aporte de Max Weber, Mary Parker Follet, los Gilbreth, Chester Barnard, entre otros precursores importantes para la disciplina de la Administración.

Se mencionó entonces que existen espacios aun no explorados en la administración; por ejemplo, la tradición oriental y la latinoamericana. Para estudiarlas, se debe de descomponer el fenómeno para entender la existencia de las civilizaciones propias y el estilo de administración partiendo de una postura y a partir de entonces, poder formular hipótesis y premisas para generar teoría formal.

Para generar investigación en la disciplina, se debe de partir de una postura para fundamentar el por qué se desarrollan investigaciones cualitativas y cuantitativas. En este sentido, existe una carencia de aportes significativos al conocimiento en la

disciplina. Por tanto, se puede hacer investigar en trabajos de investigación y de grado en el área y evaluar si efectivamente tienen un nivel de reflexión y de aporte, el nivel de conocimiento al que llegó; es decir, a una teoría descriptiva o si generó conocimiento para una teoría formal.

Lo anterior, requiere que los investigadores reconozcan y consideren la apertura hacia otras maneras de investigar de tipo positivista, fenomenológica o a considerar el pragmatismo -los métodos mixtos -.

Se plantea que en el ámbito de la administración, el conocimiento generado ha sido pausado, donde en ese recorrer se debe de dar una revisión a las escuelas de la administración, para la producción científica del conocimiento sobre constructos, aportes substanciales, teorías descriptivas o bien teorías formales.

Ahora bien, la administración será considerada como ciencia o no, en función de la óptica con que se estudie. Algunos de los presentes consideran con criterio tradicionalista, que en las universidades, si se replican conocimientos, lo definen como una técnica, en el caso de que se analice y se profundice los conocimientos en la creación de conocimiento nuevo, es una ciencia. Otros prefieren mencionar términos discursivos acerca de competencias emergentes de emprendimiento, innovación, creatividad, nuevos enfoques acerca de lo que es ciencia, técnica y arte.

LA ADMINISTRACIÓN, LA EPISTEMOLOGÍA Y LA GENERACIÓN DE TEORÍA FORMAL EN LAS IES

Se hace el comentario acerca de que en América Latina existen organizaciones académicas, como es el caso del Centro Interuniversitario de Desarrollo [CINDA] en Chile, que hace hincapié en que se puede generar ciencia a partir de los elementos propios de las regiones. En este proceso, es inadecuado el tener temor a la discusión y aprender a defender el avance de las nuevas aportaciones por parte de las universidades de países latinoamericanos y específicamente en el área de administración. Ya que existe una carencia de apego sobre el gentilicio, observando con preocupación hacia el Norte –Estados Unidos– y no hacia el Sur –Sudamérica–.

En el marco de lo anterior, los países latinoamericanos, carecen de generación de conocimiento propio y en ellos se evidencian crisis económicas y descontrol político interno por modelos no ajustados a necesidades particulares del contexto.

Esta situación en países de Latinoamérica y la ausencia de conocimiento propio, se deriva en gran parte que, las fuentes teóricas en las escuelas de negocios son de origen Europeo y Norteamericano principalmente. En este sentido, son pocos los libros de texto claves que han llegado a difundir conocimiento con teoría formal. Lo anterior, expresado en términos de libros de referencia generalizada y universalmente aceptada. Dentro de los autores que se puede hacer mención están: Idalberto Chiavenato, brasileño, y Hernández Sampieri, mexicano. Sin embargo, existe una fuerte corriente, en algunos círculos de poder intelectual en las IES latinoamericanas, que en vano intentan desconocer los significativos aportes de estos autores latinoamericanos.

Para el caso de Hernández Sampieri con el libro de Metodología de la Investigación, y en la idea de la generalización del conocimiento, este es un ejemplo de la formación de paradigmas sistémicos que llevan a generar ciencia. En el caso de no contar con dicha sistematización, existe la alternativa de la utilización de la Teoría Fundamentada –de acuerdo a Anselm Strauss, entre sus precursores– para la construcción del conocimiento ante la realidad observada. Teniendo presente ante todo, de no caer en un método desordenado y ausente de rigurosidad en la investigación.

Para poder llegar a ello, se debe de planear a mediano y a largo plazo bajo la disposición de proyectar el conocimiento hacia la teoría donde la gestión y la autogestión en la investigación son importantes. En principio, se deben de contar con instalaciones e infraestructura y la conformación de cuerpos académicos, con el objeto de la discusión en diferentes aproximaciones, de cómo se concibe el mundo, ya que a través de la confrontación crítica es una manera de fortalecer las capacidades. Como resultado, a partir de las competencias necesarias se podría definir la postura metodológica, incluyendo a todos los niveles de la estructura, desde nivel directivo

hasta los académicos. Sin embargo, en estos espacios de instituciones académicas y/o centros de investigación, el factor del poder repercute en esa creación de conocimiento.

No obstante a lo anterior, los contextos en las IES pueden cambiar, así como, los grupos de poder y los estilos de gestión que permean en la generación del conocimiento. Es por ello, que las nuevas tendencias de enseñanza para producir conocimiento en la administración como teoría formal, debe abrirse a la interdisciplinariedad. Es decir, considerar por ejemplo bases filosóficas tradicionales y contemporáneas. Dichos elementos permitirá un mejor análisis desde la perspectiva de la administración.

Por lo tanto, con el objeto de contextualizar el cómo otras disciplinas dan respuesta a sus ocupaciones y el cómo se conciben estas en el estatus científico, se toma de referencia la psicología desde la perspectiva Foucaultiana y la filosofía como forma de cultura general (Filopsicom, 2009). En esta reflexión se menciona que el estatus científico es una manera objetiva que es alcanzada la construcción y desconstrucción a través del debate por los estudiosos en la materia. Por lo tanto, se destaca que la forma de cultura, es la manera de organizar el saber, con un lenguaje propio y la institucionalización del mismo. Ello conlleva a una forma objetiva y científica. Se agrega que, esta organización del saber, se constituye en el mundo occidental a finales del siglo XIX con un estilo positivista y científico.

Considerando estos elementos para el caso de la administración, Foucault permite distinguir que, la manera de abordar la ciencia es a través de la sistematización del saber y su institucionalización; además, de la comunicación para la construcción de teorías. Ante lo anterior y desde la lógica de Kant en la Teoría del Conocimiento, donde el sujeto construye la realidad, se puntualiza en tres preguntas claves: ¿qué puedo conocer?, ¿qué debo conocer?, y ¿qué me está permitido conocer? (Filopsicom, 2009).

Por las consideraciones anteriores, la falta de percepción crítica de las realidades y la carencia de elementos epistemológicos en el proceso de creación de conocimiento

propio en las escuelas de negocios, debe basarse en principios sistemáticos y rigurosos. Según se ha visto en la literatura la crítica hacia las ciencias sociales por la ausencia de argumentos, realizadas por parte de Sokal y Bricmont, señaladas en su obra “Imposturas Intelectuales”, por la falta de rigurosidad y argumentos. En ese mismo sentido, es importante aplicar lo mismo a la Administración, rigurosidad, argumentos científicos y sistematización.

En otras palabras, en el área de la disciplina de la Administración, como tal disciplina científica, se deben de cuidar las bases del saber y la conceptualización en el área, y definir bajo qué concepción o postura se plantea los problemas de estudio en la materia.

Esta revisión interdisciplinaria, de elementos filosóficos, autores de la posmodernidad y la institucionalización del saber, permiten distinguir que el conocimiento se construye a partir de la influencia de acontecimientos a nivel global, exponiendo el análisis de experiencias históricas y sociales como resultado de la emergencia del conocimiento como experiencia.

En adición a lo anterior, un exponente en este sentido es Gaston Bachelard – Materialismo Racional– hacia nuevas prácticas científicas. En los estudios de la administración de América Latina, existen espacios aun no explorados, por ejemplo para el caso de México, ¿cómo fue la administración de los Náhuatl en la civilización de Paquimé? En el sentido de que se debe de descomponer el fenómeno para entender la existencia de las civilizaciones propias, desde un saber popular, el doxa en el ambiente cotidiano, de acuerdo a Alejandro Moreno, hacia la investigación formal, que ya se ha mencionado.

Se comentó que que en esta generación de conocimiento, se deben de abrir a diferentes maneras de construir conocimiento, siempre y cuando se reconozca que hay más por conocer que lo que se sabe. Por lo tanto, los administradores deben de complementar la teoría con la praxis, donde la realidad es clave para poder generar

investigación. Los investigadores comprometidos con la enseñanza de nuevas generaciones tienen la responsabilidad de formar con calidad.

En esta “búsqueda apasionada e incansable” (citando a Bunge) para la trascendencia de la investigación en la administración, se plantea que para la generación de conocimiento en las IES, existen dos vías, la formación teórica y la experiencia práctica alineada a: a) un modelo educativo basado en asignaturas, y b) un sistema modular en la enseñanza. Esta segunda, se basa, en el desarrollo creativo en el aspecto pedagógico en cada una de las áreas y permite que la idea de la investigación permee en el alumnado, y a su vez, la interrelación con el contexto. La unificación de dichos elementos, permite que se aprenda del proceso y se retroalimente con experiencias en el campo, y por ende continuar con la investigación.

En el ámbito de la administración, el conocimiento generado ha sido pausado. Para producir una teoría formal en el área de la administración, existe coincidencia de que se debe de:

- a) Revisar los aspectos metodológicos en la ciencia del conocimiento formal de la administración; la revisión a las escuelas de la administración, para la producción científica del conocimiento sobre constructos, aportes substanciales, teorías descriptivas o bien teorías formales.
- b) Revisar los organismos en América Latina que estén trabajando con modelos e indicadores propios y aprovechando coincidencias e ir dando pauta a la complementariedad de elementos en contextos locales.

CONCLUSIONES

Los investigadores participantes en el evento convergen en lo siguiente:

1. La visión de gestionar fuentes alternas para continuar activando la economía, desde la participación de la administración en proyectos de nación.
2. Propiciar la dinámica y aplicación concreta del modelo de la triple hélice y de los actores sociales: Universidad, Sector productivo y gobiernos; Sociedad, Estado y Empresa.

3. Basar la enseñanza en las nuevas tecnologías y estrategias disponibles en la enseñanza y en el aprendizaje en las IES.
4. Contar con la infraestructura y formación de capital intelectual, en el ámbito de la investigación, contemplando el conocimiento hacia el futuro sin descartar los elementos pasados.
5. Escribir y considerar las experiencias acumuladas, con modelos generados y aplicados con el objeto de generar conocimiento con hallazgos propios en la IES.
6. Contrarrestar la importación de literatura, sin descartarlos, con casos de estudio y promover situaciones propias de la nación y regiones, como estrategia a largo plazo en la generación de teoría, logrando credibilidad en el sistema educativo en Latinoamérica.

A manera de cierre y concluyendo de manera no definitiva, pues ahora es cuando se inicia y continúa la discusión, podemos decir, en la producción del conocimiento científico, no es el hecho de que afecte en las escuelas de negocios la adopción de teorías de origen extranjero, porque sea más sencillo importar que producir. La idea es, que las IES, en los espacios educativos en Administración y Gerencia en los distintos países latinoamericanos, opten por asumir la responsabilidad de generar conocimiento propio, las prácticas actuales marcan a los artículos científicos como una manera de producción y avance; mas no es la única vía para generar teoría formal., también están los textos sean formatos digitales o físicos. Los Congresos, indiferentemente que los designios de poder, ubicados algunas en los Organismos que gerencian la Investigación en los diferentes países en América Latina, minimicen su valor como calificación de acreditación o lo invisibilizan como tal expresión de producción de conocimiento. En referencia a ello se mencionó en el Conversatorio los casos de Hernández Sampieri (México), y de Chiavenato (Brasil), con la innegable producción intelectual de dichos autores, de gran influencia en la investigación y docencia en Administración y Gerencia en las Escuelas latinoamericanas en dicho campo disciplinarios, autores ya legitimados por sí mismos, en el mercado globalizado en el mundo académico hispano parlante,

trascendiendo aún a Europa, ya se hizo referencia en el contenido el caso de estos autores.

También se enfatizó lo concerniente a los conversatorios con académicos del área de Administración en las IES, a diferencia de los congresos en el área muestran una visión a nivel nacional, de lo que se tiene, lo que se está trabajado y cuáles son las áreas de oportunidad en la disciplina de la administración. Lo anterior, como ventaja para generar redes de colaboración en la producción científica, bajo un esquema de trabajo de mayor cuidado y rigurosidad, para promover confianza en países latinoamericanos.

Uno de los elementos clave en las IES es la formación continua del personal académico, sea por cuenta propia o por iniciativa institucional, como compromiso latente hacia la docencia y a la investigación. De igual forma las redes académicas, donde la discusión en espacio académicos, llevará a estar mejor ubicados sobre lo que se puede llegar a plantear y mayor relevancia en la generación de conocimiento.

Como se dijo anteriormente, hay muchas cosas por continuar haciendo dentro del Campo de la Administración y Gerencia, desmontar y construir postulados, ahora es cuando se inicia para un Pensamiento Administrativo contextualizado.

REFERENCIAS

Arellano, R. (2003). **Propuesta para un pensamiento Latinoamericano**. XXXVIII Asamblea de CLADEA. Conferencia llevada a cabo en Lima, Perú.

Carro, F.; Caló A., (2012). **La Administración científica de Frederick W. Taylor. Una lectura contextualizada**. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata- "Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales". Mesa 19: Imágenes de la organización: su importancia como objeto de estudio para las ciencias sociales. – ISSN 2250-8465 La Plata, Argentina, 5 al 7 de Diciembre de 2012. <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar>

Díaz, Emilio (12 de Septiembre de 2016). **Administración en América Latina**. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=94clE1LGSyg>

- Filopsicom (02 de Diciembre de 2009). **Filosofía y Psicología (Psicoanálisis)**. Michel Foucault - Entrevista Alain Badiou (1 de 3). Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=1e8Rynio0B8>
- Giddens, Anthony (2000). **La Tercera Vía. La Revolución de la Socialdemocracia**. Primera Edición. Taurus. México.
- López, Ivan (01 de Octubre de 2015). **Corrientes filosóficas de la administración**. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=-zpWpt8T3Z0>
- Muñoz, C., Andrade, M. C., y Cisneros, M. (2011). **Estrategias de interacción oral en el aula: una didáctica crítica del discurso educativo** (1a ed.). Bogotá: Magisterio.
- Plangesco06 (2008). **¿Qué es un conversatorio?** 18-06-2008. <http://plangesco06.blogspot.mx/2008/06/qu-es-un-conversatorio.html>
- Real Academia Española. (2017). **Conversatorio**. Recuperado el 28 de 09 de 2017, de Real Academia Española: del.rae.es/?id=AgjiqhM
- Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador (14 de Abril de 2014). **Una mirada crítica a la administración en América Latina por María Ceci Araujo**. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ZC3d1vCQMNA>
- Universidad Católica de Manizales (2017). **Metodología**. Conversatorios 'Pedagogías para la Paz': una cátedra en construcción. 19 de Febrero, 2017. Universidad Católica de Manizales. Colombia. <http://www.ucm.edu.co/conversatorios-pedagogias-para-la-paz-una-catedra-en-construccion/metodologia/>

BARRERAS EN EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE, BAJO UNA CONCEPCIÓN DE SUS ACTORES DIRECTOS

BARRIERS IN THE TEACHING-LEARNING PROCESS, UNDER A
CONCEPTION OF ITS DIRECT ACTORS

Sánchez Padilla, J. Elisabeth¹
Ortiz Jáquez, María del Carmen¹
Martínez Moreno, Juan Antonio¹
Moreno Molina, Abel¹

RESUMEN

Esta investigación, tiene como propósito de estudio, analizar las funciones del estudiante para el desarrollo de un aprendizaje eficiente. Los resultados obtenidos están dados por los factores que pueden afectar las funciones del estudiante en el proceso enseñanza - aprendizaje, uno de ellos prevalece en las emociones que el alumno tiene frente a la formación, falta de prácticas para el logro de aprendizaje significativo, donde todos los perfiles (estudiantes de tiempo completo, trabajadores que estudian, madres de familia ,y madres solteras trabajadoras) coinciden en estudiar para acreditar las materias, y predomina el factor estrés causado por la falta de la administración de tiempo. Se concluye que se pueden superar los factores negativos que afectan las funciones del estudiante, utilizando los pasos de los procesos administrativos: planeando, organizando, dirigiendo y controlando el proceso de aprendizaje, al ejecutar la planeación de estudio le libera de todas las emociones negativas, como estrés y miedo a reprobar, otorgándole seguridad en su propio aprendizaje.

Palabras clave: Educación Basada en Competencias, Evaluación Educacional, Personal Docente, Aprendizaje, Curriculum.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the student's functions for the development of efficient learning. The results obtained are given by the factors that can affect the student's functions in the teaching - learning process, one of them prevails in the emotions that the student has in front of the training, lack of practices for the achievement of significant learning, where all The profiles coincide in studying to accredit the subjects, and the stress factor caused by the lack of time management predominates. It is concluded to overcome the negative factors that affect the functions of the student using the steps of the administrative processes: planning, organizing, directing and controlling the learning process, when executing the study planning it frees you from all the negative emotions, such as stress and fear to fail, granting security in their own learning

Keywords: Competency-Based Education, Educational Measurement, Educational Personnel, Learning, Curriculum.

JEL: A220

Recibido: 21 de agosto de 2019

Aceptado: 17 de octubre de 2019

¹ Investigadores de la Universidad Cultural, Ciudad Juárez, Chihuahua. México. Correos electrónicos: elisabeth0079@yahoo.com, ingcarmenortiz@gmail.com, jmartines_14@hotmail.com, abel-moreno@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En Ciudad Juárez Chihuahua, México, existe una elevada demanda laboral en el sector industrial, donde se solicita de mano de obra calificada, para ofertar nuevas oportunidades a sus empleados, requiere un título avalado por una Institución de Educación Superior (IES), esto provoca en los trabajadores una necesidad de estudiar. Una de las características de las universidades del siglo XXI debe ser la integración de la docencia, la investigación y la extensión, en un solo quehacer universitario, los cuales deben enriquecerse mutuamente en busca de soluciones a los problemas que atañen al municipio, estado o nación al que pertenece, encontrando entre sus principales carencias la formación académica.

En este sentido, esta investigación tiene como propósito de estudio, analizar las funciones del estudiante para el desarrollo de un aprendizaje eficiente. El alcance de esta investigación es descriptivo, mediante el proceso, los estudiantes podrán desarrollar cualquier técnica y estrategia didáctica que el docente implemente dentro y fuera de clase, provocando la curiosidad, basado en interacciones, en libertad para elegir como aprender, generando interés a través de juegos, experimentos, confianza en sí mismos, creando compromiso emocional, promoviendo responsabilidad, para crear significado en el aprendizaje mismo. Se obtiene con ejercicios prácticos y complementándolo con la experiencia.

En este sentido la investigación iniciada se presenta en cinco partes, siendo el primero de éstos, una retrospectiva que se realiza acerca de la problemática. En la segunda parte, se busca caracterizar el perfil del estudiante, a través de una categorización. Pasando a una tercera parte, donde se intenta dar una mirada a las competencias del Docentes, considerando que el docente debe ser idóneo respaldado por su profesionalización, experiencia laboral y constante capacitación en destrezas docentes. Una vez que se tiene esta información, en la cuarta parte del artículo, se describen las estrategias de administrar el aprendizaje, pues constituyen un recurso en la organización gráfica de aprendizajes explorados, esto facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje a los estudiantes.

Finalmente en la quinta y última parte de contenido, se analizan los factores que influyen negativamente en el aprendizaje, entre ellos: los intereses que mueven a los alumnos a realizar sus estudios acorde con sus prioridades. Las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación realizada, no dejan de ser una motivación para profundizar en los resultados aquí presentados, además la importancia de darle continuidad.

UNA RETROSPECTIVA

Las Instituciones de Educación Superior (IES) son productoras de conocimiento y cultura, así como formadores de profesionistas con capacidad (competencias) de generar y aplicarlo, para lograr dicho objetivo se presentan conflictos en el proceso enseñanza-aprendizaje, donde los protagonistas de este son las funciones del docente y del alumno.

Uno de los conflictos más comunes en las IES, son los profesionistas que enseñan como aprendieron, careciendo de capacitación didáctica y pedagógica, dicho de otra manera, adquirieron el conocimiento de forma tácita, que es el aprendizaje personal y que se desarrolla en un contexto específico, por lo que es difícil de comunicar, transmitir y formalizar. Estudios recientes acerca de los factores determinantes en el proceso de enseñanza- aprendizaje, tales como el de (Beltran, 2003) identifica:

Un factor determinante para un buen desarrollo académico óptimo, es el uso de estrategias de aprendizaje. Cuando esto sucede el estudiante puede apropiarse de una forma elaborada, ordenada y significativa de los contenidos curriculares. Evaluar su uso en los estudiantes universitarios resulta fundamental, al encontrar que estas se relacionan directamente con la calidad del aprendizaje, permitiendo identificar y diagnosticar las causas de alto y bajo rendimiento. (pp. 55-73).

Es oportuno considerar la triada de (Vaello, 2007) que plantea: El profesor, alumno y currículo, son los elementos implicados en el aula, durante el proceso enseñanza-aprendizaje, además del contexto donde se enmarca. Bajo este enfoque, *el profesor*, es el que enseña. En su actuación influye multitud de variables personales, salud física, estado de ánimo, competencia social, enfoque pedagógico y metodología; es el único miembro que tiene capacidad para intervenir sobre los tres componentes; en el

alumno: motivando, adaptando contenido, modificando estrategias; reflexionando en sí mismo su nivel de implicación y calculando esfuerzos.

El estudiante, el que aprende, es el protagonista, todo depende de que él se decida, aunque el catedrático tiene poderosos medios de influencia en él, sí lo sabe manejar. En su actitud en lo escolar influyen múltiples factores, expectativas, motivación, autoestima, roles que desempeña, en lo psicológico y físico, el docente es el que enseña.

El currículo, este reside en las asignaturas que estudia, incluye aspectos académicos, actitudinales, relacionales y formativos, en general. *El contexto* en el que se asimila, cualidades del grupo – clase, ámbito social, clima del aula/centro, características del barrio/municipio, compañeros, en que debe existir un equilibrio entre docente-estudiante- currículo, donde el formador es el responsable.

Por otra parte (Lima, 2009) menciona una serie de características que tienen las estrategias de aprendizaje efectivo: Las cuales están enfocadas a orientar, secuenciar, ordenar y trabajar con exactitud para un mejor aprovechamiento, evita la improvisación. Dan seguridad a los autores (educando-educado). Favorece la autoconfianza, fomenta el trabajo cooperativo, dinamizan el proceso enseñanza aprendizaje. Favorecen la participación y socialización. Evitan la memorización mecánica del material docente, el alumno deja de ser receptor, siendo protagonista de sus propios aprendizajes y gestor de sus conocimientos.

Por otra parte, Vaello (2007), considera importante que: Todas las convivencias donde interactúan mucho tiempo y existen diversos contactos que generan roces positivos y negativos, los positivos se presentan a través de la empatía, solidaridad, armonía, seguridad y los negativos gestos, marginaciones, aislamientos que se convierten en huellas afectando el clima en el salón. El docente tiene la obligación de considerar las cinco grandes áreas de la intervención educativa:

(1) intrapersonal tanto del educador como del alumno, (2) interpersonal que se presenta en la convivencia misma, (3) Los procesos de atención y motivación que

el guía sitúa se deben enfocar en las tareas, con el objetivo de que formen un aprendizaje autónomo. (4) motivacional se refiere a la voluntad propia al realizar actividades; alumnos que se desmotivan poniendo resistencia, creando conducta negativa y generando conflictos y finalmente (5) académico, consiste en la cantidad y calidad de información que aprenden los educandos.

CATEGORIZACIÓN DEL PERFIL DEL ESTUDIANTES

En las IES se observa que los estudiantes carecen de aprendizaje significativo, estudiando solo para acreditar un examen, olvidándose del objetivo principal que es el aprender en su formación personal y profesional, cabe diferenciar que los perfiles de cada estudiante tienen responsabilidades diversas, en el presente artículo se mencionaran cuatro categorías: 1)Estudiantes de tiempo completo, 2)Trabajadores que estudian, 3)Madres de familia, y 4)Madres solteras trabajadoras, cada uno se desarrolla en contexto diferente, el cual impacta en el proceso aprendizaje. El primer perfil corresponde a los estudiantes de tiempo completo, tienen la oportunidad de estudiar, pero existen diferentes factores que pueden afectar en su desempeño de estudiante, como es el ambiente familiar, los amigos, motivación, proyecto de vida, entre otros y uno de los más importantes carecen de experiencia laboral, lo cual afecta en el proceso de asimilación para el aprendizaje significativo, en algunos casos.

En el caso de los alumnos de tiempo completo, solo se dedican a estudiar por lo tanto carecen de experiencia laboral, pero no tienen la disposición de aprender, aunado a ello, se suman un conjunto de emociones frente al aprendizaje, nervios, estrés, inseguridad entre otras; así como la actitud frente al aprendizaje acorde a la empatía del docente con el alumno, perdiendo en muchas ocasiones el objetivo principal que es aprender en el proceso, enfocándose en el resultado, para obtener un título, únicamente conformándose con acreditar la materia, porque esto representa un mayor ingreso económico al conseguir un trabajo, por mejorar la calidad de vida en el estudiante y sus familias.

Los otros tres perfiles tienen roles similares y un factor en común, los empleados que estudian son alumnos con responsabilidades laborales que deben cumplir con una

jornada de ocho horas por lo menos, asociado a ello, también son padres de familia, así mismo realizan las actividades en el hogar, tareas escolares de los progenitores, y las propias; sobre todo las madres solteras cubren un perfil similar a los trabajadores que estudian, agregándole la responsabilidad total de los hijos. Se puede observar con claridad que el primer factor es el estrés, por el tiempo y sus prioridades en cuestión de su preparación profesional, es importante, pero acorde a la escala de valores es primordial su trabajo, sus hijos, su casa y por último cumplir con sus tareas académicas. Sin duda alguna, tienen una fortaleza la cual es su experiencia laboral, que en ocasiones ni ellos mismos están conscientes y ese conocimiento es una ventaja que les permite asimilar con rapidez el aprendizaje, sí éstos trabajan en el área de su profesión.

Analizando los requerimientos de cada uno de los perfiles, es importante que el estudiante universitario administre los tiempos, para poder subsistir en este mundo competitivo y lleno de retos, es fundamental el rol del docente, iniciando con unas sencillas preguntas. ¿Qué sucedería si el profesor se convirtiera realmente en facilitador dentro y fuera del aula? ¿Qué pasaría que mediante estrategias didácticas, el maestro permitiera al alumno evaluar y controlar su propio aprendizaje, donde valore su eficiencia cognitiva?

UNA MIRADA A LAS COMPETENCIAS DEL DOCENTE

Es conveniente considerar que en la impartición de clases, el docente debe ser idóneo respaldado por su profesionalización, experiencia laboral y constante capacitación en destrezas docentes, que le permita establecer estrategias y desarrollar habilidades didácticas frente a los grupos, para lograr el aprendizaje significativo en cada uno de ellos. El perfil docente ideal para el siglo XXI, debe ser emprendedor, proactivo, visionario, enfocado a la solución de problemas, en constante capacitación acorde a las asignaturas que imparte, esta puede ser referida a posgrados o diversas actividades que contribuyan a la productividad, competitividad y el bienestar social, estableciendo estrategias a la aplicación de competencias profesionales y habilidades didácticas en las aulas, que mediante proyectos integradores, les permita a los estudiantes la

generación del conocimiento pertinente. Es fundamental resaltar los valores principales del docente, como lo es la ética, la vocación y el compromiso de motivar al estudiante a superar cualquier obstáculo en el proceso enseñanza aprendizaje.

La docencia universitaria basada en competencia debe continuar fundamentada en estrategias enseñanza-aprendizaje (Prieto y García, 2012)., menciona: Este enfoque exige a los docentes competentes en el diseño y operación didáctica, debe contar con una amplia diversidad de metodologías estratégicas, las cuales contribuyen a la formación profesional. Es fundamental que el catedrático clasifique los niveles de aprendizajes que pretende lograr con los objetivos, el primer paso es indagar los conocimientos previos del alumno como punto de partida para guiar la práctica educativa; el segundo paso es desarrollar actividades de secuencian que promuevan la comprensión a través de la organización de la información; en el último paso desarrollar metodologías activas para contribuir al desarrollo de competencias.

ACERCA DE LAS ESTRATEGIAS DE ADMINISTRAR EL APRENDIZAJE

Las estrategias para investigar los conocimientos previos, son importantes porque constituyen un recurso en la organización grafica de aprendizajes explorados, esto facilita a los estudiantes al momento de tomar apuntes. El aprendizaje significativo favorece con los puentes cognitivos entre lo que el individuo ya conoce y lo que necesita conocer para asimilar significativamente los nuevos conocimientos (zona de desarrollo próximo, que conduce al nivel de desarrollo potencial). Estos constituyen organizadores previos, desde conceptos, ideas iniciales así como material introductorio, lo cual se presenta como marco de referencia de los conceptos y relaciones. La clave del aprendizaje significativo radica en relacionar el aprendizaje adquirido y la asimilación de un nuevo conocimiento, por consiguiente la eficacia del aprendizaje.

Las estrategias para indagar sobre los conocimientos previos se pueden generar a través de lluvias de ideas que consisten en preguntas guía y literales, exploratorias, SQA (Que se, que quiero saber, que aprendí) y el RA-P-RP (respuesta anterior, pregunta, respuesta posterior). La lluvia de ideas es una dinámica grupal que permite

indagar u obtener información acerca de un grupo genera ideas acerca de un tema específico o dar solución a un problema, la cual indaga conocimientos previos, favorecer la recuperación de información, la creación de nuevo conocimiento, aclarar conceptos erróneos, resolver problemas, desarrollar la creatividad, conclusiones grupales y propiciar una amplia participación de los alumnos. Las preguntas-guías permiten visualizar un tema de una manera global a través de una serie de interrogantes que ayudan a esclarecerlo, identifica detalles, analiza conceptos, indagar conocimientos previos y planear un proyecto.

SQA (Que sé, que quiero saber, que aprendí) esta estrategia la otorgó que permite motivar al estudio; primero indagando en los conocimientos previos que posee el estudiante después cuestionarse acerca de lo que desea aprender y finalmente, para verificar lo que ha aprendido.

El RA-P-RP (respuesta anterior, pregunta, respuesta posterior), ya mencionado, que permite construir significados entre momentos representados por una pregunta, una respuesta anterior o anticipada a una respuesta posterior, propiciando indagar conocimientos previos, desarrollar pensamiento crítico, abrir la metacognición y ampliar la comprensión. Las preguntas constituyen cuestionamientos que impulsan la comprensión en diversos campos del saber, en la enseñanza son un importante instrumento para desarrollar el pensamiento crítico. La tarea del docente será propiciar preguntas del mismo estudiante, acerca de elementos esenciales que configuran objetos, eventos, procesos, conceptos, entre otros.

Las estrategias que permiten recordar el aprendizaje en eventos futuros, son las que se enfocan en promover la comprensión mediante la organización de la información, esto permite de forma personal desarrollar habilidades para aprender a aprender a través de lecturas, síntesis mediante organizadores gráficos como son: los cuadros sinópticos, cuadro comparativo, matriz de clasificación, de inducción, técnica heurística de Gowin, correlación y analogía, así mismo los distintos tipos de diagramas radical, de árbol, de causa efecto y de flujo, los mapas cognitivos, mental así como mapa conceptual.

Los *cuadros sinópticos* es un organizador gráfico muy utilizado que permite organizar y clasificar información, se caracteriza por organizar los conceptos de lo general a lo particular, y de izquierda a derecha, en orden jerárquico, permite establecer relaciones entre conceptos, desarrollar las habilidades para clasificar y establecer las jerarquías, organizar el pensamiento y facilitar la comprensión de un tema. El *cuadro comparativo* es una estrategia que permite identificar las semejanzas y diferencias de dos o más objetos o hechos. Una cuestión fundamental es que, luego de hacer el cuadro comparativo, es conveniente enunciar la conclusión a la que se llegó, este permite desarrollar la habilidad de comparar, lo que constituye la base para la emisión de juicios de valor, facilita el procesamiento de datos, lo cual antecede a la habilidad de clasificar y categorizar información, ayuda a organizar el pensamiento.

La *matriz de clasificación*, es una estrategia que permite hacer distinciones detalladas de las características de algún tipo de información específica. El objetivo es formar conjuntos o clases, permitiendo llegar a determinar detalles que a simple vista no se podrían determinar, agrupar en clases determinadas dependiendo del interés del trabajo que estemos desarrollando. La *matriz de inducción* es una estrategia que sirve para extraer conclusiones a partir de fragmentos de información, permite extraer conclusiones, identificar elementos de comparación.

La *técnica heurística de Gowin*, esta técnica sirve para adquirir conocimiento sobre propio conocimiento y sobre como este se construye y utiliza, permitiendo desarrollar la meta cognición, organizar procesos para desarrollar un proyecto, y favorece el método científico tradicional y en las ciencias sociales.

La *correlación*, es un diagrama semejante a un modelo atómico donde se relacionan entre sí, los conceptos o acontecimientos de un tema, esta técnica permite identificar conceptos o ideas claves de un texto y establecer relaciones entre ellos.

La *analogía*, es una estrategia de razonamiento que permite relacionar elementos o situaciones (incluso en un contexto diferente), cuyas características guardan semejanza, permitiendo comprender contenidos complejos y abstractos, relacionar conocimiento aprendido con los nuevos, así como desarrollar el pensamiento complejo

analizar y sintetizar. Los diagramas son representaciones esquemáticas que relacionan palabras o frases dentro de un proceso informativo. Esto induce al estudiante a organizar esta información, tanto en documento como mentalmente, al identificar las ideas principales, según el orden lógico.

Para contribuir al desarrollo de competencias son recomendables las metodologías activas, esto significa poner en juego una serie de habilidades, capacidades, conocimientos y actitudes en una situación dada y en un contexto determinado. El tópico generativo, la simulación, los proyectos, los estudios de caso, los aprendizajes basado en problemas, el aprendizaje in situ, aprendizaje basado en TIC, aprendizaje mediante el servicio, investigación con tutoría, aprendizaje cooperativo y webquest.

FACTORES QUE INFLUYEN NEGATIVAMENTE EN EL APRENDIZAJE

Analizando los factores que influyen negativamente en el aprendizaje, si el alumno estudia solo para acreditar el examen, la capacidad de retención disminuye, aunado a ello la disponibilidad de estudiar por falta de tiempo, porque es el último nivel de sus prioridades, similar a la falta de disposición al estudio ya mencionado con anterioridad. Las IES egresarán profesionistas con título, sin el conocimiento sólido, careciendo de competencias profesionales, personales y sociales. Afectando al sector laboral en primera instancia, impactando en su vida personal generando frustración e inseguridad de tal forma que pueden llegar a una maestría y permaneciendo en un trabajo con el salario mínimo, desarrollarse en un campo que no es acorde al perfil a su profesión, o lo que es peor, estar desempleado.

Cuando los estudiantes de educación superior egresan lo hacen en un país que ha optado por cubrir las necesidades a corto plazo de las maquiladoras, no realmente por la generación de capital intelectual. Existen diversos factores que afectan el proceso enseñanza - aprendizaje, uno de ellos prevalece en las emociones que el alumno tiene frente a la formación, así como estudiantes que carecen de aprendizaje significativo, donde todos los perfiles coinciden en estudiar para acreditar las materias, realizando un análisis, predomina el factor estrés causado por la falta de la administración de tiempo.

Para resolver el problema de administración de tiempos en el aprendizaje, es primordial elaborar una estrategia que implique establecer y trazar acciones a través de una organización cronológica efectiva en el proceso de asimilación de contenidos, en los alumnos se requieren dos factores fundamentales, orden y disciplina, el primer paso consiste en desarrollar compromiso respecto a su responsabilidad como futuro profesional y estudiante universitario, provocando la reflexión en su proyecto de vida. ¿Cómo crear conciencia de cambio en el alumno? Él debe estar convencido de que realmente el verdadero aprendizaje es el que cambiará su destino, y no solo la adquisición del título. La planeación debe responder a tres preguntas fundamentales las cuales son: ¿Qué estudiar? ¿Dónde estudiar? y ¿Cómo estudiar?

Respondiendo a las preguntas anteriores: ¿qué estudiar? le permite al alumno establecer acciones desarrollando e instrumentando la programación en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tienen que prevalecer, para conseguir a tiempo y cumplir con las metas establecidas del currículo del programa educativo seleccionado, estudiando los temas prioritarios y pertinentes, a su ritmo de vida. Dando respuesta a ¿Dónde estudiar?, aquí el estudiante decide o elige el lugar, con el equipo necesario y ergonómico como es una mesa, una silla, luz adecuada, computadora, apuntes, entre otras herramientas necesarias que faciliten el estudio. Por último, se responde a la pregunta

¿Cómo estudiar? es recomendable utilizar los pasos de los procesos administrativos (planeando, organizando, dirigiendo y controlando). Mediante la planeación que consiste en implementar una sistematización de actividades dentro del término, así lograr una mayor eficacia y eficiencia en el aprendizaje, logrando resultados efectivos. Los primeros se refieren a un mal diseño en el proceso de preparación, o simplemente el discípulo no sabe cómo estudiar, en este caso las causas imputables están en el enlace del modelo educativo.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Es vital analizar los distintos factores que afectan el proceso enseñanza aprendizaje, así como los actores que son el *docente* y el *alumno* porque de persistir la problemática

egresarán profesionistas carentes de conocimiento que impactará directamente en su vida personal y profesional. Los docentes enfrentan un desafío en el aula, que es el mantener el interés y motivación de los estudiantes, con el fin de promover un aprendizaje autónomo, en el cual el estudiante obtenga el mejor aprovechamiento, desarrollando futuras habilidades profesionales, donde los profesores asuman el papel que les corresponde como estrategias o mediadores en la enseñanza aprendizaje, utilizando las estrategias adecuadas para el logro de los objetivos propuestos dentro y fuera de la Institución.

Actualmente imparte su cátedra acorde a sus vivencias académica, a sus emociones, habilidades, creencias y las experiencias de trabajo. Comúnmente se escucha por parte del alumno "el docente sabe mucho, pero no sabe cómo enseñar, esto significa que el experto en el área o materia que imparte, no garantiza que pueda enseñar eficazmente, precisamente porque se desenvuelve como él aprendió. Las razones fundamentadas anteriormente, exponen las que se consideran relevantes al ocuparse del problema de investigación planteado y que la contribución que se pretende realizar principalmente es en los centros educativos universitarios, así como al sector laboral y social.

REFERENCIAS

Acosta, A. (2010). *Príncipes, burócratas y gerentes*. México: ANUIES.

Beltran, J. (2003). Estrategias de aprendizaje. *Revista de educación*, N° 332, pp. 55-73.

Lima, L. M. (2009). *Estrategias de enseñanza para el aprendizaje del idioma inglés*. (Tesis de grado facultad de educación). Universidad Nacional Federico Villarreal, México

Prieto, J. H., y García, J. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. México: Pearson Educación.

Vaello, J. (2007). *Como dar clases a los que no quieren*. México: Santillana.

POLÍTICAS DE PUBLICACIÓN

La revista **Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)**, es una publicación de carácter científico para la difusión del producto de la investigación en las Ciencias Administrativas y Gerenciales, abierta al personal docente y de investigación, así como a los Estudiantes del Área de Administración, Gerencia, Ciencias Económicas y áreas fronterizas del conocimiento de Pregrado y Postgrado y Doctorado de instituciones universitarias y empresarios que estén organizados en líneas de investigación vinculadas a esta área de conocimiento, desde la perspectiva de la Transdisciplinariedad. La revista comienza sus actividades el 1-2017, siendo publicada en formato digital por el Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro).

La revista REGyO, pretende dar a conocer las actividades investigativas, desde las Líneas de Investigación que la auspician, realizadas en el marco de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, estando integrado su equipo Editorial por Docentes-Investigadores que interactúan como responsables de dichas Líneas de Investigación que coexisten integradas de manera dinámica en este ámbito académico, estando bajo la Coordinación y Gestión de la Línea Oficial de Investigación “**Estudios Teóricos y de Aplicación para la Producción de Conocimiento en las Ciencias Administrativas, Económicas y Contables: Nuevos Paradigmas Gerenciales**”, generada en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública y adscrita formalmente al CIDPyMESMicro en esta Facultad.

OBJETIVO, MISIÓN Y VISIÓN DE LA REVISTA

La revista tiene como **objetivo**: difundir el conocimiento en las áreas temáticas de las ciencias gerenciales, entre la comunidad académica y profesional, a través de la publicación de artículos inéditos, relevantes, de alta calidad con origen en investigaciones científicas o tecnológicas y que susciten artículos de investigación, reflexión, revisiones bibliográficas, casos de estudio y otros que sigan una rigurosa

metodología investigativa con aportes significativos a las ciencias administrativas y gerenciales. Las producciones intelectuales son arbitradas anónimamente doble ciego.

La **revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)**, lleva como **misión**: difundir entre la comunidad académica y profesional los artículos inéditos, relevantes y de alta calidad relacionados con investigaciones en el área de ciencias administrativas y gerenciales, de autores venezolanos e internacionales, arbitrados por pares académicos de reconocida trayectoria. De esta manera, pretende contribuir a la gestión socialmente responsable de la producción y difusión del conocimiento.

Se proyecta con la **visión**: Ser una publicación reconocida internacional nacional y local por la excelencia, calidad, y alto impacto de los resultados de la producción científica que se publica.

ENFOQUE Y ALCANCE

La **revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)**, es una revista electrónica interdisciplinaria y transdisciplinaria, internacional y especializada en la divulgación del conocimiento científico de la Administración y Gerencia, vinculada a las ciencias sociales, ciencias políticas, ciencias de la conducta, ciencias económicas, empresariales y de ingeniería industrial con énfasis en los problemas de creación de empresas, emprendimiento y desarrollo de negocios, lo cual supone una perspectiva de inter y transdisciplinariedad, bajo la responsabilidad del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo; adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, como uno de los Órganos difusores de la Producción Intelectual de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, estando abiertos a la Universalidad del Pensamiento.

PROPÓSITO Y COBERTURA TEMÁTICA DE LA REVISTA REGYO

La divulgación de artículos inéditos resultado de investigación sobre Administración y Gerencia, vinculada a las ciencias sociales, ciencias políticas, ciencias de la conducta,

ciencias económicas, empresariales y de ingeniería industrial con énfasis en los problemas de creación de empresas, emprendimiento y desarrollo de negocios, y elaborados por la comunidad académica nacional e internacional que posean alta calidad editorial y científica.

ORIGINALIDAD DE LOS ARTÍCULOS

La revista **Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)** exige la *originalidad del artículo*. El artículo no debe haber sido publicado previamente ni sometido a consideración por ninguna otra revista.

FORO DE LA REVISTA REGyO

La revista se enfoca en profesores, investigadores, empresarios y estudiantes de postgrado de todas las áreas de las de la Administración y Gerencia, vinculada a las ciencias sociales, ciencias políticas, ciencias de la conducta, ciencias económicas, empresariales, y de ingeniería industrial con énfasis en los problemas de creación de empresas, emprendimiento y desarrollo de negocios.

El Comité Editorial está constituido por prestigiosos Investigadores de Instituciones universitarias e investigadores empresarios y de gremios profesionales, cumpliendo con un 70% de investigadores externos a la institución editora, que avalan el alcance y trascendencia de la Revista.

PROCESO DE EVALUACIÓN POR PARES

El arbitraje externo forma parte de nuestra cultura corporativa como equipo de investigadores, donde es clave la crítica y la autocrítica de los resultados de las investigaciones propias y las producidas en alianza con nuestros pares.

La evaluación por pares es **doblemente anónima** (también llamado *modelo doble-ciego*), es decir, que se oculta a los autores la identidad de los evaluadores, y viceversa. Para evaluar los artículos, los revisores atenderán a **10 criterios** que han

sido claramente definidos por los consejos editoriales de las revistas. Los revisores completarán un formulario que será enviado (anónimamente) a los autores.

Cada criterio puntúa de 0 a 10, por lo que al hacer el promedio la puntuación más baja posible es 0, y la puntuación más alta es 10. En función de esta puntuación (**evaluación cuantitativa**) y de los comentarios de los revisores (**evaluación cualitativa**), el consejo editorial de cada revista decide si acepta o rechaza el artículo, si solicita un reenvío del texto.

El proceso de evaluación de artículos consta de tres fases. **Fase 1:** El equipo editorial enviará el acuse de recibo de los trabajos y colocará la fecha de recibo, se envía el artículo a los pares evaluadores externos, quienes contarán con un tiempo máximo de quince días continuos para enviar su dictamen de la obra. **Fase 2:** Una vez enviado el dictamen por parte de los pares, se procede a reenviar las sugerencias al autor, el cual contará con un tiempo aproximado de quince días continuos a partir de la fecha de envío.

Las correcciones recomendadas por los árbitros tienen la finalidad de ayudar al autor a mejorar su trabajo hasta lograr la calidad de publicación en atención al rigor científico. Las modificaciones son revisadas por un árbitro y un miembro del Comité Editorial. **Fase 3:** Si las evaluaciones son positivas, el Comité Editorial decide la publicación del artículo, y se coloca la fecha de aceptación. Por el contrario, si son negativas, se rechaza. En caso de un dictamen positivo y uno negativo, se envía a un tercer par y según su evaluación se tomará una decisión editorial.

Al terminar el proceso de evaluación se enviará un informe al autor en el que figure la decisión tomada por los evaluadores (publicar; publicar solo si se incorporan observaciones, sugerencias o comentarios realizados de forma o de forma y fondo; no publicar).

En el caso del dictamen «no publicar» significa que se excluye el referido trabajo, y los evaluadores no están obligados a dar explicaciones al respecto, salvo al Consejo Editorial. En cualquier caso, serán criterios excluyentes: 1) no abordar el ámbito científico ni las temáticas de la revista; 2) no respetar los criterios formales establecidos. Solo se publican los artículos que aprueben el arbitraje.

La decisión **final** de publicar corresponde al Comité Editorial. La decisión de los árbitros y el Comité Editorial es **inapelable**.

El trabajo de arbitraje es **secreto**. El Comité Editorial **no discute** con los autores las recomendaciones de los árbitros ni del Comité.

Toda la comunicación es exclusivamente **vía electrónica**.

Los artículos aceptados serán publicados en orden a la capacidad de funcionamiento operativo y logístico de la revista, por lo tanto no asumimos el compromiso de publicar en tiempo y fecha determinada a solicitud de los potenciales autores colaboradores.

POLÍTICA DE ACCESO ABIERTO

La **revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)** proporciona un acceso abierto a su contenido, basado en el principio de que ofrecer al público un acceso libre a las investigaciones ayuda a un mayor intercambio global del conocimiento.

Todos los artículos publicados por REGyO están disponibles de inmediato en todo el mundo por internet bajo una licencia Creative Commons **Reconocimiento Internacional - No Comercial - Compartir Igual (CC BY-NC-SA)**. Esto significa:

- Todos tienen acceso gratuito e ilimitado al texto completo de todos los artículos publicados en revistas REGyO
- Todos son libres para copiar, distribuir y comunicar públicamente el material publicado siempre y cuando se reconozca la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.
- Está permitido que se altere, transforme o genere una obra derivada a partir de esta obra, siempre deberá difundir sus contribuciones bajo la misma licencia que la creación original. No Puede utilizarse esta obra para fines comerciales. Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

PERIODICIDAD O FRECUENCIA DE PUBLICACIÓN

La revista **Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)** tiene una periodicidad semestral, editada por la Universidad de Carabobo (Venezuela). Está adscrita Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, Mediana empresa y Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de dicha institución editora.

Se publica en los meses de Junio y Diciembre, lo que corresponde a dos números anuales: Enero-Junio y Julio-Diciembre. La revista inició en el año 2017 con periodicidad semestral, con publicación de dos fascículos al año, en los períodos enero-junio y julio-diciembre. Se apega a la modalidad de publicación continua, con las siguientes fechas de cierre para cada uno de los fascículos del año: Periodo 1: enero-junio: 1º de enero del respectivo año de publicación. Periodo 2: julio-diciembre 1º de julio del respectivo año de publicación.

CÓDIGO DE ÉTICA Y MALAS PRÁCTICAS EDITORIALES

Nuestra revista tiene como referencia el [Código de conducta y buenas prácticas](#) que promulgó el Comité de Ética en Publicaciones (*Committee on Publications Ethics-COPE*) para editores de revistas científicas. Al mismo tiempo, todo trabajo, previo a su envío a los árbitros se revisa de posible plagio con el software Ithenticate. y sean evaluados por pares destacados en el ámbito académico, contribuyendo, de esta manera, a la gestión socialmente responsable de la producción y difusión del conocimiento, garantizando una adecuada respuesta a las necesidades de los lectores y autores, asegurando la calidad de lo publicado, protegiendo y respetando el contenido de los artículos así como la integridad de los mismos.

Asimismo, se considera a los estándares éticos y legales definidos en el Manual de Publicaciones de la *American Psychological Association (APA)* 7a edición. Para ello se procede a resumir los compromisos de los autores, de los árbitros o revisores y de los editores:

Compromisos de los autores

- **Originalidad y plagio:** Los autores de manuscritos aseguran que el trabajo es original, que no contiene partes de otros autores o de otros fragmentos de

trabajos ya publicados por los autores. Además confirman la veracidad de los datos, esto es, que no se han alterado los datos empíricos para verificar hipótesis.

- **Publicaciones múltiples y/o repetitivas:** El autor no debe publicar artículos en los que se repitan los mismos resultados en más de una revista científica. La propuesta simultánea de la misma contribución a múltiples revistas científicas es considerada éticamente incorrecta y reprobable.
- **Lista de fuentes:** El autor debe proporcionar siempre la correcta indicación de las fuentes y los aportes mencionados en el artículo.
- **Autoría:** En cuanto a la autoría del manuscrito, los autores garantizan la inclusión de aquellas personas que han hecho una contribución científica e intelectual significativa en la conceptualización y la planificación del trabajo como en la interpretación de los resultados y en la redacción del mismo. Se deben jerarquizar los autores conforme a su nivel de responsabilidad e implicación.
- **Acceso y retención:** Si los editores lo consideran apropiado, los autores de los artículos deben poner a disposición también las fuentes o los datos en que se basa la investigación, que puede conservarse durante un período razonable de tiempo después de la publicación y posiblemente hacerse accesible.
- **Conflicto de intereses y divulgación:** Todos los autores están obligados a declarar explícitamente que no hay conflictos de intereses que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas. Los autores también deben indicar cualquier financiación de agencias y/o de proyectos de los que surge el artículo de la investigación.
- **Errores en los artículos publicados:** Cuando un autor identifica en su artículo un importante error o una inexactitud, deberá inmediatamente informar a los editores de la revista y proporcionarles toda la información necesaria para listar las correcciones pertinentes en la parte inferior del mismo artículo.
- **Responsabilidad:** Todos los autores aceptan la responsabilidad de lo que se ha escrito. Los autores se comprometen también a que se ha realizado una revisión de la literatura científica más actual y relevante del tema analizado, teniendo presente de forma plural las diferentes corrientes del conocimiento.
- **Compromiso de firmar el acuerdo de publicación,** manifestando que el contenido del trabajo enviado a la revista es original e inédito: no ha sido publicado, no es duplicado ni redundante, además no está siendo sometido simultáneamente a arbitraje para su publicación por ningún otro medio de

difusión, y por último que los datos presentados son originales y verídicos, entre otros.

Compromisos de los árbitros o revisores

- **Contribución a la decisión editorial:** La revisión por pares es un procedimiento que ayuda a los editores para tomar decisiones sobre los artículos propuestos y también permite al autor mejorar la contribución enviada para su publicación. Los árbitros o revisores asumen el compromiso de realizar una revisión crítica, honesta, constructiva y sin sesgo, tanto de la calidad científica como de la calidad literaria del escrito en el campo de sus conocimientos y habilidades.
- **Respeto de los tiempos:** El árbitro o revisor que no se sienta competente en la temática del artículo que debe revisar o que no pueda terminar la evaluación en el tiempo programado lo notificará de inmediato a los editores. Los revisores se comprometen a evaluar los trabajos en el tiempo menor posible para respetar los plazos de entrega.
- **Confidencialidad:** Cada manuscrito asignado debe ser considerado como confidencial. Por lo tanto, estos textos no se deben discutir con otras personas sin el consentimiento expreso de los editores.
- **Objetividad:** La revisión por pares se realizará de manera objetiva. No se considera adecuado ningún juicio personal sobre los autores de las contribuciones. Los revisores están obligados a dar razones suficientes para sus valoraciones. Los revisores entregarán un informe crítico completo con referencias adecuadas según protocolo de revisiones de *la revista* y las normativas públicas para los revisores; especialmente si se propone que el trabajo sea rechazado. Están obligados a advertir a los editores si partes sustanciales del trabajo ya han sido publicadas o están bajo revisión para otra publicación.
- **Visualización de texto:** Los revisores se comprometen a indicar con precisión las referencias bibliográficas de obras fundamentales posiblemente olvidadas por el autor. El revisor también debe informar a los editores de cualquier similitud o solapamientos del manuscrito con otros trabajos publicados.
- **Conflicto de intereses y divulgación:** Información confidencial o información obtenida durante el proceso de revisión por pares debe considerarse confidencial y no puede utilizarse para propósitos personales. Los revisores sólo revisan un manuscrito si no existen conflictos de interés.

Compromisos de los editores

- **Decisión de publicación:** Los editores garantizarán la selección de los revisores más cualificados y especialistas científicamente para emitir una apreciación crítica y experta del trabajo, con los menores sesgos posibles.
- **Honestidad:** Los editores evalúan los artículos enviados para su publicación sólo sobre la base del mérito científico de los contenidos, sin discriminación de raza, género, orientación sexual, religión, origen étnico, nacionalidad, opinión política de los autores.
- **Confidencialidad:** Los editores y los miembros del grupo de trabajo se comprometen a no divulgar la información relativa a los artículos enviados para su publicación a otras personas que no sean autores, revisores y editores. Los editores y el Comité Editorial se comprometen a la confidencialidad de los manuscritos, sus autores y revisores, de forma que el anonimato preserve la integridad intelectual de todo el proceso.
- **Conflicto de intereses y divulgación:** Los editores se comprometen a no utilizar en sus investigaciones contenidos de los artículos enviados para su publicación sin el consentimiento por escrito del autor.
- **Respeto de los tiempos:** Los editores son responsables máximos del cumplimiento de los límites de tiempo para las revisiones y la publicación de los trabajos aceptados, para asegurar una rápida difusión de sus resultados.

PUBLICACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

La *revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)* en ninguna etapa del proceso editorial se establece costos, el envío de artículos, la edición, publicación y posterior descarga de los contenidos es de manera *gratuita* dado que la revista es una publicación académica sin ánimo de lucro. **No cobramos cuotas** por envío, procesamiento y publicación de artículos, la revista no retribuye económicamente a los autores, revisores y al equipo editorial por sus contribuciones en la revista.

AVISO DE DERECHOS DE AUTOR

1. Los autores/as conservarán sus derechos de autor y garantizarán a la revista el derecho de primera publicación de su obra, el cual estará simultáneamente sujeto a la Licencia de reconocimiento de Creative Commons, (CC BY-NC-SA). Puede

consultar desde aquí la [versión informativa y el texto legal](#) de la licencia., que permite a terceros compartir la obra siempre que se indique su autor y su primera publicación en esta revista.

2. Los autores/as podrán adoptar otros acuerdos de licencia no exclusiva de distribución de la versión de la obra publicada (p. ej.: depositarla en un archivo telemático institucional o publicarla en un volumen monográfico) *siempre que se indique la publicación inicial en esta revista.*
3. Los nombres y las direcciones de correo electrónico introducidos en esta revista se usarán exclusivamente para los fines establecidos en ella y no se proporcionarán a terceros o para su uso con otros fines.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

El equipo Editorial, incentiva la difusión del conocimiento, no obstante los diferentes autores colaboradores de los respectivos números publicados, son por sí mismos responsables de sus artículos, opiniones e informaciones, fuentes, contenido y datos expresados y utilizados en ellos, no haciéndose solidarios con ellos, ni la Universidad de Carabobo, ni el Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro), ni el equipo Editorial de la revista, en aras de la objetividad y ética de su misión como difusor del conocimiento

La *revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)*, y su equipo editorial no se hacen responsables, en ningún caso, de la credibilidad y autenticidad de los trabajos.

POLÍTICAS DE PRESERVACIÓN DIGITAL Y PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD EMPLEADAS EN LA REVISTA

La *revista* REGyO, utiliza el sistema de preservación digital de la Universidad de Carabobo a través de DSpace OAI-PMH Data Provider, el cual ofrece servicios de preservación digital, en código abierto, buscando el objetivo de proporcionar y preservar de forma permanente el acceso al contenido digital generado a través de

nuestra publicación, independientemente a la plataforma utilizada en un momento dado. Además, permite compartir los contenidos digitales de forma segura entre las bibliotecas participantes para la cosecha de archivos por parte de diferentes bases de datos. Puede encontrarlo en el siguiente link <http://riuc.bc.uc.edu.ve/oai/request?verb=Identify>

La revista *Estudios Gerenciales y de las Organizaciones* (REGyO), sigue de manera continua e ininterrumpida el proceso de resguardo de la revista, en particular, busca, para la preservación digital y garantizar el acceso tanto en el presente como en el futuro a los archivos y activos digitales.

ISSN: 1317-3337

Correo: revista.regyo.faces.uc@gmail.com

Idiomas de publicación: Castellano

Año de inicio: 2017

Frecuencia de publicación: semestral

Lugar de edición: Valencia, Venezuela.

Entidad editora: Universidad de Carabobo

Unidad de adscripción: Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro)

Editora: Dra. Neyda Mercedes Ibañez de Castillo.

Palabras clave de la revista: Administración, Gerencia, Economía, Contaduría, Sociología, Comunicación, Educación, Ética y Valores, Cultura y clima Organizacional, Emprendimiento, Ambiente y desarrollo, Tecnología y sociedad.

INFORMACIÓN LEGAL

Formalizada y aprobada su creación como Revista de la Universidad de Carabobo, por el Consejo de Facultad de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo, según Oficio CF-748-11, Sesión No. 1205, según lo estipulado por el artículo 62, numeral 2, de la Ley de Universidades vigente en Venezuela.

La **revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)**, tiene una periodicidad de publicación semestral. Es editada por la Universidad de Carabobo, Venezuela desde el Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, Mediana empresa y Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de la Facultad de Ciencias Económicas de la institución editora.

La **revista REGyO**, se publica en la página web de las revistas de la Universidad de Carabobo <http://www.regyo.bc.uc.edu.ve>, en el portal web del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, Mediana empresa y Microempresa del Estado Carabobo <http://www.regyo.cidpymesmicro.com.ve/wp/>, y también se puede acceder a través del sitio web de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

La **revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones (REGyO)**, funciona en el Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, Mediana empresa y Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo –FaCES UC-, en el 1er. Piso. Edificio del Postgrado de Facultad de Ciencias Económicas y Sociales – Av. Salvador Allende, Bárbula, Municipio Naguanagua, Estado Carabobo – Venezuela.

Teléfono: +58 (416) 641-2657.

Correo electrónico: revista.regyo.faces.uc@gmail.com.

Editores responsables: Dr. Miguel José Mujica Areurma (Fundador de la revista) y Dra. Neyda Mercedes Ibañez de Castillo.

INSTRUCCIONES PARA ENVIAR ARTÍCULOS

La revista está abierta a la recepción de contribuciones durante todo el año. Sin embargo, se realizan las invitaciones a las contribuciones para las recepciones de artículos entre febrero-abril y agosto-octubre.

Originalidad: El envío no debe haber sido publicado previamente ni enviado previamente a otra revista (o se ha proporcionado una explicación en comentarios al editor), ni existe redundancia, autoplagio o plagio. **Se comprobará expresamente la**

ausencia de autoplagio o plagio. En el caso de que se detectara, el artículo sería automáticamente descartado.

Idioma: Se admitirán trabajos originales en castellano y en inglés. Con carácter excepcional el equipo editor valorará la admisión de trabajos en otras lenguas distintas a las mencionadas.

Contenido de los Trabajos: *La Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones* publica trabajos científicos en el ámbito de la Administración y Gerencia vinculada a las ciencias sociales, ciencias políticas, ciencias de la conducta, ciencias económicas, empresariales y de ingeniería industrial con énfasis en los problemas de creación de empresas, emprendimiento y desarrollo de negocios, Se aceptan trabajos producto de investigaciones realizadas bajo el sentido dialógico de alguna de las diferentes perspectivas tanto cuantitativa, cualitativa, mixta u holística, respectivamente, indistintamente sea de Campo, Teórico, Documental o Factible, todos en cualquiera de sus diversos niveles y tipos. **El rango de páginas es entre 12 y 20 páginas**, incluyendo título, autores, resumen, contenido, gráficos y referencias bibliográficas.

Recepción de artículos: Se aceptan los artículos tipo 1, 2, 3 y 4, y se dará prioridad a los artículos tipo 1:

Tipo 1. Artículo original o de investigación Científica y tecnológica: presenta los resultados originales de proyectos terminados de investigación, bajo la modalidad de estudios empíricos, artículos teóricos, artículos metodológicos y estudios de casos.

Tipo 2. Artículo de reflexión: presenta resultados de investigación desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica sobre un tema específico.

Tipo 3. Artículo de revisión: documento en el que se analizan, sistematizan e integran los resultados de una investigación. Se caracteriza por presentar una cuidadosa revisión de mínimo cincuenta referencias.

Tipo 4. Artículos de actualización científica que resuman el Estado del Arte del área específica de las ciencias gerenciales y administración, con un máximo de doce (12) páginas.

Preferencias: *La Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones* prefiere trabajos en equipos con enfoques interdisciplinarios, trabajos que incluyan investigadores en formación y que sean producto de investigaciones oficiales. No más de tres autores, salvo casos de productos de proyectos de investigación con un número mayor de autores, previa carta de la estructura de investigación al cual está adscrito el proyecto, indicando número de teléfono y dirección de correo electrónico para el proceso de verificación.

NORMAS PARA LA PREPARACIÓN DE ARTÍCULOS

El artículo debe ser enviado junto al *Acuerdo de publicación en la revista*. Estos deben ser enviados al correo electrónico revista.regyo.faces.uc@gmail.com.

Estilo: Uso correcto de las formas gramaticales y lingüísticas, redacción clara. Estilo científico objetivo, respeto a las fuentes utilizadas. Tolerancia, Cultural y tratamiento respetuoso. Fuente Arial tamaño 12, interlineado 1,5 pto. Entre párrafos debe ser el espaciado: antes 0 pto y después 12 pto. Títulos en letras mayúsculas

Presentación: Documento Word, documento no encriptado, archivo abierto.

Diseño de página: Márgenes: 2,54 cm cada lado. Tamaño: carta.

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Título en castellano e inglés: Debe ser claro e informativo, y contener la esencia del trabajo, evite el uso de fórmulas o expresiones técnicas muy largas. Los mejores títulos son creados pensando en las palabras clave. Debe llevar una traducción al inglés. Entre 15 y 20 palabras. Título en castellano, letras en mayúsculas, arial 14. Título en inglés, letras en mayúsculas, arial 12

Identificación: en una nota al pie, con letra Arial, tamaño 8. Indique bajo el siguiente formato: [Estructura de Investigación: Grupo, Laboratorio, Unidad, Centro e Instituto (**si procede**)], [Departamento, Dirección, Hospital Universitario (**obligatorio si procede**)], [Facultad (**recomendable**)], [Universidad, Institución de Educación Superior (**obligatorio**)], [Dirección postal (**si procede**)], [ciudad, y país (**obligatorio**)], [identificador único ORCID Publico (**obligatorio**)], [Correo electrónico (**institucional recomendable**)]

Resumen: El resumen no debe tener más de 150 palabras, en castellano y en inglés; y no debe contener referencias o abreviaturas o acrónimos sin explicación. Su resumen debe ser conciso e informativo y debe leerse bien como una pieza independiente. Se debe resumir el objetivo general del artículo, la metodología, así como los principales resultados y conclusiones. Asegúrese también de que su resumen contenga todos los términos de búsqueda probables, para ayudar a los indexadores que escanean solo el título y el resumen de los artículos. Si es posible, es beneficioso tener todas sus palabras clave escritas en el resumen. Fuente de letra Arial 10

Palabras clave: Incluya al menos 3 palabras y no más de 5. Trate de evitar términos demasiado amplios o especializados que podrían no tener sentido para un lector. Piense en las palabras que usaría para buscar en línea artículos sobre el mismo tema; estos a menudo son las mejores palabras clave. No necesariamente tienen que ser palabras sueltas; Las palabras clave pueden incluir frases cortas o términos que los investigadores de su campo reconocen fácilmente. Fuente: Arial tamaño 10
Al terminar las palabras clave en inglés, deberá incorporar el código JEL, al cual corresponde el tema de su artículo. En el siguiente link podrán consultar los códigos: <https://www.aeaweb.org/jel/guide/jel.php>

Problema/Introducción: Proporcione el contexto o los antecedentes del estudio, es decir, la naturaleza del problema y su importancia. Describa la finalidad o el objetivo de investigación del estudio. No debe contener datos ni conclusiones del trabajo que está dando a conocer. Cuando se utiliza una sigla en un texto, la primera vez que se

menciona debe transcribirse el nombre completo, seguido entre paréntesis de las siglas correspondientes. No utilizar notas de pie de páginas en el texto, ni anexos.

Materiales y métodos: Describa claramente los métodos, técnicas, instrumentos empleados, así como de manera detallada los procedimientos realizados. Indique claramente la manera cómo se hizo la selección de los sujetos que participaron en la investigación. Describa el tipo de análisis de los datos utilizados

Resultados: Estos deben ser pertinentes, relevantes y cónsonos con la temática y objetivos del estudio. Deben redactarse en pretérito. Las Tablas y cuadros deben estar en formato texto (no deben presentarse en forma de impresiones fotográficas). Las figuras los gráficos, fotografías u otras ilustraciones deben ser imágenes vectoriales a color en alta resolución en formato jpeg, .jpg, .png, y se deberán insertar después de ser mencionado y en secuencia lógica, con su respectiva numeración y demás requisitos con título y fuente. El contenido de tablas y cuadros en Arial tamaño 10. En las figuras, los títulos se colocan debajo de la misma. No repita el contenido de las Tablas o de las Figuras en el texto.

Discusión: Explique el significado de los resultados y sus limitaciones. Resalte los aspectos nuevos e importantes del estudio. Contraste sus resultados y postulados (convergentes o divergentes), con otras investigaciones relacionadas con su estudio.

Conclusiones: Establezca nexos entre las conclusiones y el objetivo del estudio. Esta sección debe ser clara y precisa, de extensión adecuada y concordante con los resultados del trabajo. (No lleva Número, **no se aceptan** en las conclusiones: gráficos, tablas, figuras, imágenes, esquemas o infografías, fotografías, videos, diagramas, mapas conceptuales).

Referencias: Sólo debe incluir aquellas referencias citadas en el texto. Se pueden citar: Artículos de revistas científicas. Artículos de memorias de congresos. Artículos en colecciones. Capítulos de libro. Memorias de congresos. Libros, Tesis doctorales, Trabajos especiales de grado. Informes técnicos. Manuales técnicos. No se permiten direcciones electrónicas ni páginas web.

NORMAS PARA LOS ARBITROS

El Comité Editorial de la Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones, se permite hacer las siguientes sugerencias con el fin de orientar el proceso de evaluación del artículo. No obstante, la lógica, experiencia y experticia de su persona son elementos vitales para este fin.

Las observaciones o justificación de la evaluación, que serán entregadas a los Autores, deben venir en el Formato anexo. El consejo técnico ejecutivo de la revista se encargará de eliminar su identificación antes de ser entregado a los autores, y así cumplir con el sistema doble ciego. Se agradecen las correcciones idiomáticas y técnicas, y que le sea señalado al autor, que toda modificación sea subrayado en color amarillo para facilitar el proceso de certificación de que las observaciones realizadas por usted, fueron incluidos por el autor o autores.

Considerar:

- Importancia de la temática tratada.
- Originalidad del Trabajo
- Enfoque o diseño metodológico apropiado
- Resultados precisos y claramente presentados
- Pertinencia de la discusión
- Adecuación de las conclusiones con el propósito de la investigación
- Organización adecuada
- Normas de presentación y redacción acordes con las exigidas por la Revista
- Título que exprese el propósito de la investigación
- Extensión del artículo
- Literatura adecuada, actualizada a los últimos cinco años y citada correctamente

Categorías de recomendación. El dictamen concluirá en recomendar al editor las siguientes categorías: a)- Publicar, b)- Publicar con modificaciones de forma, c)- Publicar con modificaciones menores de fondo, d)- No publicar

FUNCIONES DEL ÁRBITRO

- Conocer la Política Editorial, Normas y Requisitos de publicación de la Revista.
- Revisar integralmente contenido y forma (redacción, palabras clave, estructura del resumen, adecuación del lenguaje, etc.) de los manuscritos sometidos a su consideración y proponer mediante la información vaciada en el instrumento, las medidas y modificaciones que se entiendan necesarias, de acuerdo con la política editorial, normas y requisitos de publicación de la revista.
- Requerir el cumplimiento de las Normas Éticas en los trabajos puestos a su consideración.
- Cumplir con el plazo estipulado por la revista para la revisión de los artículos (15 días continuos).
- Avisar oportunamente los posibles retrasos en la evaluación del artículo.
- Discreción, en caso de que el árbitro pueda inferir por algún motivo, conocer la identidad de los autores, debe evitar comentar o discutir con ellos su criterio y/o sugerir directamente las modificaciones al artículo.

Nota: El Instrumento anexo, está estructurado con el propósito de detectar las debilidades y fortalezas del manuscrito, por lo que se hace necesario la claridad, en cuanto a las modificaciones, sugerencias o aportes a los autores, en aras de la calidad del arbitraje. Sin embargo es aceptable adicionar el manuscrito con comentarios, siempre y cuando no identifique su identidad.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de investigación y desarrollo de la pequeña y mediana empresa
y la microempresa del Estado Carabobo
Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones.



Baremo para Evaluación de Artículos Científicos

Nombre del Evaluador (a) o árbitro/Institución: _____

Correo electrónico: _____

Fecha de recepción: _____

Fecha de la evaluación o arbitraje: _____

Título del Artículo: _____

TIPO DE ARTÍCULO:

INVESTIGACIÓN ___ REVISIÓN ___ REFLEXIÓN ___ ACTUALIZACIÓN CIENTIFICA ___

Sección I

EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Marque con una "X" la calificación estimada. ESCALA: 1 = poco satisfactorio / 5 = muy satisfactorio

A	CALIDAD Y RELEVANCIA DEL TEMA PROPUESTO	1	2	3	4	5
B	ADECUACIÓN DE LA METODOLOGÍA	1	2	3	4	5
C	ADECUACIÓN DEL ENFOQUE TEÓRICO	1	2	3	4	5
D	REDACCIÓN, PRESENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TEXTO	1	2	3	4	5
E	USO ADECUADO DE LA BIBLIOGRAFÍA	1	2	3	4	5
F	VALORACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5

Sección II

EVALUACIÓN CUALITATIVA

1. Pertinencia ¿El tema del artículo guarda relación con las Ciencias Gerenciales, Administración, Economía, Contaduría, financieras y en áreas afines como la Ingeniería Industrial, Turismo, Educación en el ámbito de la administración y gerencia, Ciencias políticas y Administración pública, Desarrollo Económico con énfasis en los problemas de creación de empresas y desarrollo de negocios?

Pertinente ___ No pertinente ___

Otro: Transdisciplinario pero pertinente a las Ciencias Gerenciales, Administración, Economía, Contaduría, financieras y relacionadas con énfasis en los problemas de creación de empresas y desarrollo de negocios

Si ___ No ___

2. Originalidad. ¿Le parece que es un trabajo original?

Sí ____ No ____

Justifique su apreciación:

3. Contribuciones académicas y/o científicas. ¿Cuáles considera que son los aportes más importantes del artículo para el campo de las Ciencias Gerenciales, Administración, Economía, Contaduría, financieras, Educación en el ámbito de la administración y gerencia, y en áreas afines con énfasis en los problemas de creación de empresas y desarrollo de negocios?

4. Revisión de la literatura pertinente al tema. ¿Hizo uso de la bibliografía de manera adecuada y oportuna?

Sí ____ No ____

Justifique su apreciación:

5. Claridad, consistencia y coherencia. ¿El artículo tiene coherencia interna, consistencia y claridad en su exposición? ¿Hay un buen manejo teórico/metodológico? ¿Tiene potencial heurístico para el campo de las Ciencias Gerenciales, Administración, Economía, Contaduría, financieras, Educación en el ámbito de la administración y gerencia, y en áreas afines con énfasis en los problemas de creación de empresas y desarrollo de negocios?

Sí ____ No ____

Justifique su apreciación:

6. ¿Tiene observaciones, sugerencias o comentarios para optimizar el artículo, basándose en su clasificación numérica de la sección anterior (sección I de este formulario de evaluación)?

Si ____ No ____

¿Cuáles?

7. De acuerdo con las observaciones, sugerencias o comentarios realizados por Ud., su recomendación es:

Publicar ____

Publicar con modificaciones de forma ____

Publicar con modificaciones menores de fondo ____

No publicar ____

Como es lo usual en publicaciones arbitradas, en caso de que haya aceptado la publicación sujeta a las observaciones, sugerencias o comentarios realizados por Ud., le enviaremos la nueva versión para que certifique que fueron incluidos por el autor o autores.

¡Gracias por su gentileza!

PUBLICATION POLICY

The **Journal Management and Organization Studies (REGyO)**, is a publication of a scientific nature for the dissemination of the product of research in Administrative and Management Sciences, open to teaching and research staff, as well as to Students in the Area of Administration, Management, Economic Sciences and border areas of Undergraduate and Postgraduate knowledge and Doctorate of university institutions that are organized in lines of research linked to this area of knowledge, from the perspective of Transdisciplinarity. As of the number corresponding to semester 1-2017, the editions are being published in digital format on the website of the Center for Research and Development of Small, Medium-sized Enterprises and Microenterprises of the Carabobo State (CIDPyMESMicro).

The Journal REGyO, intends to publicize the research activities, from the Research Lines that sponsor it, carried out within the framework of the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Carabobo, being integrated its Editorial Committee by Teachers-Researchers who interact as responsible for said Research Lines that coexist dynamically integrated in this academic field, being at this time under the Coordination and Management of the Official Research Line “**Theoretical and Application Studies for Production of Knowledge in Administrative, Economic and Accounting Sciences: New Management Paradigms**”, generated at the School of Commercial Administration and Public Accounting and formally attached to the CIDPyMESMicro in this Faculty.

AIMS, MISSION AND VISION OF THE JOURNAL

The journal **aims to**: disseminate knowledge in the thematic areas of management sciences, among the academic and professional community, through the publication of unpublished, relevant, high quality articles with origin in scientific or technological research and that raise research articles, reflection, bibliographic reviews, case studies and others that follow a rigorous research methodology with significant contributions to

administrative and managerial sciences. Intellectual productions are anonymously double-blind review.

The **Journal Management and Organization Studies (REGyO)**, has as **mission**: to disseminate among the academic and professional community the unpublished, relevant and high quality articles related to research in the area of administrative and managerial sciences, of Venezuelan and international authors, arbitrated by academic peers of recognized trajectory. In this way, Aims to contribute to the socially responsible management of the production and dissemination of knowledge.

Is projected with the **vision**: To be a recognized national and local international publication for excellence, quality, and high impact of the results of the scientific production that is published.

FOCUS AND SCOPE

The **Journal Management and Organization Studies (REGyO)**, is an electronic interdisciplinary and transdisciplinary journal, specialized in the dissemination of scientific knowledge of the Administration and Management, linked to social sciences, political sciences, behavioral sciences, economic sciences, business and industrial engineering with emphasis on the problems of business creation, entrepreneurship and business development, which implies a perspective of inter and transdisciplinarity, under the responsibility of the Center for Research and Development of Small, Medium Enterprises and Microenterprises of the Carabobo State; attached to the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Carabobo. As one of the Broadcasting Bodies of the Intellectual Production of the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Carabobo are open to the Universality of Thought.

PURPOSE AND THEMATIC COVERAGE OF THE JOURNAL REGyO

The dissemination of unpublished articles resulting from research on Administration and Management, linked to social sciences, political sciences, behavioral sciences, economic sciences, business and industrial engineering with emphasis on the problems

of business creation, entrepreneurship and business development, and developed by the national and international academic community that possess high editorial and scientific quality.

ORIGINALITY OF THE ARTICLES

The Journal Management and Organization Studies (REGyO) requires the originality of the article. The article should not have been previously published or ever by any other journal.

REGyO JOURNAL FORUM

The Journal focuses on professors, researchers, businessmen and postgraduate students from all areas of Management, Administration, Economics, Accounting, Finance, and related fields such as Industrial Engineering, Tourism, Political Science and Public Administration, Economic Development with emphasis on the problems of business creation, entrepreneurship and business development.

The Editorial Committee is made up of prestigious researchers from university institutions and business researchers and professional associations, complying with 70% of researchers external to the publishing institution, who endorse the scope and significance of the Journal.

DOUBLE-BLIND PEER REVIEW GUIDELINES:

Arbitration is part of our corporate culture as a team of researchers, where criticism and self-criticism of the results of our own investigations and those produced in partnership with our peers is key.

This journal uses **double-blind review**, which means that both the reviewer and author identities are concealed from the reviewers, and vice versa, throughout the review process. The referees will assess **10 criteria** that have been clearly defined by the journals. They will fill out a form that will be sent (anonymously) to the authors. Each criterion is rated 0 to 10, so after calculating the average score the lowest possible mark

is 0, and the highest mark is 10. Based on this average score (**quantitative assessment**) and the comments of the referees (**qualitative assessment**), the editorial board of the journal will decide whether to accept or reject the paper, to request resubmission.

The article evaluation process consists of three phases. **Phase 1:** The editorial team will send the acknowledgment of receipt of the works and place the date of receipt, send the article to the external evaluating peers, who will have a maximum time of one month to send their opinion of the work. **Phase 2:** Once the opinion has been sent by the peers, proceed to forward the suggestions to the author, who will have a specific time of one (1) month from the date of submission.

The corrections recommended by the referees have the purpose of helping the author to improve his work until achieving the quality of publication in attention to scientific rigor. Modifications are reviewed by an arbitrator and a member of the Editorial Committee. **Phase 3:** If the evaluations are positive, the Editorial Committee decides to publish the article, and the date of acceptance is set. On the contrary, if they are negative, it is rejected. In the case of a positive and a negative opinion, it is sent to a third pair and an editorial decision will be taken according to its evaluation.

At the end of the evaluation process, a report will be sent to the author containing the decision made by the evaluators (publish; publish only if comments, suggestions or comments made are incorporated; do not publish).

In the case of the "do not publish" opinion it means that the aforementioned work is excluded, and not the evaluators are not obliged to give explanations in this regard, except to the Editorial Board. In any case, the following are exclusive criteria: 1) not to address the scientific field or the themes of the journal; 2) not respect the established formal criteria. Only articles that approve the arbitration are published.

The **final** decision to publish corresponds to the Editorial Committee. The decision of the referees and the Editorial Committee **is final**.

The arbitration work is **secret**. The Editorial Committee does not discuss with the authors the recommendations of the referees or the Committee.

All communication is exclusively electronic.

Will be published accepted articles in order of the journal's operational and logistic operating capacity, therefore, we do not assume the commitment to publish in a specific time and date at the request of potential collaborating authors.

OPEN ACCESS POLICY

The journal *Management and Organization Studies (REGyO)* provides open access to its content, based on the principle that offering the public free access to research helps to further global knowledge exchange.

All articles published by REGyO are immediately available worldwide online under a Creative Commons International Attribution - **Non-Commercial - Share Alike license (CC BY-NC-SA)**. This means:

- Everyone has free and unlimited access to the full text of all articles published in REGyO journals.
- Everyone is free to copy, distribute and publicly communicate the published material as long as the authorship of the work is acknowledged in the terms specified by the author or licensor.
- It is allowed to alter, transform or generate a derivative work from this work, you must always disseminate your contributions under the same license as the original creation. This work may not be used for commercial purposes. Nothing in this license impairs or restricts the author's moral rights..

FREQUENCY OF PUBLICATION

The **Journal *Management and Organization Studies (REGyO)*** has a biannual periodicity, edited by the University of Carabobo (Venezuela).It is attached to the Research and Development Center of the Small, Medium-sized Enterprise and

Microenterprise of the Carabobo State (CIDPyMESMicro) of the Faculty of Economic and Social Sciences of said publishing institution (University of Carabobo).

It has published in the months of June and December, which corresponds to two annual numbers: January-June and July-December. The Journal begun 2017 every six months, with the publication of two issues per year, in the periods January-June and July-December. It follows the modality of continuous publication, with the following closing dates for each of the issues of the year. Period 1: January-June: January 1 of the respective year of publication. Period 2: July-December July 1 of the respective year of publication.

EDITORIAL CODE OF ETHICS AND BAD PRACTICE

The **Journal REGyO** has as reference the [Code of conduct and good practices](#) that the Committee on Publications Ethics-COPE promulgated for publishers of scientific journals. At the same time, all work, prior to being sent to the arbitrators, is checked for possible plagiarism with the Ithenticate software. and be evaluated by outstanding peers in the academic field, contributing, in this way, to the socially responsible management of the production and dissemination of knowledge, guaranteeing an adequate response to the needs of the readers and authors, ensuring the quality of what is published, protecting and respecting the content of the articles as well as their integrity.

Likewise, the ethical and legal standards defined in the Publications Manual of the American Psychological Association (APA) 7th edition are considered. To do this, we proceed to summarize the commitments of the authors, of the arbitrators or reviewers and of the editors.

Commitments of the authors

- **Originality and plagiarism:** Authors of manuscripts ensure that the work is original, that it does not contain parts of other authors or other fragments of works already published by the authors. They also confirm the veracity of the data, that is, that empirical data has not been altered to verify hypotheses.
- **Multiple and / or repetitive publications:** The author should not publish articles in which the same results are repeated in more than one scientific journal. The

simultaneous proposal of the same contribution to multiple scientific journals is considered ethically incorrect and reprehensible.

- **List of sources:** The author must always provide the correct indication of the sources and contributions mentioned in the article.
- **Authorship:** Regarding the authorship of the manuscript, the authors guarantee the inclusion of those who have made a significant scientific and intellectual contribution in the conceptualization and planning of the work as well as in the interpretation of the results and in the writing of the same. Authors should be ranked according to their level of responsibility and involvement.
- **Access and retention:** If the editors consider it appropriate, the authors of the articles should also make available the sources or data on which the research is based, which can be kept for a reasonable period of time after publication and possibly made accessible .
- **Conflict of interests and disclosure:** All authors are required to state explicitly that there are no conflicts of interest that may have influenced the results obtained or the proposed interpretations. Authors should also indicate any funding from agencies and / or projects from which the research article arises.
- **Errors in published articles:** When an author identifies an important error or inaccuracy in his article, he must immediately inform the editors of the journal and provide them with all the necessary information to list the relevant corrections at the bottom of the same article.
- **Responsibility:** All authors accept responsibility for what has been written. The authors also agree that a review of the most current and relevant scientific literature on the subject analyzed has been carried out, taking into account in a plural way the different currents of knowledge.
- **Commitment to sign the authorization for publication,** stating that the content of the work sent to the journal is original and unpublished: it has not been published, it is not duplicated or redundant, it is not being submitted simultaneously to arbitration for its publication by any other means of dissemination, and finally that the data presented are original and true, among others.

Commitments of arbitrators or reviewers

- **Contribution to the editorial decision:** Peer review is a procedure that helps publishers make decisions about the proposed articles and also allows the author to improve the contribution submitted for publication. The arbitrators or reviewers assume the commitment to perform a critical, honest, constructive and biased

review of both the scientific quality and the literary quality of the writing in the field of their knowledge and skills.

- **Respect for the times:** The referee or reviewer who does not feel competent in the subject of the article to be reviewed or who cannot finish the evaluation at the scheduled time will notify the editors immediately. The reviewers undertake to evaluate the work in the shortest possible time to respect the deadlines.
- **Confidentiality:** Each assigned manuscript must be considered confidential. Therefore, these texts should not be discussed with other people without the express consent of the editors.
- **Objectivity:** The peer review will be conducted objectively. No personal judgment on the authors of the contributions is considered adequate. Reviewers are required to give sufficient reasons for their assessments. The reviewers will submit a full critical report with appropriate references according to the journal's review protocol and public regulations for the reviewers; especially if it is proposed that the work be rejected. They are required to warn publishers if substantial parts of the work have already been published or are under review for another publication.
- **Text display:** The reviewers agree to indicate precisely the bibliographical references of fundamental works possibly forgotten by the author. The reviewer should also inform the editors of any similarity or overlaps of the manuscript with other published works.
- **Conflict of interest and disclosure:** Confidential information or information obtained during the peer review process should be considered confidential and cannot be used for personal purposes. Reviewers only review a manuscript if there are no conflicts of interest.

Editors Commitments

- **Publication decision:** The editors will guarantee the selection of the most qualified reviewers and scientists scientifically to issue a critical and expert assessment of the work, with the least possible bias.
- **Honesty:** The editors evaluate the articles submitted for publication only on the basis of the scientific merit of the contents, without discrimination of race, gender, sexual orientation, religion, ethnicity, nationality, political opinion of the authors.
- **Confidentiality:** The editors and the members of the working group undertake not to disclose the information related to the articles sent for publication to other persons than authors, reviewers and editors. The editors and the Editorial Committee commit themselves to the confidentiality of the manuscripts, their

authors and reviewers, so that anonymity preserves the intellectual integrity of the entire process.

- **Conflict of interests and disclosure:** The publishers agree not to use the contents of the articles submitted for publication in their investigations without the written consent of the author.
- **Respect of the times:** The editors are maximum responsible for the fulfillment of the time limits for the reviews and the publication of the accepted works, to assure a rapid diffusion of their results.

NON-PROFIT PUBLICATION

The *Journal Management and Organization Studies (REGyO)* at no stage of the editorial process costs are established, the submission of articles, the edition, publication and subsequent download of the contents is free of charge since the journal is a non-profit academic publication profit. **We do not charge fees** for submission, processing and publication of articles, the journal does not financially reward authors, reviewers and the editorial team for their contributions to the journal.

COPYRIGHT NOTICE

1. Authors will retain their copyright and guarantee the journal the right to first publish their work, which will be simultaneously subject to the Creative Commons 4.0 Recognition License, (CC BY-NC-SA). You can consult from here the informative version and the [legal text of the license](#), which allows third parties to share the work provided that its author and his first publication in this journal are indicated.
2. Authors may adopt other non-exclusive license agreements for the distribution of the version of the published work (eg: deposit it in an institutional telematic archive or publish it in a monographic volume) provided that the initial publication is indicated in this journal
3. The names and email addresses entered in this journal will be used exclusively for the purposes set forth therein and will not be provided to third parties or for use for other purposes.

DISCLAIMER

The Editorial team encourages the dissemination of knowledge, however the different collaborating authors of the respective published issues, are themselves responsible for their articles, opinions and information, sources, content and data expressed and used in them, not in solidarity with They, neither the University of Carabobo, nor the Center for Research and Development of Small, Medium Enterprises and Microenterprises of the Carabobo State (CIDPyMESMicro), nor the Editorial team of the journal, for the sake of objectivity and ethics of its mission as a diffuser of knowledge

The Journal REGyO, and its editorial team are not responsible, in any case, for the credibility and authenticity of the works.

DIGITAL PRESERVATION POLICIES AND INTEROPERABILITY PROTOCOL USED IN THE JOURNAL

The Journal Management and Organization Studies (REGyO), uses the digital preservation system of the University of Carabobo through DSpace OAI-PMH (The Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting) Data Provider, which offers digital preservation services, in open source, seeking the objective of providing and permanently preserve access to digital content generated through our publication, regardless of the platform used at any given time. In addition, it allows you to share digital content securely among participating libraries for the harvest of files by different databases. You can find it at the following link <http://riuc.bc.uc.edu.ve/oai/request?verb=Identify>

The *Journal Management and Organization Studies (REGyO)*, continuously and uninterruptedly follows the process of safeguarding the journal, in particular, seeks, for the digital preservation and guarantee access both to the present and in the future to the archives and digital assets, regardless of whether they are digital or digitized versions. It is a process of managing digital assets and ensuring that they can be used in the long term.

ISSN: 1317-3337

e-mail: revista.regyo.faces.uc@gmail.com

e-ISSN in process

Legal deposit in process

Publication languages: Spanish

Start Year: 2017

Publication frequency: semi-annual

Place of edition: Valencia, Venezuela.

Publishing entity: University of Carabobo

Unit of affiliation: Center for Research and Development of Small, Medium-sized Enterprises and Microenterprises of the Carabobo State (CIDPyMESMicro)

Editor: Dr. Neyda Mercedes Ibañez de Castillo.

Keywords of the journal: Administration, Management, Economics, Accounting, Sociology, Law, Political Studies, Communication, Education, Ethics and Values, Culture and Organizational Climate, Entrepreneurship, Environment and Development, Technology and society.

LEGAL INFORMATION

Journal of the University of Carabobo was formalized and approved, by the Faculty Council of the Faculty of Economic and Social Sciences, of the University of Carabobo, according to Official Letter CF-748-11, emanating from Session No. 1205, as stipulated by Article 62, numeral 2, of the University Law in force in Venezuela.

The Journal Management and Organizational Studies (REGyO), has a semi-annual publication. It is edited by the University of Carabobo, Venezuela from the Center for Research and Development of the Small, Medium-sized Enterprise and Microenterprise of the Carabobo State (CIDPyMESMicro) of the Faculty of Economic Sciences of the publishing institution.

The **Journal Management and Organization Studies (REGyO)**, is published on the web page of the journals of the University of Carabobo <http://regyo.bc.uc.edu.ve>, on the website of the Center for Research and Development of Small, Medium-sized Enterprises and Microenterprises of the Carabobo State

<http://www.regyo.cidpymesmicro.com.ve/wp/>, and can also be accessed through the website of the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Carabobo.

The **Journal REGyO**, operates in the Center for Research and Development of Small, Medium-sized Enterprises and Microenterprises of the Carabobo State (CIDPyMESMicro) of the Faculty of Economic Sciences and Social of the University of Carabobo –FaCES UC-, in the 1st. Floor. Postgraduate Building of the Faculty of Economic and Social Sciences - Av. Salvador Allende. Bárbula, municipality Naguanagua, Carabobo State - Venezuela.

Telephone: +58 (416) 641-2657. Email: revista.regyo.faces.uc@gmail.com.

Responsible editors: Dr. Miguel José Mujica Areurma (Founder of the journal) and Dr. Neyda Mercedes Ibañez de Castillo.

INSTRUCTIONS FOR SUBMITTING ARTICLES

The Journal is open to receiving contributions throughout the year. However, invitations to contributions are made for the receipt of articles between February-April and August-October.

Originality: Articles must be original research papers. The submission must not have been previously published or previously sent to another journal (or an explanation has been provided in comments to the editor), nor is there redundancy, autoplag or plagiarism. **The absence of autoplagium or plagiarism will be expressly verified.** In case it was detected, the article would be automatically discarded.

Language: Original works in Spanish and English will be accepted. Exceptionally, the editorial team will assess the admission of works in languages other than those mentioned.

Content of the Works: **Journal of Management and Organization Studies** publishes scientific papers in the field of Administration and Management related to social sciences, political sciences, behavioral sciences, economic, business and industrial engineering with emphasis on problems of business creation, entrepreneurship and

business development, We accept work as a result of research carried out under the dialogic sense of one of the different perspectives both quantitative, qualitative, mixed or holistic, respectively, regardless of Field, Theoretical, Documentary or Feasible , all at any of its various levels and types. Maximum 20 pages, including title, authors, summary, content, graphics and bibliographic references. **The range is between 12 and 20 pages.** The work must be original and unpublished, and must NOT be nominated for publication simultaneously in other journals or editorial bodies.

Receipt of items: Type 1, 2, 3 and 4 items are accepted, and type 1 items will be given priority:

- **Type 1. Scientific and technological original research article:** presents the original results of finished research projects, under the modality of empirical studies, theoretical articles, methodological articles and case studies.
- **Type 2. Reflection article:** presents research results from an analytical, interpretative or critical perspective on a specific topic.
- **Type 3. Review article:** document in which the results of an investigation are analyzed, systematized and integrated. It is characterized by presenting a careful review of at least fifty references.
- **Type 4. Articles of scientific update** that summarize the State of the Art of the specific area of management sciences and administration, with a maximum of twelve (12) pages.

Preferences: **The Journal Management and Organization Studies (REGyO)** prefers teamwork with interdisciplinary approaches, work that includes researchers in training and that are the product of official research. No more than three authors, except for cases of products of research projects with a greater number of authors, prior letter from the research structure to which the project is attached, indicating the telephone number and email address for the verification process.

GUIDELINES REGARDING THE PREPARATION OF WORKING PAPERS

Submissions must include the journal publication agreement. The scientific papers must be sent to email: revista.regyo.faces.uc@gmail.com.

Style: The wording should be clear and the spelling impeccable. Objective scientific style, respect for the sources used. Tolerance, Cultural and respectful treatment. Arial font size 12, 1.5 pt line spacing. Between paragraphs should be the spacing: before 0 pt and after 12 pt. Titles in capital letters

Presentation: Word document, unencrypted document, open file.

Page layout: Margins: 2,54cm each side. **Letter size.**

DOCUMENT STRUCTURE:

Title in English and Spanish: Your article title should be a short description of the research you are reporting; including keywords in your title will help readers discover your article online. You must include a Spanish translation. Between 15 to 20 words. Title in Spanish, capital letter, Arial 14. Title in English, capital letter, Arial 12

Identification: in a footnote, with Arial font, size 8. Indicate academic degree, institutional affiliation, registration number ORCID , email address, project from which the article comes. Indicate under the following format: [Research Structure: Group, Laboratory, Unit, Center and Institute (if applicable)], [Department, Direction, University Hospital (mandatory if applicable)], [Faculty (recommended)], [University, Higher Education Institution (mandatory)], [Postal address (if applicable)], [city, and country (mandatory)], [Public ORCID unique identifier (mandatory)], [Email (recommended institutional)]

Abstract: The abstract should be no more than 150 words, in Spanish and English; and should not contain references or unexplained abbreviations or acronyms. Your abstract should be concise and informative and should read well as a standalone piece. It must contain the general objective of the article, the methodology, as well as the main results and the main conclusions. Please also ensure that your abstract contains all likely

search terms, to assist indexers that scan only the title and abstract of articles. If possible, it is beneficial to have all your keywords written into the abstract. Arial font, size 10

Keywords: Please include at least 3 and up to 5 keywords. Try to avoid overly broad or specialised terms that might be meaningless to a reader. Think about that, the words you would use to search online for articles on the same topic; these often make the best keywords. They do not necessarily need to be single words; keywords can include short phrases, and researchers in your field easily recognize terms. Arial font, size 10. At the end of the keywords in English, we must incorporate the JEL code, to which the subject of your article corresponds. In the following link you can consult the codes: <https://www.aeaweb.org/jel/guide/jel.php>

Introduction: Provide the context or background of the study, that is, the nature of the problem and its importance. Describe the purpose or research objective of the study. Include strictly relevant references and should not contain data or conclusions of the work you are making known. Abbreviations should be written out in full on first use. Do not use footnotes in the text or attachments.

Materials and Methods: The Methods section should be written as concisely as possible but should contain all elements necessary to allow interpretation and replication of the results. Please include full specific details of materials and methods used. Mention the design and type of research. Clearly describe the methods, techniques, instruments used, as well as the procedures performed in detail. Clearly indicate the manner in which the selection of the subjects who participated in the investigation was made. Describe the type of analysis of the data used

Results: These should be pertinent, relevant and consistent with the theme and objectives of the study. They must be written in the past tense. Tables and tables must be in text format (they must not be presented in the form of photographic prints). Figures, graphics, photographs or other illustrations must be high resolution vector color images in jpeg, .jpg, .png format, and must be inserted after being mentioned and in logical sequence, with their respective numbering and other requirements with title and

source. The content of tables and tables in Arial size 10. In the figures, the titles are placed below the same. Do not repeat the content of the Tables or Figures in the text.

Do not repeat the contents of the Tables or Figures in the text.

Discussion: Explain the meaning of the results and their limitations. Highlight the aspects new and important study. Contrast your results and postulates (convergent or divergent), with other research related to your study.

Conclusions: Establish links between the conclusions and the objective of the study. This section it must be clear, precise, of adequate extension, and consistent with the results of the job. (It does not carry a Number, **it is not accepted** in the conclusion: graphs, tables, figures, images, diagrams or infographics, photographs, videos, diagrams, concept maps).

References: You should only include those references cited in the text.They can be cited: Articles of scientific journals. Articles of congress memoirs. Items in collections. Chapters of the book. Memories of congresses. Doctoral thesis books Special *degree* projects. Technical reports. Technical manuals. E-mail addresses or web pages are not allowed.

RULES AND TOOLS FOR REVIEWER

The Editorial Committee of The Journal Management and Organization Studies (REGyO), is allowed to make the following suggestions in order to guide the evaluation process of the article. However, the logic, experience and expertise of his person are vital elements for this purpose.

The observations or justification of the evaluation, which will be delivered to the Authors, must come in the attached Format. The journal executive technical council will be in charge of deleting their identification before being handed over to the authors, thus complying with the double-blind system. Language and technical corrections are appreciated, and that the author is pointed out, that all modifications are underlined in yellow to facilitate the certification process that the observations made by you were included by the author or authors.

To consider:

- Importance of the topic covered.
- Originality of the Work
- Appropriate approach or methodological design
- Accurate and clearly presented results
- Relevance of the discussion
- Adequacy of the conclusions for the purpose of the investigation
- Proper organization
- Presentation and writing standards in accordance with those required by the Journal
- Title that expresses the purpose of the investigation
- Article length
- Adequate literature, updated to the last five years and correctly cited

Recommendation categories. The opinion will conclude in recommending the following categories to the editor: a)- To post, b)- Publish with form modifications, c)- Publish with minor background modifications, d)- Do not post

FUNCTIONS OF THE REVIEWER

- Know the Editorial Policy, Norms and Publishing Requirements of the Journal.
- Fully review content and form (wording, keywords, abstract structure, language adaptation, etc.) of the manuscripts submitted for its consideration and propose, through the information emptied in the instrument, the measures and modifications that are deemed necessary, in accordance with the editorial policy, norms and publication requirements of the journal.
- Require compliance with the Ethical Standards in the work submitted to you.
- Comply with the deadline stipulated by the journal for reviewing articles (15 continuous days).
- Promptly notify possible delays in the evaluation of the article.
- Discretion, in case the arbitrator can infer for any reason, to know the identity of the authors, he should avoid commenting or discussing with them his criteria and / or directly suggesting modifications to the article.

Note: The attached Instrument is structured with the purpose of detecting the weaknesses and strengths of the manuscript, which is why clarity is necessary, regarding the modifications, suggestions or contributions to the authors, in the interest of the quality of the arbitration. However, it is acceptable to add the manuscript with comments, as long as it does not identify your identity.



UNIVERSITY OF CARABOBO
Faculty of economics and social sciences
Research and development center for small and medium-sized
Enterprises and micro-enterprises in Carabobo State
Management Journal and Organization Studies



Scale for Scientific Article Evaluation

Name of the Evaluator or arbitrator/ Institution: _____

Email: _____

Reception date: _____

Date of the evaluation or arbitration: _____

Article title: _____

TYPE OF ARTICLE:

INVESTIGATION ___ REVIEW ___ REFLECTION ___ SCIENTIFIC UPDATE ___

Section I

QUANTITATIVE EVALUATION

Mark the estimated grade with an "X". SCALE: 1 = unsatisfactory / 5 = very satisfactory

A	QUALITY AND RELEVANCE OF THE PROPOSED SUBJECT	1	2	3	4	5
B	ADEQUACY OF THE METHODOLOGY	1	2	3	4	5
C	ADJUSTMENT OF THE THEORETICAL APPROACH	1	2	3	4	5
D	WRITING, PRESENTATION AND ORGANIZATION OF THE TEXT	1	2	3	4	5
E	PROPER USE OF BIBLIOGRAPHY	1	2	3	4	5
F	OVERALL RATING	1	2	3	4	5

Section II

QUALITATIVE EVALUATION

1) **Relevance.** Is the subject of the article related to Management, Administration, Economics, Accounting, financial and related fields such as Industrial Engineering, Tourism, Education in the field of administration and management, Political Science and Public Administration, Economic Development with emphasis on business creation problems and business development?

Relevant ___ Not relevant ___

Other: Transdisciplinary but pertinent to Management, Administration, Economics, Accounting, Financial and related fields with emphasis on the problems of business creation and business development.

Yes ___ No ___

2) Originality. Do you think it is an original work?

Yes___ No___

Justify your assessment:

3) Academic and / or scientific contributions. What do you think are the most important contributions of the article for the field of Management, Administration, Economics, Accounting, Financial, Education in the field of administration and management, and related fields with emphasis on the problems of business creation and business development?

4) Review of the literature relevant to the subject. Did you use the bibliography properly and in a timely manner?

Yes___ No___

Justify your assessment:

5) Clarity, consistency and coherence. Does the article have internal coherence, consistency and clarity in its presentation? Is there a good theoretical / methodological management? Do you have heuristic potential for the field of Management, Administration, Economics, Accounting, Financial, Education in the field of administration and management, and related fields with emphasis on the problems of business creation and business development?

Yes___ No___

Justify your assessment:

6) Do you have observations, suggestions or comments to optimize the article, based on your numerical classification from the previous section (section I of this evaluation form)?

Yes___ No___

Which?

7) According to the observations, suggestions or comments made by you, your recommendation is:

To post ___

Publish with form modifications ___

Publish with minor substantive changes ___

Do not post ___

As is usual in arbitrated publications, in case you have accepted the publication subject to the observations, suggestions or comments made by you, we will send you the new version to certify that they were included by the author or authors.

Thanks for your generosity!



revista.regyo.faces.uc@gmail.com

Revista de Estudios Gerenciales y de las Organizaciones

ACUERDO INTERNACIONAL DE PUBLICACIÓN

En atención a nuestras políticas de calidad requerimos:

- 1) complete el formato, firmelo y envíelo por email escaneado a la revista con su artículo completo.

Nombre completo del autor remitente	
Otros autores	
Título del artículo	
Tipo de artículo (Marque con una X)	INVESTIGACIÓN__ REVISIÓN__ REFLEXIÓN__ ACTUALIZACIÓN CIENTIFICA__
País/Ciudad	
Correo electrónico y número de teléfono principales	
Correo electrónico y número de teléfono secundario	

Los autores declaramos estar de acuerdo que:

1. El artículo no ha sido publicado en ninguna parte ni ha sido remitido a ninguna revista simultáneamente.
2. Somos los autores auténticos del artículo. En consecuencia, liberamos a la revista de cualquier consecuencia científica o política derivada del contenido del trabajo.
3. El artículo es original excepto el material citado e identificado claramente como fuente científica.
4. Cedemos nuestros derechos de publicación y autorizamos a publicar en acceso abierto y hacer difusión de los contenidos del mismo a través de los medios de que la revista disponga.
5. Después de haber recibido el Acuerdo, la Revista no acepta cambios de autoría, lista de autores o de título.
6. Entendemos que no recibiremos compensación alguna de la Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones por la publicación de este artículo.

Nombre y Apellido de los Autores y firma:

_____ / ____ / ____
Nombres y Apellidos del Autor Firma Ciudad Fecha



revista.regyo.faces.uc@gmail.com

Revista de Estudios Gerenciales y de las Organizaciones

INTERNATIONAL PUBLISHING AGREEMENT

In order of our quality Policies we require the following:

- 1) Complete handwritten this form, sign, scan it and send it to the Journal's email with your complete paper.

Full name-Surname of sender author	
Other Authors	
Paper Title	
Type of article (Mark with an X)	INVESTIGATION __ REVISION __ REFLECTION __ SCIENTIFIC UPDATE __
Country/City	
Sender E-mail 1 and phone	
Sender E-mail 2 and phone	

The authors of the paper declare that are agree that:

1. Our paper has not been published anywhere and It will not be submitted to any journal at the same time.
2. We are the authentic authors of the paper. Accordingly the journal have not any scientific or politics responsibilities from the content of the paper.
3. The paper is original except the quotation material that is clearly identified as scientific sources.
4. We assing our publication rights and authorize to publish in open access and to disseminate its contents through the means available to the journal.
5. After the agreement, the journal will not accept changes of authors listed or paper title.
6. We understand that we will not receive any compensation from The Management Journal and Organization Studies for the publication of this article.

Author'S full name and signature:

_____/_____/_____
Nombres y Apellidos del Autor Firma Ciudad Fecha



REVISTA DE ESTUDIOS GERENCIALES Y DE LAS ORGANIZACIONES

Órgano de divulgación científica del Centro de Investigación y desarrollo de la pequeña y mediana empresa y la microempresa del Estado Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo