

REVISTA

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Volumen 6
Nro 2 Julio - Diciembre 2024

Depósito Legal
CA2019000126

ISSN Electrónico: 2665-0207

FACE

#LaNuevaVisiónDeUniversidad





AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Dra. Jessy Divo de Romero

Rectora

Dr. Ulises Rojas

Vice Rector Académico

Prof. José Ángel Ferreira

Vice Rector Administrativo

Prof. Pablo Aure

Secretario



AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

Dr. Benito Hamidian

Decano

Dra. Neirys Soto
Director del INFACES
Dr. José Felipe Cabeza
Director de la DIPI (Campus La Morita)
Dra. Paola Lamenta
Directora de la Escuela de ACCP (Campus Bárbula)
Prof. María E. Méndez
Directora de la Escuela ACCP (Campus La Morita)
Prof. Raúl Núñez
Director de la Escuela de Relaciones Industriales
Prof. Ahyzquel Gavidia
Coord. Extensión ERI (Campus La Morita)
Profa. Ana Belmonte
Director de la Escuela de Economía
Prof. Pavel Oropeza
Directora de Ciclo Básico (Campus Bárbula)
Prof. Lusmir Bolívar
Directora de Ciclo Básico (Campus La Morita)
Dr. Williams Aranguren
Director de Postgrado (Campus Bárbula)
Dr. Annelin Díaz
Director de Postgrado (Campus La Morita)
Prof. Bruno Valera
Director de Extensión y Relaciones Interinstitucionales (Campus Bárbula)

Dra. Neyda Ibañez
Directora de Investigación y producción intelectual (Campus Bárbula)
Dr. Miguel Escalona
Director de Extensión y Relaciones Interinstitucionales (Campus La Morita)
Profa. Maricarmen Ravelo
Directora de Docencia y Desarrollo Curricular
Prof. Alejandra Guinand
Directora de Asuntos Profesorales (Campus Bárbula)
Prof. Mari Luz Díaz
Directora de Asuntos Profesorales (Campus La Morita)
Lic. Karla Padrón
Directora de Asuntos Estudiantiles (Campus Bárbula)
Profa. Exira Báez
Directora de Asuntos Estudiantiles (Campus La Morita)
Prof. Francisco Gelanzé
Director de TIC (Campus Bárbula)
Pr. Israel Sánchez
Director TIC (Campus La Morita)
Profa. Fanny Nouel
Director de Biblioteca (Campus Bárbula)
Prof. Greymar Martínez
Directora de Biblioteca (Campus La Morita)
Prof. Gladys Arocha
Asesora de Postgrado (Campus Bárbula)



ISSN Electrónico: 2665-0207 Depósito Legal CA2019000126

La Revista FACES es una revista científica de ciencias económicas, sociales y humanas, de acceso abierto, cuyo objetivo central es la divulgación de conocimiento producto de investigaciones y creación intelectual, cultivando las mejores prácticas en edición de Revistas, de acuerdo con los estándares internacionales indicados por instituciones especializadas.

Cobertura temática: abarca la más amplia variedad de temáticas de interés científico en economía y sociedad, tendencias globales, gestión empresarial, relaciones laborales, nueva economía, ciencias políticas, historia económica, cambios tecnológicos, sociología, entre otros, expresados en estudios teóricos, empíricos, de campo, ensayos, abarcando los más diversos enfoques (cuantitativos, cualitativos, mixtos, integrales, holísticos) siempre en el campo de las ciencias económicas, sociales y humanísticas. Así mismo, admite en sus cuartillas: Editoriales, cartas al editor, trabajos científicos originales, informes de avances de investigación, artículos de revisión sustentados, reseñas de libros y ensayos novedosos, teniendo como idioma central, más no limitante el español. Pueden optar a publicar en la Revista FACES los investigadores del ámbito de las Ciencias Económicas, Sociales y Humanas residentes en Venezuela o cualquier otra parte del mundo.

Es una publicación semestral arbitrada por el sistema doble ciego. Cada año se publican dos fascículos, uno que abarca enero-junio y un segundo julio-diciembre, para completar un volumen cada año.

Está adscrita al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales “Manuel Pocaterra Jiménez” (INFACES), editada por la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, con proyección regional, nacional e internacional.

Esta registrada en el índice de revistas científicas REVENCYT, con el código RVF 005, así como en el Directorio de Latindex bajo la ficha 27926. La revista fue publicada por primera vez en 1989, contando con 19 números en total en su formato impreso. Desde 2019 se publica exclusivamente en formato digital.

Está protegido bajo la licencia Creative Commons **Reconocimiento Internacional - No Comercial - Compartir Igual (CC BY-NC-SA)**, para copiar, distribuir y comunicar públicamente por terceras personas si se reconoce 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.





Director/Editor:

Dr. Ruben Argenis Castillo Oropeza (Universidad de Carabobo, Venezuela)
(racastillo4@uc.edu.ve) ID ORCID: 0000-0003-1545-5211

Consejo Editorial:

Dr. Benito Hamidian (Universidad de Carabobo, Venezuela)
(bhamidia@uc.edu.ve@uc.edu.ve) ID ORCID 0000-0001-5931-8396

Dr. Williams Aranguren (Universidad de Carabobo, Venezuela)
(waranguren@uc.edu.ve@uc.edu.ve) ID ORCID 0000-0003-1221-4674

Dra. Dalia Correa (Universidad de Carabobo, Venezuela) (dcorrea@uc.edu.ve@uc.edu.ve)
ID ORCID 0000-0002-7197-473X

Dra. Neyda Ibañez de Castillo (Universidad de Carabobo, Venezuela) (nibanez@uc.edu.ve)
ID ORCID 0000-0003-4954-0676

Consejo Científico:

Dra. Amaire Josefina Mora Guerrero (Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Venezuela)(amaire@unellez.edu.ve) ID ORCID 0000-0002-5008-8245

Dr. Alberto José Cadevilla Soto (Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Venezuela) (cadevilla@unellez.edu.ve) ID ORCID 0000-0002-5008-8245

Dr. Carlos Jesús González Macías (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, México) (cgonzalez@uacj.mx) ID ORCID 0000-0003-2278-8751

Dr. Guillermo Marín B. (Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez. Ciudad Juárez, México) (gmarin@uacj.mx) ID ORCID 0000-0001-7033-5189

Dra. Ana María Villagrasa (Universidad Europea Madrid, España) (anamvillagrasa@gmail.com) ID ORCID 0000-0002-5848-3741

Dr. Nelson Fuenmayor (Universidad de Yacambú, Barquisimeto, Venezuela). (nafr@hotmail.com) ID ORCID 0000-0002-4774-8441

Dr. Derkis Arévalo (Universidad de Yacambú, Barquisimeto, Venezuela). (deam153@gmail.com) ID ORCID 0000-0003-1911-1619

Dr. Wladimir Chacón Paredes (Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela) (wladimirchacon99@gmail.com) ID ORCID 0000-0002-3894-1725

Dr. Enrique Nava Zavala (Universidad Politécnica del Valle de México: Tultutlan, Estado de México) (nazaenrique3@gmail.com) ID ORCID 0000-0002-6392-0141

Dr. Hilarion Vegas (Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí) (hvegas@pucem.edu.ec) ID ORCID 0000-0002-8028-1273

Dr. Edgar Lara Enríquez (Universidad Tecnológica Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, México) (edgar_larae@utcj.edu.mx) ID ORCID 0000-0001-8336-9927

Diseñadora Gráfica: Stefania Poggioli, Valencia, Venezuela

Traducción: B.A. Norka Jorges, UT,USA.

Correos electrónicos: revista.faces@uc.edu.ve, rfaces.infaces2022@gmail.com

Texto completo en: <https://www.revistas.uc.edu.ve/index.php/revFACES>

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/>

Redes Sociales: Instagram: @revistafacesuc Twitter: @revistafacesuc

ISSN Electrónico: 2665-0207

Depósito Legal CA2019000126



Revista FACES

**Instituto de Investigaciones de la Facultad de
Ciencias Económicas y Sociales INFACES**

“Manuel Pocaterra Jiménez”

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Universidad de Carabobo



Valencia- Venezuela

Contenido

| | |
|---|-----|
| <i>Editorial</i> | 258 |
| El <i>Design Thinking</i> como herramienta gerencial competitiva e innovadora organizacional. Una revisión bibliométrica .. | 261 |
| Nuevos escenarios y entornos para la reorganización bajo las teorías de la incertidumbre y complejidad | 297 |
| Volatilidad y perspectivas del mercado de Bitcoin: Pedagogía del saber en la modernidad monetaria..... | 309 |
| Genealogía de las políticas gerenciales de las agroindustrias alimentarias venezolanas..... | 323 |
| <i>Comparación de metodologías de balance social desde el holopragmatismo en las ciencias administrativas y gerenciales</i> | 345 |
| Relación de la felicidad con el clima laboral en un hospital público del Perú | 375 |
| Limitaciones de la gestión del recurso humano y sus funciones en las micro, pequeñas y medianas empresas Industriales de la ciudad de Culiacán, Sinaloa, México | 395 |
| Emprendimiento y productividad en el sector agrícola del estado Portuguesa..... | 423 |
| <i>Escalabilidad de los negocios digitales en el contexto de la nueva economía en Latinoamérica</i> | 439 |
| APÉNDICES | 462 |
| Línea Editorial..... | 464 |
| Editorial Line..... | 465 |
| Declaración Ética y Negligencia Profesional | 466 |
| Statement of Ethics and Professional Negligence | 475 |
| <i>The Scientific Council</i> | 479 |
| <i>The Editorial Board</i> | 480 |
| <i>The Editorial Committee</i> | 480 |
| <i>The editor</i> | 481 |
| <i>The Associate Editors</i> | 481 |
| <i>Digital preservation policy</i> | 481 |

Instrucciones para Autores..... 483
Tipos de citación por autor..... 485
Instructions for Authors 487
Types of citation by autor..... 489
Carta de compromiso 491
Letter of engagement..... 493



Volumen 6 N^o 2

Editorial

En un contexto nacional e internacional, marcado por la complejidad y los desafíos constantes, es imperativo reflexionar sobre el impacto de las tecnologías disruptivas e inteligencia artificial en la sociedad venezolana. En medio de una realidad cambiante y a menudo incierta, la Universidad de Carabobo y su Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, se erige como un faro de conocimiento y excelencia, comprometida con la búsqueda de soluciones innovadoras que reclama la sociedad ante los retos actuales.

La tecnología, en particular la inteligencia artificial, está transformando la manera en que interactuamos, nos comunicamos y trabajamos. Su influencia se extiende a casi todos los aspectos de nuestras vidas, desde la economía hasta la educación, pasando por la salud y la seguridad. En un país como Venezuela, con una realidad compleja y dinámica, el uso de estas tecnologías puede ser un factor determinante para impulsar el desarrollo y la transformación.

Es necesario, más que nunca, fomentar la formación en áreas relacionadas con la tecnología, la innovación y la gestión de estos elementos que permitan su administración y adecuación en los entes económicos, administrativos y gerenciales. La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, consciente de su rol como agente de cambio, se posiciona a la vanguardia de la investigación y la enseñanza en estos campos, preparando a sus estudiantes para afrontar los desafíos del futuro con solidez y visión de futuro.

En este sentido, la Revista FACES se enorgullece de ser un espacio de reflexión y debate sobre la intersección entre la complejidad del entorno venezolano y las tecnologías disruptivas.

A través de artículos, investigaciones y análisis, buscamos contribuir al entendimiento de los desafíos y oportunidades que surgen de esta realidad tan dinámica y cambiante.

Además, la Revista FACES desempeña un papel crucial como fuente de conocimiento de libre acceso, promoviendo la democratización de la información y el acceso equitativo al saber. Como plataforma de difusión académica, nos comprometemos a facilitar la divulgación y el intercambio de ideas entre la comunidad académica y la sociedad en general, enriqueciendo el debate público y fomentando la colaboración en la generación de conocimiento.

Asimismo, la constante evolución, la capacidad de adaptación y la apertura a la innovación son clave para impulsar el progreso y el bienestar de la sociedad. Con un enfoque interdisciplinario y una mirada crítica, la Universidad de Carabobo, su Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y la Revista FACES se consolidan como espacios de excelencia académica y compromiso con el desarrollo sostenible en Venezuela, por lo que juntos, como comunidad académica y sociedad en general, podemos enfrentar los retos del presente y construir un futuro prometedor.

Por consiguiente, en este número, se presenta un conjunto diverso de investigaciones que abordan temas relevantes en el ámbito empresarial y social, comenzando con Wladimir Chacón-Paredes al explorar el *design thinking* como una metodología estratégica que fomenta la innovación y la creatividad en las organizaciones, con el objetivo de impulsar procesos culturales y generar cambios productivos y sostenibles.

Por su parte, Isaac Pérez Yunis enfatiza la importancia de generar nuevos conocimientos para reorganizarse y adaptarse a un entorno cambiante. Destaca la necesidad de una interconexión sólida entre las universidades y las organizaciones, como soporte para afrontar las exigencias de la nueva realidad empresarial.

Los investigadores Samuel Acevedo, Freddy Rivas y Freddy Acevedo aportan una perspectiva sobre la volatilidad de Bitcoin,

sugiriendo que su adopción y madurez en el mercado podrían conducir a una mayor estabilidad a largo plazo. No obstante, advierten sobre la necesidad de implementar regulaciones y educación para mitigar riesgos y promover un uso responsable de esta tecnología

En otro artículo, Alberto Cadevilla presenta una genealogía de las políticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en las agroindustrias alimentarias de Venezuela, identificando nueve nuevas categorías de políticas gerenciales relacionadas con la competitividad.

Amaire Mora compara diversas metodologías de balance social desde una perspectiva holopragmática de sostenibilidad en las ciencias administrativas. Sus hallazgos indican que estas metodologías son aplicables a cualquier tipo de empresa y priorizan tanto la sostenibilidad económica como social.

Un estudio realizado por Ernesto Rodríguez, Gioconda Herrera y Christian Carrillo, revelan la significativa relación entre la felicidad y el clima laboral, encontrando que el 92% de la felicidad del personal de un centro hospitalario peruano está influido por el clima organizacional.

Mario Bueno, Guillermo Marín y Neima Hernández aportan elementos organizacionales al debate sobre las limitaciones del paradigma positivista en la gestión de recursos humanos, centrándose en micro, pequeñas y medianas empresas en Culiacán, Sinaloa, México.

Además, Elsa Arias presenta avances en su investigación sobre las posibles incidencias de los emprendimientos en la productividad del negocio agrícola, enfocándose en la optimización económica de los recursos disponibles para la producción.

Finalmente, Andrés Villanueva analiza la escalabilidad de los negocios digitales en la nueva economía de Latinoamérica, impulsada por tecnologías de la cuarta revolución industrial. Identifica componentes clave para alcanzar esta escalabilidad,

tales como conectividad, capacitación, financiamiento, oferta digital atractiva, estrategias de competitividad, computación en la nube, análisis del entorno y economía colaborativa.

Este número de la revista *FACES* ofrece una valiosa contribución al entendimiento de los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones en el contexto actual.

Dr. Ruben Argenis Castillo Oropeza (Director/Editor)

Fecha de publicación 01 de julio de 2024



Julio-diciembre 2024

Recibido: 25-05-2024

Aceptado: 26-06-2024

El Design Thinking como herramienta gerencial competitiva e innovadora organizacional. Una revisión bibliométrica

Autor: Wladimir Chacón-Paredes¹

Dirección electrónica: wchacon@ujap.edu.ve

Adscripción: Profesor Investigador Universidad José Antonio Páez, Carabobo, Venezuela

Resumen: Un estudio bibliométrico permite conformar un corpus teórico bajo ciertos parámetros de búsqueda en base de datos confiables, con el fin de reconstruir un estado del arte generalizado bajo investigaciones con diversas perspectivas. En este sentido, el desing thinking es una herramienta competitiva, que contiene elementos estratégicos que cuando son oportunamente empleados, ofrece alternativas efectivas para la resolución de adversidades. El objetivo de este estudio es determinar la incidencia del design thinking como cultura organizacional, que impulse procesos competitivos, innovadores y creativos en los negocios. La metodología empleada se basa en un estudio bibliométrico utilizando la base de datos Web of Science, ya que tienen consigo una colección y selección de repositorios confiables y libre de sesgos, provenientes de publicaciones analíticas sobre ámbitos sociales

¹ Doctor en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Licenciado en Contaduría Pública. Postgrado Especialista en Contabilidad. Maestría en Ciencias Contables. T.S.U. en Administración de Empresas. Experto en Metodología e Investigación Científica. Autor del libro: Gerencia Estratégica Competitiva. Docente en las Universidades José Antonio Páez (UJAP), de Carabobo (FACES-UC) y Experimental Simón Rodríguez (UNESR). Investigador Senior del Centro de Investigación y Desarrollo de la PyME y la Microempresa (CIDPyMESMicro). Consultor Tecnológico y Asesor Independiente. ORCID: [0000-0002-3894-1725](https://orcid.org/0000-0002-3894-1725)

en revistas de alto impacto. Los resultados de la investigación dejan entrever mediante el empleo de un análisis de coocurrencias, una cantidad de autores, *papers*, revistas e instituciones científicas que permitieron discutir acerca de la utilidad de esta herramienta gerencial. Se destacan líneas de estudios direccionadas hacia la cultura organizacional, la creatividad, la calidad y la gerencia. Se destaca como viene surgiendo el tema en diversos investigadores, siendo positivo en cuanto a la utilidad que tiene el *desing thinking* para las organizaciones. Las conclusiones señalan lo eficiente que se vuelve esta herramienta siempre y cuando sea empleada de forma oportuna. Su basamento se ancla en una filosofía de negocio integrada a acciones que tienen que ver con la cultura organizacional, la visión, misión y metas empresariales.

Palabras Clave: bibliometría, creatividad, cultura organizacional, innovación, resolución de problemas.

Design thinking as a competitive and innovative organizational management tool. A bibliometric review

Abstract: A bibliometric study allows the formation of a theoretical corpus under certain search parameters in a reliable database, in order to reconstruct a generalized state of the art under research with diverse perspectives. In this sense, design thinking is a competitive tool, which contains strategic elements that, when opportunely used, offer effective alternatives for resolving adversities. The objective of this study is to determine the incidence of design thinking as an organizational culture, which drives competitive, innovative and creative processes in business. The methodology used is based on a bibliometric study using the Web of Science database, since they have a collection and selection of reliable repositories free of bias, coming from analytical publications on social fields in high-impact journals. The results of the research reveal, through the use of a co-occurrence analysis, a number of authors, papers, magazines and scientific institutions that allowed discussion about the usefulness of this management tool. Lines of studies directed towards organizational culture, creativity, quality and

management stand out. It is highlighted how the topic has been emerging in various researchers, being positive regarding the usefulness of design thinking for organizations. The conclusions indicate how efficient this tool becomes as long as it is used in a timely manner. Its foundation is anchored in a business philosophy integrated with actions that have to do with the organizational culture, vision, mission and business goals.

Keywords: Bibliometrics, creativity, organizational culture, innovation, problem solving.

Introducción

En el incesante mundo empresarial, mantener activos procesos y sistemas interrelacionados con la innovación y la creatividad, se ha convertido en un verdadero reto gerencial (Ibáñez y Castillo, 2012). En este sentido, el *design thinking* (pensamiento de diseño), viene a ser esa metodología estratégica organizacional competitiva, que trata de impulsar a las entidades a generar procesos culturales, innovadores y creativos; con el fin de propiciar cambios productivos y sostenibles.

Forma parte al mismo tiempo, de un sistema frugal que busca la generación de respuestas efectivas a las diversas adversidades comerciales que las empresas padecen en un momento determinado, hacia el cumplimiento de sus objetivos.

El *design thinking* no tiene la intención de reemplazar el pensamiento lógico con la creatividad. Para Latorre-Coscolluela et al. (2020), su enfoque radica principalmente en combinar un pensamiento divergente y convergente que permita introducir sistemáticamente la creatividad, como uno de los factores propulsores hacia la resolución de los conflictos generales (comerciales, gerenciales, financieros, laborales, logísticos, productivos, culturales, entre otros).

Por lo tanto, el éxito se encuentra sujeto a esa filosofía de negocio que debe ser comprendida desde la estructura de una cultura organizacional empresarial, acorde a la realidad del negocio y sobre todo a su visión y misión, abriendo paso hacia

un proceso de innovación interdepartamental, que contribuya a la resolución de problemas y/o conflictos organizacionales mediante ideas originales (el todo es mayor a la suma de sus partes).

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la incidencia del *design thinking* como cultura organizacional que impulse procesos competitivos, innovadores y creativos en los negocios, mediante la aplicación de un estudio bibliométrico, que permite conocer el comportamiento de esta herramienta gerencial en las organizaciones.

Para lograrlo, se investigaron y desarrollaron diversos textos, artículos científicos, ensayos, conferencias, trabajos de ascenso, entre otros; alusivos al tema bajo un enfoque bidireccional, considerando las limitaciones y alcances que poseen las organizaciones en torno a las competencias en su capital intelectual.

El *design thinking* (pensamiento de diseño) como aliado competitivo e innovador organizacional

El libre intercambio de productos y servicios enmarcados dentro de lineamientos novedosos existentes en esta nueva era globalizada, viene a significar un reto en los andamiajes productivos y rentables para las entidades, debido a la necesidad de generar ventajas competitivas por medio de metodologías prácticas que, estimulen la operatividad productiva y satisfagan las demandas devenidas de las exigencias de los consumidores, teniendo siempre en mente un lugar de preferencia que los distinga ante los demás (Chacón-Paredes, 2021).

En ese sentido el *design thinking* (pensamiento de diseño), desde la posición de Anderson et al. (2004) y Foster-Fishman et al. (2007), constituye una estrategia que analiza de forma frugal, acciones sistemáticas sumergidas hacia la construcción del conocimiento y pensamiento, con el propósito de generar estimulaciones interactivas dentro de la triada cerebro-cuerpo-entorno, producida por medio de un entorno experiencial.

Estas estrategias son integradas mediante la estructura aplicativa procedimental enraizada a la competitiva fruto de la innovación y la cultura organizacional, las cuales pasan a ser esenciales para gobiernos y empresas, con miras a obtener negociaciones rentables a través de intercambios comerciales, pudiendo evaluar las capacidades y desempeños de los productos/servicios en los complejos entornos comerciales (Joosten et al., 2009; Davis et al., 2014; McLaughlin et al., 2019).

Pero esta decisión gerencial acerca de emprender procesos innovadores y culturales, no debe ser manejada como algo simplemente creativo, sino más bien que sea inducida mediante la incursión de acciones determinantes de crecimiento, tomando en consideración las oportunidades y el comportamiento del mercado demandante (Kotter, 2001; Azapagic, 2003).

La innovación, en palabras de Smith et al. (2012); Snider et al. (2013); Pampanelli et al. (2014), es un proceso riguroso que necesita de la creatividad, diseño y direccionalidad organizacional; para lograr conocer y entender la manera cómo fluctúa el mercado. Enfatizan los autores que, para lograr la incorporación y el impulso de nuevos productos y servicios, es importante que converjan conocimiento, experiencia, cultura y hallazgos (estudio de mercado) sobre los deseos, preferencias y necesidades de los consumidores, para poder adaptar las estrategias necesarias que, al corto plazo, se conviertan en un sistema recursivo de rentabilidad económica.

Este pensamiento de diseño, desde los puntos de vistas de Dougherty (1992); Schminke et al. (2000); Wong et al. (2010) y Elsbach & Stigliani (2018), se convierte en un aliado perfecto para las empresas, debido al objetivo que persigue, el cual se enmarca hacia la consecución de crear ventajas competitivas (VC).

En este punto, Porter (2016), es de los que piensa que, mediante el buen empleo de VC en concomitancia con la innovación y la cultura, se pueden obtener amplios sentidos de cómo incursionar tendencias, tecnologías y procesos

sistemáticos metodológicos con el *design thinking* (DT). Las consecuencias que se generan luego de consolidar estos elementos, conducen a las organizaciones a elevar los niveles de productividad y gestión administrativa.

Mediante la incursión del DT como herramienta gerencial estratégica, se logran transformaciones que van desde proposiciones hasta la viabilidad del mercado donde opera la entidad, originando un pensamiento y una cultura organizacional de diseño, que integra nuevas prácticas y obliga a las compañías a mantenerse constantemente bajo esquemas innovadores y creativos (Seidel & Fixson, 2013; Shapira et al., 2017; Cruz y Oseda, 2021).

Mediante la significancia del DT se logran cambios conductuales de comercialización, debido a las perspectivas colaborativas que se concentran en aspectos de empatía y prototipado, convirtiéndose en una herramienta esencial para las organizaciones que desean expandirse y fortalecerse de manera sostenible (Brown, 2008; Steinbeck, 2011; Dib, 2018).

El *design thinking* es una metodología que bordea todo el escenario cultural, innovador y creativo del ser humano. Es impulsado por un inconmensurable nivel de conocimiento por medio de la experiencia, sistematización teórica-práctica y la observación directa como instrumento de validación y corroboración de resultados.

Para llegar a estos niveles en el ámbito empresarial, es necesario plantear estrategia que consideren aquellos aspectos que integran al ciclo del negocio (Chacón-Paredes et al., 2023). Por lo anterior, es importante conocer hacia donde se dirige la organización, centrarse en la visión, misión y objetivos; para direccionarlo y concentrarlo en el producto/servicio que se ofrece al mercado (Dunne, 2018; Wyrwicka & Chuda, 2019; Lee, 2021).

Todo lo comentado hasta acá, es lo que enfoca el pensamiento de diseño, ya que se alimenta de los recursos, comportamientos y capacidades —internas y externas—, que circundan al negocio, con la intencionalidad de ofrecer alternativas viables para

solucionar adversidades complejas y convencionales.

De acuerdo con Beckman & Barry (2007); Roiland (2016); Red Latinoamericana de Innovación (2019) y Rebate (2022), si bien es cierto que por lo general las organizaciones emplean el DT como instrumento para la creación y mejora de productos/servicios, de igual forma busca impulsar el desarrollo de escenarios intuitivos, reconocer patrones de comportamiento del mercado, provoca ideas constructivas y funcionales; aprovechando los estados emocionales del talento humano y los convierte en entornos frugales y antifrágiles, como capas protectoras que producen sostenimiento productivo.

Como se aprecia, el DT, puede ser utilizado como estrategia para desarrollar la capacidad de respuesta en relación a generar soluciones prácticas que satisfagan las necesidades del negocio, marcando una distinción organizacional ante los competidores de oficio (Davis, 2010; Latorre-Coscolluela et al., 2020; Szostak & Boughzala, 2021).

En suma, el *design thinking*, viene atado a la experiencia, ejecución de prácticas y gestión del conocimiento, como epicentro principal para modelar y plantear estrategias impulsoras de nuevos productos y servicios, bajo escenarios innovadores, culturales, creativos y frugales que conducen al planteamiento de ventajas competitivas que, junto con el conocimiento acerca de la funcionalidad del negocio, se obtienen resultados altamente productivos y sostenibles.

El *design thinking* y la creatividad como herramientas impulsoras de productos y servicios

Las transformaciones de los procesos que se producen después de aplicar acciones correctivas de mejora dentro del seno de las industrias, son las que conducen a presentar resultados distintivos que pueden desencadenar tanto en frutos positivos como negativos (Sirkin et al., 2015).

En el caso de organizaciones que emplean metodología basadas en el pensamiento de diseño, lo más relevante es el detonante que se genera desde el talento humano, con la

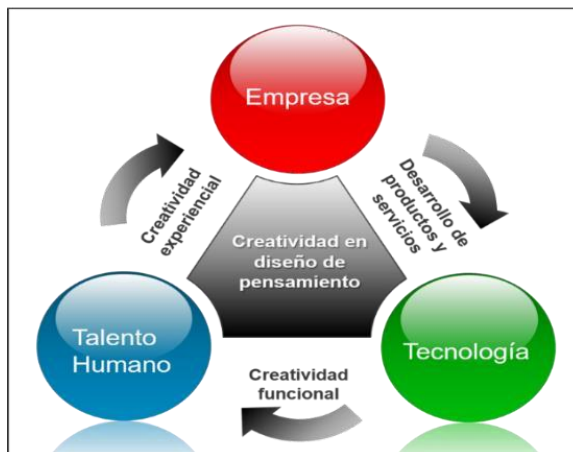
propuesta de actividades creativas que se vuelven determinantes e inéditas; permitiendo formular y presentar ventajas competitivas al momento de lanzar nuevos productos y servicios.

Para lograr estos cambios, Castillo-Vergara et al. (2014) y Toledo et al. (2017), proponen la vinculación de tres elementos que vienen a representar la esencia del proceso en la metodología *design thinking* (Ver Figura 1).

Se hace referencia a una triada conformada por empresa-tecnología-talento humano, capaz de formar estrategias convergentes; germinando pequeños subsistemas que coadyuvan a impulsar con efectividad, las estrategias necesarias de una línea de negocio.

Trata de cubrir de manera colectiva y colaborativa, inquietudes e incertidumbres desde un escenario empático, de perspectiva nacientes desde los *stakeholders* (interesados).

Figura 1 Esencia del proceso *design thinking*



Nota. Cada eje es trabajado de forma mancomunada hasta lograr vinculaciones generadoras de creatividad e innovación que respalda el desarrollo de nuevos productos/servicios.

Fuente: Elaboración propia adaptada de Castillo-Vergara et al. (2014).

Una de las bondades que queda claro considerando la figura anterior, es que cuando los esfuerzos son en conjunto, por lo general los resultados tienden a ser relevantes y determinantes en las organizaciones. El talento humano viene a ser el eje principal dentro de las actividades que motivan a generar espacios creativos organizacionales, para plantear alternativas o soluciones ante las adversidades. La empresa a pesar de ser el ente que se interesa por implementar metodologías productivas, no sería relevante si el capital intelectual no actúa conforma a las metas planteadas.

Por otro lado, la tecnología es un factor que sirve de empuje operacional. Aprovechar los esquemas evolucionistas y tangibles que representa la cibernética en el mundo de los negocios, viene a significar un plus adicional que les genera valor a los procesos organizacionales.

Por estas razones es que el DT ha ganado ciertos espacios en los ámbitos comerciales, ya que es capaz de engranar alternativas productivas para comprender e interpretar los diversos cambios que atraviesa el mercado y, mediante la flexibilidad de sus componentes, permite presentar alternativas de respuesta para enfrentar y solventar las complejidades de manera efectiva (Dougherty, 1992; Volkova & Jākobsone, 2016).

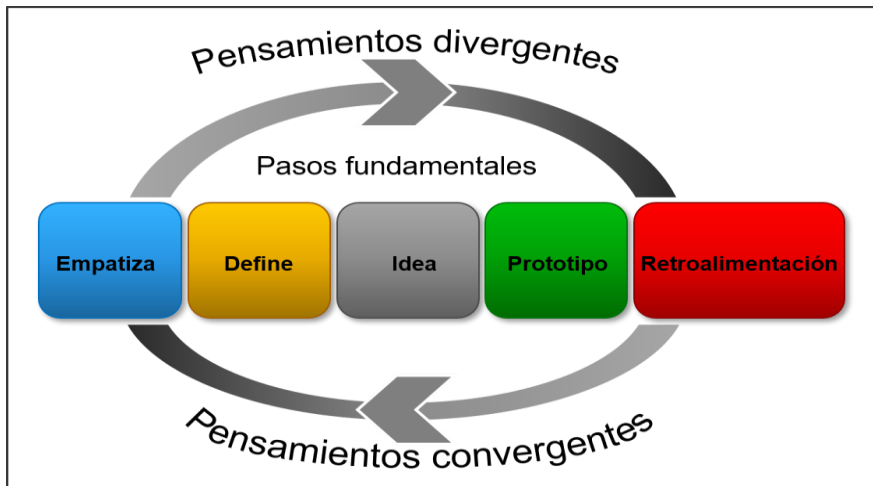
Esto pudiera representar un nuevo paradigma que, gracias a su capacidad multidimensional, se pueden integrar aspectos tecnológicos-capital humano, así como mercado-clientes; ofreciendo de forma paralela, respuestas frugales de mejoras para consolidar los procesos adheridos a los productos/servicios del negocio.

Las etapas que conforman al *design thinking*

El proceso que conforma al DT es bastante comprensible y de fácil entendimiento. Partiendo desde las posturas de Ruiz (2015) y Méndez (2019), esta metodología tiene consigo cinco etapas (Ver Figura 2) el cual no son consecuentes, por lo tanto, se pueden saltar y volver atrás las veces que sean necesarias hasta lograr el objetivo planteado.

Para obtener resultados óptimos, es importante repetir el proceso hasta lograr alinear las necesidades presentadas como problema. En cada etapa se encuentran presentes los siguientes aspectos: la experiencia del usuario, el uso de la creatividad y la ejecución de las decisiones tomadas.

Figura 2 Las 5 etapas del pensamiento de diseño



Fuente: Elaboración propia adaptado de Ruiz (2015) y Méndez (2019).

Con base en Ruiz (2015) y Méndez (2019), a continuación, se detallan las etapas:

1. Empatiza: capaz de comprender el infortunio, privilegio y urgencia de aquellos usuarios que buscan adueñarse y sacar provecho del proceso. Considera todo el entorno donde se desarrollará la metodología DT, garantizando que las respuestas a los problemas serán acordes con las realidades de la entidad. Es precisamente en esta etapa que se deben acumular data acerca de la problemática (identificación del problema), con el fin de proponer posibles alternativas viables.
2. Define: calibra y evalúa la data, con miras a establecer que es lo que realmente le agrega valor al DT y a la empresa. Mediante el planteamiento de objetivos, por ejemplo, se

pueden canalizar los pasos de forma sistemática, para identificar las complejidades existentes y plantear estrategias basadas en la creatividad e innovación del talento humano involucrado en el proceso.

3. Idea: lo importante en esta etapa es no desechar ninguna idea generada desde el potencial del capital humano, sin importar que tan inverosímil sea. Lo recomendable es plantear una lluvia de ideas, direccionadas exclusivamente a una problemática previamente planteada y que participen todas aquellas personas que, directa e indirectamente, se sienten afectadas por el funcionamiento actual del proceso en cuestión.
4. Prototipo: permite sincerar el proceso de DT, usando análisis e investigaciones previas que permitan medir la practicidad de cada etapa y poder delinear los diversos ajustes necesarios, hasta adaptarlo a los propósitos que fue estructurado.
5. Retroalimentación (*feedback*): detecta y delimita las disrupciones (positivas y adversas), consideradas claves desde un escenario inédito —propio— de los participantes en el proceso de DT (innovación frugal).

En definitiva, el *design thinking* como método innovador y creativo en las organizaciones, puede emplearse como factor de mejora dentro del sistema de comercialización en los nuevos conceptos de productos/servicios, ya que estudia, analiza y comprende las necesidades y preferencias, así como el comportamiento del mercado, mediante aspectos del pensamiento tanto convergentes como divergentes.

Materiales y métodos

Las investigaciones científicas se encuentran direccionadas a enfrentar una extensa diversidad de métodos, procesos de evaluación y fiabilidad dentro del mundo del conocimiento. Por consiguiente, es importante tomar decisiones acertadas en cuanto al correcto uso y elección de una gestión de la información, mediante el adecuado manejo de modelos evaluativos; considerando las necesidades y contextos

devenidos de entornos bibliométricos, indicadores y bases de datos; cuyo propósito radica en cubrir efectivamente contextos, posturas, teorías, entre otros; de forma amplia, de calidad y con impacto epistémico (Hernández-González et al., 2016; Pérez-Escoda, 2017; Vanderstraeten & Vandermoere, 2021).

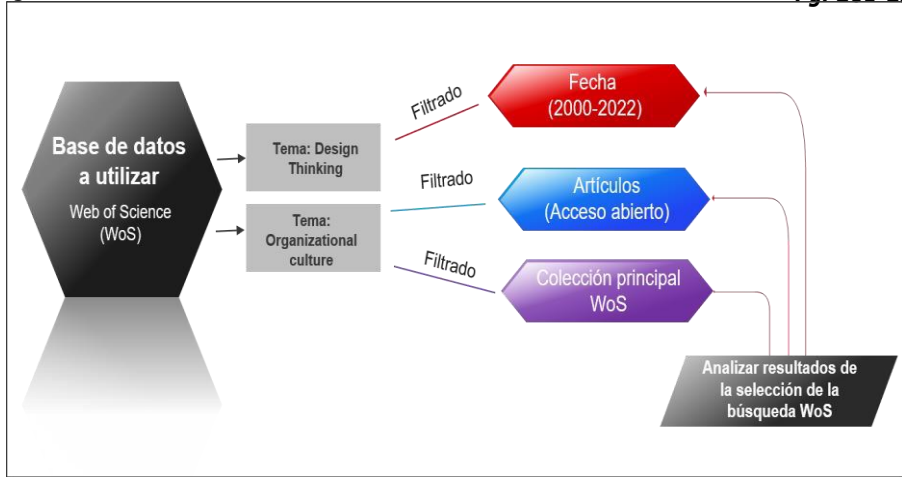
En esta perspectiva, la plataforma digital de datos *Web of Science* (WoS), tiene consigo información científica tales como: citas y material literario —científico y académico—, publicadas en revistas, congresos, páginas web, congresos, y datos provenientes de trabajos investigativos (Codina et al., 2020; Singh et al., 2020; Gregorio-Chaviano et al., 2022).

Para esta investigación, se practicó un estudio bibliométrico haciendo uso de la base de datos de WoS, ya que tienen consigo una colección y selección de repositorios confiables y libre de sesgos, provenientes de publicaciones analíticas sobre ámbitos sociales, artes y humanidades en revistas de alto impacto (Bonilla et al., 2015; Merigó et al., 2015; Baier-Fuentes et al., 2018).

En principio, como toda investigación, ameritó preparar un proceso organizativo fundamentado en los ejes temáticos principales del estudio, para luego realizar una búsqueda detallada y por tema; aprovechando las bondades bibliométricas del buscador WoS empleando las palabras '*design thinking*' (pensamiento de diseño) AND '*organizational culture*' (cultura organizacional).

Al mismo tiempo se consideraron como criterios de inclusión: a) las fechas de indagación las cuales fueron determinadas por los años desde 2000 al 2022; b) tipo de publicación que, en este caso, fueron artículos de acceso abierto y; c) estudios de colección principal WoS (Ver Figura 3).

Figura 3 Proceso de búsqueda de información



Nota. *Design thinking* (pensamiento de diseño); *Organization culture* (cultura organizacional) -Traducido por el autor.

Fuente: Elaboración propia.

Como complemento de la búsqueda en la plataforma WoS, se adicionó como herramienta de análisis bibliográfico, el software VOSviewer, permitiendo desarrollar de manera estadística, analítica y sin sesgo; la gran data científica interviniente en este proceso hermenéutico. Como primer estadio organizacional de la *big data*, se lograron integrar el material literario por medio de lugares de origen, fuentes, instituciones científicas y autores principales (con más citas y producción) y secundarios.

Posteriormente, aprovechando el programa estadístico, se empleó un estudio de coocurrencia de las palabras clave, graficando —mapas por etiquetas y densidad— y resaltando según su peso epistémico, la relevancia de los ejes temáticos que conforman la investigación.

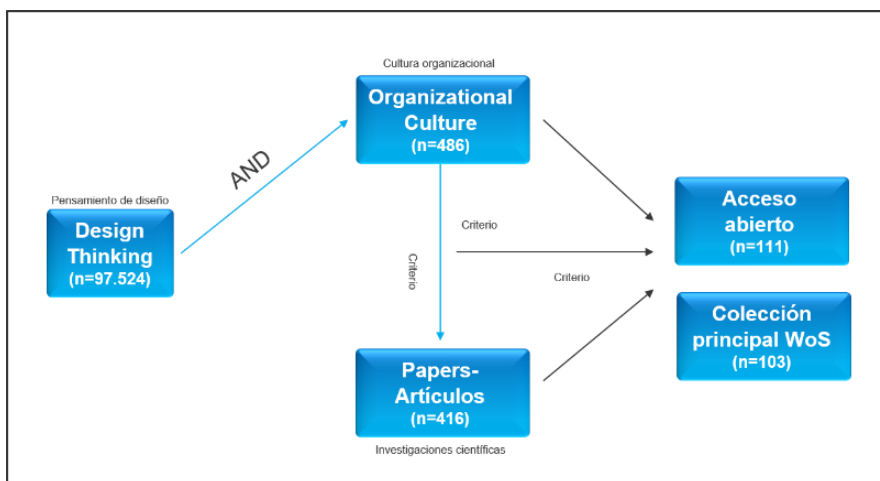
Finalmente, se procedió a la distinción selectiva de co-citación, fundamentado en los trabajos y documentos científicos citados por cada autor/es, para determinar los principales o más sobresalientes en cada una de las líneas de investigación que integraron el proceso de escogencia de referencias bibliográficas de la *big data*.

Resultados

Resultados de la búsqueda

Al momento de emplear la búsqueda en WoS de los términos principales '*design thinking*' (pensamiento de diseño) se reconocieron 97.524 *papers* (publicaciones). Adicionando criterios de filtro, se introdujo la palabra '*organizational culture*' (cultura organizacional) identificando 486 ítems que posteriormente fueron separados por artículos científicos quedando disponibles 416 publicaciones. Al instante de direccionar el criterio hacia trabajos que sean de libre acceso, se produjo una reducción 111 investigaciones y finalmente como último criterio basado en colección principal y exclusiva WoS, suministró una muestra definitiva de 103 *papers* (Ver Figura 4).

Figura 4 Proceso de distinción de la información revisada



Nota. Traducido por el autor. Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

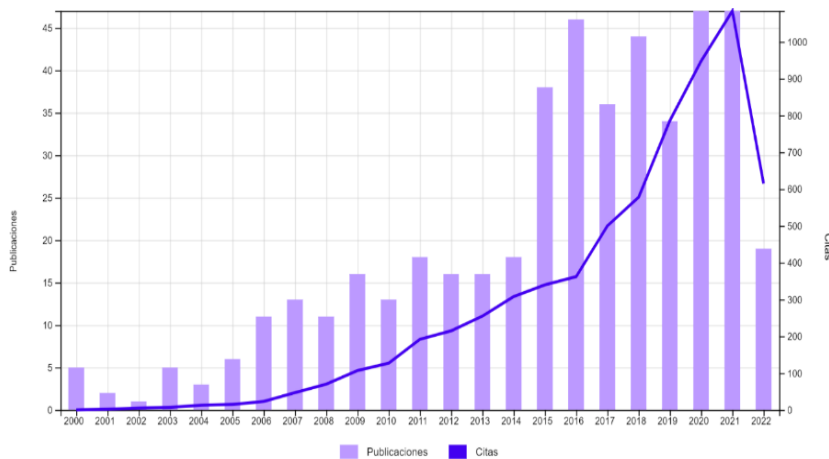
Publicaciones por año

La Figura 5 deja entrever la cantidad de publicaciones de los últimos 22 años (2000 al 2022), el cual se puede ver una tendencia para analizar la evolución de las citas en el tiempo y, a su vez, develando una línea de grado tipo dos con un

coeficiente de determinación (R²) de 0,84006 lo que prueba una bondad del ajuste representativo.

Los picos más elevados en cuanto a las publicaciones científicas respecto al tema de investigación (DT), estuvo en el año 2016 con un repunte significativo en los años 2020 y 2021, lo que conduce a pensar lo relevante que se está convirtiendo este tópico para las organizaciones que desean incursionar en una metodología que facilite la resolución de adversidades, así como, la estructura y desarrollo de productos/servicios de todo tipo, empleando equipos humanos altamente motivados que inciten a la innovación y creatividad.

Figura 5 Publicaciones y citas con palabras '*design thinking*' (pensamiento de diseño) AND '*organizational culture*' (cultura organizacional)



Nota. Desde el año 2000 al 2022.

Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

Publicaciones por países

Respecto a este punto de las publicaciones por países (Ver Tabla 1), se denotan los últimos 10 lugares el cual han registrado investigaciones científicas en diversas revistas registradas en la plataforma de búsqueda WoS, sobre ejes temáticos principales

y relacionados con el ‘*design thinking*’ (pensamiento de diseño) y ‘*organizational culture*’ (cultura organizacional) y, con al menos, cinco trabajos debidamente presentados y aprobados. En este sentido, los Estados Unidos de Norteamérica vienen a ser el pionero con 27,58% de publicaciones registradas, seguida de Inglaterra con 24,49% y los Países Bajos 10,08%. El mayor número de citas que se tomaron en consideración entre estos tres primeros países mencionados, fueron considerados los de mayor proyección y relevancia en la investigación emprendida, con un total de 61 citas.

En el cuarto puesto en cuanto a las publicaciones, se destaca Canadá 9,05%, seguidos de Brasil, Finlandia con 4,94% cada uno e Italia, Malasia, Polonia y Suecia con 4,73% respectivamente.

Tabla 1 Los 10 países relevantes por productividad científica ‘*design thinking*’ (pensamiento de diseño) y ‘*organizational culture*’ (cultura organizacional)

| País | Publicaciones | % | Citas | % |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|
| Estados Unidos | 134 | 27,58 | 27 | 26,47 |
| Inglaterra | 119 | 24,49 | 24 | 23,53 |
| Países Bajos | 49 | 10,08 | 10 | 11,76 |
| Canadá | 44 | 9,05 | 9 | 8,82 |
| Brasil | 24 | 4,94 | 5 | 4,90 |
| Finlandia | 24 | 4,94 | 5 | 4,90 |
| Italia | 23 | 4,73 | 5 | 4,90 |
| Malasia | 23 | 4,73 | 5 | 4,90 |
| Polonia | 23 | 4,73 | 5 | 4,90 |
| Suecia | 23 | 4,73 | 5 | 4,90 |
| Totales | 486 | 100 | 102 | 100 |

Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

Revistas científicas más productivas

La Tabla 2 muestra las 10 revistas científicas más relevantes encontradas en la investigación, con al menos dos publicaciones. Entre las más destacables se encuentran *Journal of Organizational Behavior* con un total de 25 artículos publicados, siendo su factor de impacto de 11,975 (Q1) en los

últimos cinco años según el *Journal Citation Indicator* (Indicador de citas de revistas) la cual es una medida normada dentro del *Category Normalized Citation Impact* (CNCI- Categoría Impacto de Cita Normalizado) de los documentos citados (artículos y revisiones) publicados por una revista científica no mayor a tres años de 1,70; por lo tanto, es considerada una métrica evaluativa aceptada por *Journal Impact Factor* (JIF- Factor de impacto de la revista). Cabe resaltar que la revista *Journal of Organizational Behavior*, fue considerada como el documento con más citaciones recibidas con 558.

La otra revista que destaca entre las 10 primeras es *Academic Medicine* siendo su factor de impacto de 8,108 (Q1) en los últimos cinco años y el indicador CNCI de 2,11. Al igual que la revista anterior, es debidamente aceptada por JIF. En relación a la cantidad de citaciones presentadas con el tema ‘*design thinking*’ (pensamiento de diseño) AND ‘*organizational culture*’ (cultura organizacional) fue de 288.

A continuación, se detallan el resto de las primeras 10 revistas científicas relevantes en el levantamiento sobre la búsqueda investigativa:

Tabla 2 Las 10 revistas científicas más productivas derivadas de la investigación

| Revista | Publicaciones | % | Citas | % |
|--|---------------|-------|-------|-------|
| Journal of Organizational Behavior | 25 | 4,84 | 558 | 26,25 |
| Academic Medicine | 85 | 16,44 | 288 | 13,55 |
| American Journal of Community Psychology | 39 | 7,54 | 209 | 9,83 |
| International Journal for Quality in Health Care | 21 | 4,06 | 205 | 9,64 |
| Process Safety and Environment Protection | 81 | 15,67 | 174 | 8,18 |
| Journal of Applied Psychology | 85 | 16,44 | 168 | 7,90 |
| Journal of Cleaner Production | 85 | 16,44 | 149 | 7,01 |
| Applied Ergonomics | 45 | 8,70 | 138 | 6,49 |
| Cross Cultural & Strategic Management | 23 | 4,45 | 123 | 5,79 |
| Journal of Health Organization and Management | 28 | 5,42 | 114 | 5,36 |

| | | | | |
|---------|-----|-----|------|-----|
| Totales | 517 | 100 | 2126 | 100 |
|---------|-----|-----|------|-----|

Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

Instituciones más productivas

Dentro del sistema de búsqueda aplicado en esta investigación bibliométrica (Ver Tabla 3), destacando las palabras principales tales como ‘*design thinking*’ (pensamiento de diseño) AND ‘*organizational culture*’ (cultura organizacional), las instituciones más productivas encontradas al respecto fueron de 55 registros, de las cuales 30, por lo menos tienen cuatro publicaciones registradas y comprobadas según la plataforma WoS.

Como se observa en la Tabla 3, se detallan las primeras 12 instituciones destacable, siendo la *Harvard University* la pionera —al momento realizar este análisis— con un total de ocho citas. En segundo y tercer puesto destacan la *State University System of Florida* y *University of California System* con siete citas cada una.

En los siguientes lugares se encuentran las siguientes instituciones productivas: *University of London* y la *Universito of Toronto* con seis citas cada una, luego *Texas AM University College Station*, *Texas AM University System*, *UDICE French Research Universities*, *UNIV Toronto*, *University of Colorado System*, *University of North Carolina* y *University of Pennsylvania* con cinco citas cada una de ellas respectivamente.

Es pertinente destacar que, de estas instituciones mencionadas y relacionadas con el tema del pensamiento de diseño y cultura organizacional, el mayor número de registros (citas y publicaciones) se encuentran demarcadas en los siguientes continentes: América del Norte (453 - Estados Unidos), Asia (20 - Corea y China) y Europa (17 - España, Francia, Alemania, Portugal, Países Bajos y Eslovenia).

Tabla 3 Las 12 Instituciones más productivas

| Instituciones Productivas | Citas | % |
|---------------------------|-------|-------|
| Harvard University | 8 | 11,59 |

| | | |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| State University System of Florida | 7 | 10,14 |
| University of California System | 7 | 10,14 |
| University of London | 6 | 8,70 |
| University of Toronto | 6 | 8,70 |
| Texas AM University College Station | 5 | 7,25 |
| Texas AM University System | 5 | 7,25 |
| UDICE French Research Universities | 5 | 7,25 |
| UNIV Toronto | 5 | 7,25 |
| University of Colorado System | 5 | 7,25 |
| University of North Carolina | 5 | 7,25 |
| University of Pennsylvania | 5 | 7,25 |
| Totales | 69 | 100 |

Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

Autores más productivos

En lo que corresponde a la producción científica por autores, la Tabla 4 señala los 10 investigadores más relevantes, tomando consideración los respectivos filtros de búsqueda bibliométricos aplicado ‘*design thinking*’ (pensamiento de diseño) AND ‘*organizational culture*’ (cultura organizacional), se registraron inicialmente un total de 2.403 referentes. Dougherty Deborah Profesora y Vicepresidente Red de CEO para el desarrollo de experiencia en innovación Gestión y Negocios Globales, adscrita a la Universidad Rutgers (*Interpretive barriers to successful product innovation in large firms Q2*), es la autora con mayor número de citas con un total de 1477 y 43 referencias (veces citado en todas las bases de datos WoS), generadas desde la revista *Organization Science* destacando en los campos de la ciencia y tecnología, ciencias de la vida biomedicina, ciencias físicas y ciencias sociales.

Los segundos autores considerados los más productivos en la búsqueda bibliométrica son Anderson Neil, De Dreu Carsten & Nijstad Bernard; todos adscritos al Departamento de Psicología del Trabajo y Organizacional de la Universidad de Amsterdam (*The routinization of innovation research: a constructively critical review of the state-of-the-science Q1*), con un total de citas de registradas y verificadas en WoS de 558 y 114 referencias (veces citado en todas las bases de datos WoS), destacadas en la

revista científica *Journal of Organizational Behavior* con ciertos dominios en áreas de la ciencia y tecnología, ciencias de la vida biomedicina, ciencias físicas, ciencias sociales y artes humanidades.

Tabla 4 Top 10 Autores más productivos

| Autor/es | Título de la investigación | Revista publicada | Citas |
|---|--|--|-------|
| Dougherty, D. | Interpretive barriers to successful product innovation in large firms | Organization Science | 1477 |
| Anderson, N., De Dreu, C., & Nijstad, B. | The routinization of innovation research: a constructively critical review of the state-of-the-science | Journal of Organizational Behavior | 558 |
| Wong, B., Etchells, E., Kuper, A., Levinson, W., & Shojania, K. | Teaching quality improvement and patient safety to trainees: A systematic review | Academic Medicine | 288 |
| Kotter, J. | What leaders really do | Harvard Business Review | 273 |
| Foster-Fishman, P., Nowell, B., & Yang, H. | Putting the system back into systems change: a framework for understanding and changing organizational and community systems | American Journal of Community Psychology | 210 |
| Joosten, T., Bongers, I., & Janssen, R. | Application of lean thinking to health care: issues and observations | International Journal for Quality in Health Care | 205 |
| Azapagic, A. | Systems approach to | Process Safety and | 174 |

| Autor/es | Título de la investigación | Revista publicada | Citas |
|---|--|-------------------------------|-------|
| | corporate sustainability - A general management framework | Environmental Protection | |
| Schminke, M., Ambrose, M., & Cropanzano, R. | The effect of organizational structure on perceptions of procedural fairness | Journal of Applied Psychology | 169 |
| Pampanelli, A., Found, P., & Bernardes, A. | A lean & green model for a production cell | Journal of Cleaner Production | 149 |
| Davis, M., Challenger, R., Jayewardene, D., & Clegg, C. | Advancing socio-technical systems thinking: A call for bravery | Applied Ergonomics | 138 |

Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

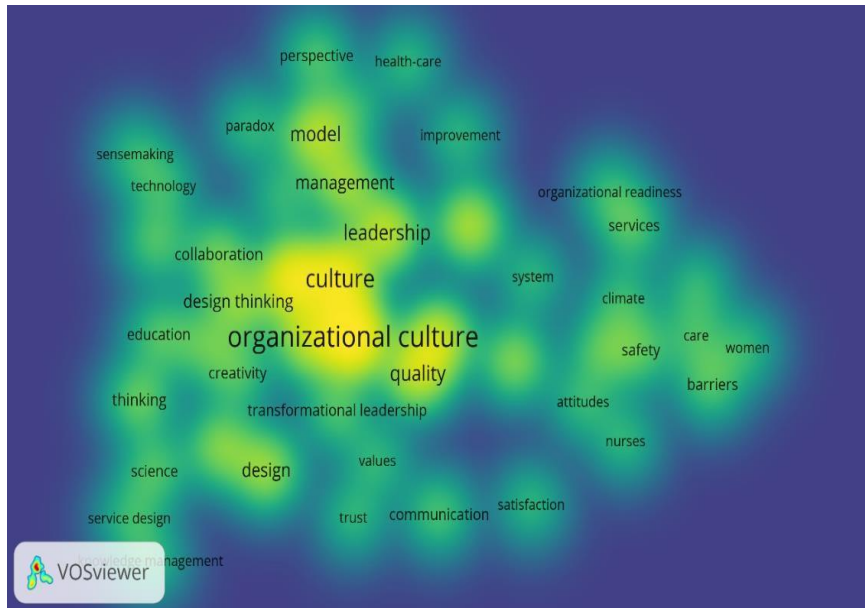
Análisis de coocurrencia: ejes temáticos relevantes en la investigación

Con el propósito de evidenciar la relevancia de los tópicos principales de la investigación, se practicó un análisis interpretativo de coocurrencia (Ver Figura 6), considerando los niveles de búsqueda de la base de datos WoS, cuyos temas centrales se enfilaron en las palabras ‘*design thinking*’ AND ‘*organizational culture*’ como estructura hermenéutica y considerando las clasificaciones que la herramienta ofrece en torno a las clasificaciones de las revistas científicas, en concordancia con el desempeño y manejo de citas y referencias.

Adicionalmente, se fijaron filtros extras que sirvieron para obtener niveles clasificatorios, destacando que las investigaciones fueran artículos científicos y que fueran de acceso abierto para tener la oportunidad de analizar el contenido de cada tema.

De igual manera, tratando de concentrar la calidad de la información, se seleccionó que los trabajos fueran colección exclusiva de la página WoS y que las fechas de producción científica oscilaran entre el año 2000 y 2022.

Figura 6 Análisis de coocurrencia. Mapa de densidades para el *design thinking*



Notas: Las densidades de masa permite determinar la relación concurrente de las palabras claves, el cual la intensidad de los colores y se ubicación central, denotan los niveles relevantes y significativo de la investigación.

Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

En la Figura 6 se observan factores que permiten incorporar nuevos eslabones —clústeres— en cuanto a diversos temas relacionado con el pensamiento de diseño y sus componentes principales.

En el centro de la densidad epistémica se muestra en un color amarillo fuerte en la cultura organizacional (*organizational culture*) acompañados de micro sistemas basados en la calidad

(*quality*), creatividad (*creativity*), el liderazgo transformacional (*transformational leadership*) y la gestión de los modelos (*model management*).

Todos vienen a conformar esas palabras claves que conforman un compendio de razonamientos que forman parte de toda la estructura teórica que acompaña a la investigación.

Los eslabones que se encuentran en los rangos azul oscuro y amarillo claro, reúnen aspectos colaterales que permiten profundizar y expandir aún más los ejes principales devenidos desde el pensamiento de diseño. En el azul claro, se denotan tópicos como mejoras (*improvement*), colaboraciones (*collaboration*), tecnología (*technology*), valoración (*values*), conocimiento gerencial (*knowledge management*), preparación organizacional (*organizational readiness*), comunicación (*communication*), solo por nombrar algunos; que acompañan teóricamente los modelos de gestión basados en esa cultura empresarial necesaria para implantar resultados exitosos dentro de los procesos que involucran la productividad con el conocimiento por medio del DT.

En este mismo orden de ideas, la Figura 7 (estilo *network visualization*-visualización de red) muestra los mismos eslabones anteriores comentados, pero analizados desde estructuras rizomáticas que dejan entrever los niveles de coocurrencia entre las diferentes palabras clave que conforman o, que son parte de los ejes temáticos principales (pensamiento de diseño y cultura organizacional) de la investigación.

El clúster principal, se aprecia de forma correcta la cultura organizacional (*organizational culture*) en círculo de color verde grande que se va disminuyendo su relevancia pero que a su vez genera nexos de coocurrencia directa con el pensamiento de diseño (*design thinking*), liderazgo (*leadership*), gerencia (*management*), y aunque un poco más retirado pero que afecta de forma colateral con modelos de gestión (*model*), mejoras (*improvement*) y perspectivas (*perspective*).

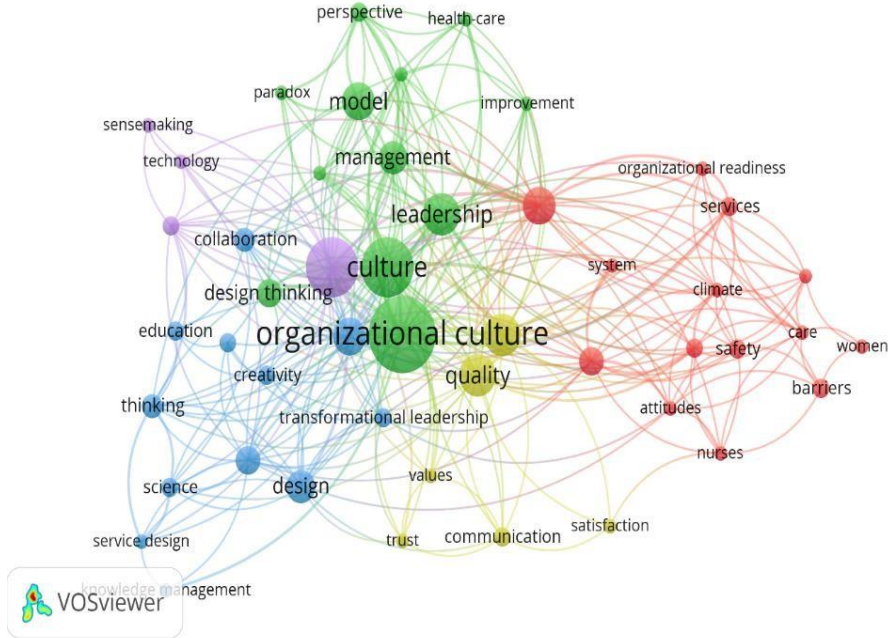
Como segundo eslabón se forman unos círculos azules que tienden a influenciar de manera significativa dentro de este

proceso innovador del pensamiento de diseño. Se puede apreciar como palabras influyentes como creatividad (*creativity*), liderazgo transformacional (*transformational leadership*), colaboración (*collaboration*), una triada conformada por educación/*education*-pensamiento/*thinking*-ciencia/*science* que construyen una cultura gerencia de conocimiento (*knowledge management*), como parte de los cimientos que toda organización debe estructurar, para poder implantar nuevas formas y novedosas de operar de manera exitosa.

El tercer clúster, en color rojo y amarillo suave, engloba los trabajos que analizan la relación en cuanto a elementos diferenciales que influyen en las organizaciones que incursionan y se atreven a realizar cambios que realmente transforman la manera de realizar las cosas y que marcan una distinción notable ante las demás. Las esferas rojas van representando ambientes (*climate*), manejo de servicios (*services*), actitud (*attitudes*), preparación organizacional (*organizational readiness*), cuidados (*care*), barreras (*barriers*).

Los círculos amarillos claros se denotan la calidad (*quality*) entrelazada con los valores (*values*) y la comunicación (*communication*) y, estos a su vez, compaginan con la satisfacción (*satisfaction*) y realidades (*trust*). Todas analizadas de manera conjunta, conducen a consolidar procesos hacia la sostenibilidad mediante modelos de gestión, direccionadas en un pensamiento de diseño que instaure una cultura organizacional efectiva y exitosa, sobre todo para sustentar las tomas de decisiones.

Figura 7 Análisis de coocurrencia. Mapa de etiquetas para pensamiento de diseño (*design thinking*)



Nota: el tamaño del círculo de mayor tamaño, representa la palabra clave más citada y representativa en la investigación. Es resto de las esferas se van agrupando e integrando como un rizoma, formando clústeres analíticos que soportan los ejes principales del estudio. Fuente: Elaboración propia a partir de sistema de filtrado empleado en WoS.

Entre las principales líneas de investigación identificadas en esta investigación se pueden destacar: economía y gerencia empresarial, ciencias sociales, ingeniería, educación, competitividad, gestión estratégica, ciencias ambientales y ciencia y tecnología.

Discusión

El DT se ha convertido en un proceso de gestión empresarial cada vez más común, generando una tendencia general de crecimiento y una gran difusión a nivel mundial. El gran número de investigaciones publicadas demuestra que su importancia también se ha extendido al ámbito científico. El análisis bibliométrico creado examinó 103 publicaciones

científicas dentro de la plataforma WoS, que significan un aporte de producción literaria relevante. Esto demuestra el aumento de los investigadores en este campo durante los últimos 22 años (2000-2022).

Los países más productivos están buscando utilizar el DT como alternativa y/o capacidad de respuesta para la resolución de conflictos empresariales. Los países más productivos incluyen Estados Unidos, Inglaterra, Países Bajos, Canadá y Brasil. Estos países están avanzando en este tema gerencial, compartiendo los resultados con las experiencias de los consumidores para mejorar sus procesos productivos (Dougherty, 1992; Azapagic, 2003; Anderson et al., 2004).

Por otro lado, las diez principales revistas con más artículos sobre DT se centran en negocios, gestión y contabilidad financiera. Debido a que agregan valor comercial, los sistemas de gestión son un activo intangible que las organizaciones deben tener muy presentes en sus estrategias de negocio (Foster-Fishman et al., 2007; Joosten et al., 2009; Ibáñez y Castillo, 2012). La importancia de este tipo de activos para la gestión de las organizaciones es cada vez más evidente, ya que se consideran uno de los principales recursos con los que pueden contar para aumentar su rentabilidad y mantener su punto de equilibrio. Es suficientemente claro que la contribución de las características de DT como herramienta competitiva y generadora de creatividad e innovación, es responsable de una gran parte de la creación de valor y generación de ventajas competitivas en las organizaciones (Schminke et al., 2000; Davis, 2010; Davis et al., 2014; Dib, 2018).

Tomando en consideración el análisis de coocurrencia, se pueden destacar elementos gerenciales que acompañan al design thinking a mejorar los procesos internos y externos en las organizaciones. Entre las principales líneas gerenciales se distinguen: la cultura organizacional, el cual debe modelar hacia la integración del capital intelectual e, inclusive, debe ser vista y entendida como parte de la filosofía del negocio (Kotter, 2001; Latorre-Coscolluela et al., 2020; Lee, 2021). Asimismo, se denota el liderazgo que, desde el punto de vista de los autores

involucrados en esta investigación, son determinantes para impulsar a los equipos de trabajos a ser mejores cada día (cada quien dentro de sus responsabilidades). El líder a nivel gerencial y considerando al DT, debe ser capaz de poner en práctica dos elementos que actualmente se encuentran adormecidos en las entidades, como lo son la innovación y la creatividad. Ambas al unísono son generadores de ventajas competitivas (Chacón-Paredes et al., 2023).

Otra línea destacable es la calidad total, el cual evidencia que la mayoría de las investigaciones tomadas en consideración en este estudio, se enfilan en destacar tanto los aspectos positivos como los factores de éxito (aceptación del producto, costo, logística, mercadeo, difusión, sistemas de gestión). El proceso de calidad total se encuentra inmerso en actividades centradas en el desempeño organizacional, rizomada a acciones voluntarias por parte del equipo de trabajo cuyas metas deben ser la misma (visión y misión). La idea es lograr el mejoramiento del negocio, empleando de manera eficiente y eficaz los indicadores de desempeño productivos (Dougherty, 1992; Pampanelli et al., 2014; Ruíz, 2015; Méndez, 2019; Cruz y Oseda, 2021).

De igual forma sobresale el aspecto gerencial, cuyo liderazgo es quien debe salir adelante como factor impulsor de los equipos de trabajo. La gerencia debe ser ejecutada desde una perspectiva horizontal, permitiendo que los colaboradores (talento humano) formen parte de las ideas y alternativas que sumen hacia una toma de decisiones, sustentadas e inmersa dentro de las realidades del negocio (Brown, 2008; Seidel & Fixson, 2013; Dunne, 2018). Llama la atención que, a pesar de ser un tema central en el mundo de las organizaciones, su parentesco con el *design thinking* es un poco tímido, es decir, se ha observado un porcentaje bajo —investigativo—, en torno al tema (alrededor del 2,0%), dejando entrever la poca afluencia investigativa por parte de algunos autores en esta línea investigativa o, en su defecto, que sus publicaciones se encuentran en revistas no catalogadas de alto impacto.

Entre las principales limitaciones de este estudio se puede

denotar que, si bien se ha empleado uno de los repositorios más relevantes de publicaciones científicas en las áreas de las ciencias sociales como lo es la plataforma de datos WoS, también cabe decir la permanencia de otras publicaciones en materia del DT que no se encuentran en dicha base trabajada. En futuras investigaciones, sería interesante completar tales resultados mostrados, integrados con otras plataformas existentes como *Scopus* o *Google Scholar*.

Conclusiones

El *design thinking* viene desarrollándose organizacionalmente como una herramienta metodológica de gestión empresarial, cuya intención radica en mejorar procesos y despertar elementos productivos importantísimos como la innovación, creatividad y liderazgo; permitiéndole en este caso a las empresas, generar ventajas competitivas basadas en una cultura organizacional fijada desde una filosofía de negocio, cuyo anclaje se fundamenta en la visión, misión y metas gerenciales a mediano y largo plazo. Todo esto basado en la trascendencia develada desde entornos científicos, tal como así se evidencia por las numerosas investigaciones publicadas y descritas en este trabajo.

En el estudio bibliométrico desarrollado, se analizaron 103 publicaciones una vez empleado el proceso de filtro y considerando el tema central del '*design thinking*' (pensamiento de diseño) AND '*organizational culture*' (cultura organizacional). La fecha de los *papers* (escritos) estuvo entre los años 2000 y 2022. Es de destacar que los repuntes relacionados con el tema en cuestión, se encontraron en los años 2016, 2020 y 2021 representando un aproximado de un 40% de producción literaria, lo que genera ciertas expectativas positivas en crecimiento por parte de los investigadores en este campo.

Entre las características más resaltantes arrojadas en este estudio bibliométrico acerca del DT se menciona, la capacidad gerencial para conocer en qué momento hay que emplearlo, porque si se adopta en un periodo no indicado (oportuno), los resultados podrían ser contrarios a las metas planteadas —

establecimiento diferencial entre los problemas mal y bien definidos—. Conocer a fondo la raíz de las transcomplejidades por las que una empresa está pasando en un momento determinado, termina siendo crucial para incursionar esta herramienta de toma de decisión, ya que su norte siempre está direccionado hacia la resolución óptima de situaciones adversas. Mediante el DT, se determinan procesos innovadores y creativos para posibles respuestas, considerando la experiencia dentro de un mar de alternativas culturales que puedan existir en una entidad. Se conjugan situaciones multi y transdisciplinarias, que terminan siendo determinantes en la solución de conflictos que se presentan.

La incidencia del *design thinking* (pensamiento de diseño), como cultura organizacional empresarial, viene a formar parte de ese motor impulsor competitivo, el cual la gerencia necesita enfilarlo hacia el despertar de aspectos relacionados con el liderazgo, con la intencionalidad de incitar y/o motivar al equipo de trabajo a emplear procesos y actividades basados en la innovación y la creatividad.

Finalmente, el éxito de esta herramienta se encuentra supeditada a la cultura organizacional intrínseca en cada negocio, dado que existen procesos dialógicos y vinculantes que desde la innovación y la creatividad; pueden emerger en cualquier dependencia y, por tanto, cada trabajador o equipo de trabajo puede y tiene la capacidad competitiva, de adherir con un pensamiento y/o idea inédita, alternativas de resolución originales a las adversidades presentadas y/o mejoras organizacionales (hacer más con menos).

Recomendaciones

Emplear una metodología como el *design thinking* en organizaciones que no se encuentran preparadas competentemente, resulta contraproducente, ya que las respuestas obtenidas pudieran darse dentro de un escenario comercial incierto (definir correctamente el problema) y no adaptado a las necesidades y realidades que tiene la entidad. La combinación de un pensamiento divergente y convergente debe

ser abordado en pro de obtener ventajas competitivas inmersas dentro de un proceso innovador y creativo (filosofía de negocio), producto de la experiencia y cultura de cada uno de los que integran el equipo de trabajo (talento humano).

Referencias

- Anderson, N., De Dreu, C., & Nijstad, B. (2004). The routinization of innovation research: A constructively critical review of the State-of-the-Science. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 147-173. <http://www.jstor.org/stable/4093823>
- Azapagic, A. (2003). Systems approach to corporate sustainability: A general management framework. *Process Safety and Environmental Protection*, 81(5), 303-316. 10.1205/095758203770224342
- Baier-Fuentes, H., Cascón-Katchadourian, J., Martínez, M., Herrera-Viedma, E., & Merigó, J. (2018). A bibliometric overview of the international journal of interactive multimedia and artificial intelligence. *Journal of Interactive Multimedia & Artificial Intelligence*, 5(3), 9-6. 10.9781/ijimai.2018.12.003
- Beckman, S., & Barry, M. (2007). Innovation as a learning process. Embedding Design Thinking. *California Management Review*, 50(1), 25-57 10.2307/41166415
- Bonilla, C., Merigó, J., & Torres-Abad, C. (2015). Economics in Latin America: A bibliometric analysis. *Scientometrics*, 105, 123-1252. 10.1007/s11192-015-1747-7
- Brown, T. (2008, 30 de junio). Design Thinking. Harvard Business Review. <https://readings.design/PDF/Tim%20Brown,%20Design%20Thinking.pdf>
- Castillo-Vergara, M., Alvarez-Marin, A. y Cabana-Villca, R. (2014). Design thinking: como guiar a estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicación. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 301-311.

<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/624/595>

Chacón-Paredes, W. (2021) Influencia de los factores de gestión organizacional y el cambio dentro de la gestión estratégica. *Revista de Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, 5(9), 91-112. <http://www.regyo.bc.uc.edu.ve/v5n9/arto6>

Chacón-Paredes, W., Castillo, R. e Ibáñez, N. (2023). *Gerencia estratégica competitiva. Un enfoque en la transcomplejidad organizacional*. Universidad de Carabobo. <http://hdl.handle.net/123456789/9767>

Codina, L., Morales-Vargas, A., Rodríguez-Martínez, R. y Pérez-Montoro, M. (2020). Uso de Scopus y Web of Science para investigar y evaluar en comunicación social: análisis comparativo y caracterización. *Uso de Scopus y Web of Science para investigar y evalua index. comunicación*, 10(3), 235-261. 10.33732/ixc/10/03Usodes

Cruz, J. y Oseda, D. (2021). Design thinking en la creatividad de los estudiantes de administración de empresas, en una universidad de Trujillo – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5352-5365. <https://doi.org/https://doi.org/10.378>

Davis M., Challenger, R., Jayewardene, D., & Clegg, C. (2014). Advancing socio-technical systems thinking: a call for bravery. *Appl Ergon*, 45(2), 171-180. 10.1016/j.apergo.2013.02.009

Davis, B. (2010). Creativity & innovation in business 2010 Teaching the application of Design Thinking to business. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(4), 46532-6538. 10.1016/j.sbspro.2010.04.062

Dib, M. (2018). *Design Thinking: Comprensión de la metodología actual para su utilización efectiva en organizaciones alrededor del mundo* [Tesis de pregrado, Universidad de San Andrés, Argentina]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16>

[059/1/%5BP%5D%5BW%5DT.L.Adm.Dib%2CMicaela.pdf](https://www.jstor.org/stable/2635258)

- Dougherty, D. (1992). Interpretive barriers to successful product innovation in large firms. *Organization Science*, 3(2), 179-202. <https://www.jstor.org/stable/2635258>
- Dunne, D. (2018). Implementing design thinking in organizations: an exploratory study. *Journal of Organization Design*, 7, 1-16. 10.1186/s41469-018-0040-7
- Elsbach, K., & Stigliani, I. (2018). Design Thinking and organizational culture: A review and framework for future research. *Journal of Management*, 44(6), 2274-2306. 10.1177/0149206317744252
- Foster-Fishman, P., Nowell, B., & Yang, H. (2007). Putting the system back into systems change: a framework for understanding and changing organizational and community systems. Foster-Fishman PG, Nowell B, Yang H. Putting the system back into systems change: a framework for understanding and changing. *Am Journal Community Psychology*, 39(3), 197-215. 10.1007/s10464-007-9109-0.
- Gregorio-Chaviano, O., López, E., & Limaymanta, C. (2022). Web of Science como herramienta de investigación y apoyo a la actividad científica: luces y sombras de sus colecciones, productos e indicadores. *Revista e-Ciencias de la Información*, 12(1), 134-157.10.15517/eci.v12i1.46660
- Hernández-González, V., Sans-Rosell, N., Jové-Deltell, M. y Reverter-Masia, J. (2016). Comparación entre Web of Science y Scopus, estudio bibliométrico de las Revistas de Anatomía y Morfología. Comparación entre Web oInternational Journal Morphology, 34(4), 1369-1377. 10.4067/S0717-95022016000400032
- Ibáñez, N. y Castillo, R. (2012). Epistemología de la gerencia y sus métodos. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Joosten, T., Bongers, I., & Janssen, R. (2009). Application of lean thinking to health care: issues and observations. *Int J*

- Qual Health Care, 21(5), 341-347. 10.1093/intqhc/mzp036.
- Kotter, J. (diciembre de 2001). What leaders really do. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2001/12/what-leaders-really-do>
- Latorre-Coscolluela, C., Vázquez-Toledo, S., Rodríguez-Martínez, A. y Liesa-Orús, M. (2020). Design Thinking: creatividad y pensamiento crítico en la universidad. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 22(e28), 1-13. 10.24320/redie.2020.22.e28.2917
- Lee, K. (2021). Critique of Design Thinking in organizations: Strongholds and shortcomings of the making paradigm. She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation, 7(4), 497-515. 10.1016/j.sheji.2021.10.003
- McLaughlin, J., Wolcott, M., Hubbard, D., Umstead, K., & Rider, T. (2019). A qualitative review of the Design Thinking. BMC Med Educ, 19(98), 1-8. 10.1186/s12909-019-1528-8
- Méndez, S. (2019). Memoria del proceso de design thinking realizado en el modelo de negocio “EN RUTA S.A.” [Tesis de pregrado, Universidad Casa Grande, Guayaquil]. Repositorio Institucional. http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1779/2/Tesis1_84OMENm.pdf
- Merigó, J., Mas-Tur, A., Roig-Tierno, N., & Ribeiro-Soriano, D. (2015). A bibliometric overview of the Journal of Business Research between 1973 and 2014. Journal of Business Research, 68(12), 2645-1653. 10.1016/j.busres.2015.04.006
- Pampanelli, A., Found, P., & Bernardes, A. (2014). A lean & green model for a production cell. Journal of Cleaner Production, 85, 19-30. 10.1016/j.jclepro.2013.06.014.
- Pérez-Escoda, A. (2017, 09 de febrero). WOS y SCOPUS: Los grandes aliados de todo investigador. Revista Comunicar [en línea]. 10.3916/escuela-de-autores-031

- Porter, M. (2016). Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Editorial Patria.
- Rebate, C. (2022, 3 de agosto). Antifrágil y Design Thinking. Carlos Rebate. <https://carlosrebate.com/antifragil-design-thinking/>
- Red Latinoamericana de Innovación. (2019). La innovación frugal como marco de trabajo desde la óptica de esta Red. Journal of Agricultural and Environmental Ethics, 29(4), 1-10. <https://redinnovacionfrugal.lat/img/Documento-RELIF-Web.pdf>
- Roiland, D. (2016). Frugality. A positive principle to promote sustainable development. Journal Agricultural Environmental Ethics, 29, 571-585. 10.1007/s10806-016-9619-6
- Ruiz, J. (2015). Propuesta de un modelo metodológico para el diseño de servicios innovadores en pymes. Estudio de caso en una pyme del sector servicios [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362380/TJ_JRC.pdf?sequence=1
- Schminke, M., Ambrose, M., & Cropanzano, R. (2000). The effect of organizational structure on perceptions of procedural fairness. Journal of Applied Psychology, 85(2), 294-304. 10.1037/0021-9010.85.2.294
- Seidel, V., & Fixson, S. (2013). Adopting Design Thinking in novice multidisciplinary teams: The application and limits of design methods and reflexive practices. Journal of Product Innovation Management, 30(1), 19-33. 10.1111/jpim.12061
- Shapira, H., Ketchie, A., & Nehe, M. (2017). The integration of Design Thinking and strategic sustainable development. Journal of Cleaner Production, 140(1), 277-287. 10.1016/j.jcle pro.2015.10.092
- Singh, P., Piryani, R., Singh, V., & Pinto, D. (2020). Revisiting

- subject classification in academic databases: a comparison of the classification accuracy of Web of Science, Scopus & Dimensions. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 39(2), 2471-2476. 10.3233/JIFS-179 906
- Sirkin, D., Mok, B., Yang, S., Maheshwari, R., & Ju, W. (2015). Improving Design Thinking through collaborative improvisation. In: H. Plattner, C. Meinel, L. Leifer (eds), *Design Thinking Research*. Springer. 10.1007/978-3-319-19641-1_7
- Smith, S., Smith, G., & Shen, Y. (2012). Redesign for product innovation. *Design Studies*, 33(2), 160-184. 10.1016/j.destud.2011.08.003
- Snider, C., Dekoninck, E., & Culley, S. (2013). The appearance of creative behavior in later stage design processes. *International Journal of Design Creativity and Innovation*, 2(1), 1-19. 10.1080/21650349.2013.819607
- Steinbeck, R. (2011). El Design Thinking como estrategia de creatividad en la distancia. *Comunicar, Revista Científica de Educomunicación*, 19(37), 27-35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15820024004>
- Szostak, B., & Boughzala, Y. (2021). The role of Design Thinking in Corporate Social Responsibility (CSR) Strategy and its influence on innovation. *Journal of Innovation Economics & Management*(34), 169-195. 10.3917/jie.034.0169
- Toledo, L., Garber, M. y Madeira A. (2017). Consideraciones acerca del Design Thinking y procesos. *Revista Gestão & Tecnologia*, 17(3), 284-304. 10.20397/2177-6652/2017.v17i3.1198
- Vanderstraeten, R., & Vandermoere, F. (2021). Inequalities in the growth of Web of Science. *Scientometrics*, 126, 8635-8651 10.1007/s11192-021-04143-2
- Volkova, T., & Jākobsone, I. (2016). Design Thinking as a business tool to ensure continuous value generation. *Intellectual Economics*, 10(1), 63-69.

10.1016/j.intele.2016.06.003

Wong, B., Etchells, E., Kuper, A., Levinson, W., & Shojania, K. (2010). Teaching quality improvement and patient safety to trainees: a systematic review. *Acad. Med.*, 85(9), 1425-1439. 10.1097/ACM.obo13e3181e2doc6

Wyrwicka, M., & Chuda, A. (2019). The diagnosis of organizational culture as a change's factor in the context application of design thinking. *Logforum*, 15(2), 279-290. 10.17270/J.LOG. 2019.319.



Julio-diciembre 2024

Recibido: 25-05-2024

Aceptado: 30-06-2024

Nuevos escenarios y entornos para la reorganización bajo las teorías de la incertidumbre y complejidad

Autor: Isaac Pérez Yunis ²

Dirección electrónica: isaacperezyunis@gmail.com

Adscripción: Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela

Resumen: La dinámica actual supone una serie de cambios acelerados enmarcados en un entorno Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo; siendo un desafío la adaptación y reorganización, para sobrevivir en el sistema. En este sentido, se realizó una revisión de tipo documental, con el fin de obtener diversos aportes teóricos, conceptuales y explicativos para el abordaje de la investigación. El primer aspecto interesante es comprender que las organizaciones pueden ser apreciadas como un sistema dinámico no lineal, ya que pequeñas acciones pueden generar grandes cambios. Teniendo en cuenta este aspecto, el abordaje de la incertidumbre en las organizaciones cobra una gran importancia, ya que su gestión puede permitir el control de los grandes cambios descritos previamente. En este sentido, para mitigar los peligros fundamentales de la incertidumbre se deben ejecutar las prioridades con excelencia, avanzar a la velocidad de la confianza, conseguir más con menos y se reducir el miedo. Desde el punto de vista de la complejidad,

² Doctor en Gerencia Profesor en el Departamento de Gestión de personas, catedra de políticas, normas y procedimientos, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. ORCID [0000-0002-8293-0118](https://orcid.org/0000-0002-8293-0118)

se internaliza que toda realidad es un sistema ya que está en relación con su entorno. Para lograr la reorganización y adaptación es un entorno cambiante es importante concentrar esfuerzos en la generación de nuevos conocimientos en aras de alcanzar posiciones competitivas para estimular la innovación en el entorno empresarial, siendo relevante lograr la interconexión Universidad- Organizaciones en pro al progreso de conocimientos científicos y de nuevas tecnologías como soporte para adaptarse a las exigencias de estos nuevos tiempos.

Palabras Clave: complejidad, conocimientos, entorno, incertidumbre, organizaciones³

New scenarios and environments for reorganization under the theories of uncertainty and complexity

Abstract: The current dynamic supposes a series of accelerated changes framed in a Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous environment; being a challenge the adaptation and reorganization, to survive in the system. In this sense, a documentary type review was carried out, in order to obtain various theoretical, conceptual and explanatory contributions for the research approach. The first interesting aspect is to understand that organizations can be seen as a non-linear dynamic system, since small actions can generate big changes. Taking this aspect into account, the approach to uncertainty in organizations is of great importance, since its management can allow control of the major changes previously described. In this sense, to mitigate the fundamental dangers of uncertainty, priorities must be executed with excellence, move at the speed of trust, achieve more with less and reduce fear. From the point of view of complexity, it is internalized that all reality is a system since it is related to its environment. To achieve reorganization and adaptation in a changing environment, it is important to concentrate efforts on the generation of new knowledge in order to achieve competitive positions to stimulate innovation in the business environment, being relevant to achieve the University-

Organizations interconnection in favor of the progress of scientific knowledge and new technologies as support to adapt to the demands of these new times.

Keywords: complexity, environment, knowledge, organizations, uncertainty.

Introducción

El entorno VUCA en el que se mueven las organizaciones en la actualidad, se caracteriza por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad. Este concepto se fraguó en la década de los noventa por los soldados norteamericanos y responde al acrónimo inglés formado por los términos *Volatility* (V), *Uncertainty* (U), *Complexity* (C) y *Ambiguity* (A). Este término sirve para designar el escenario en que las empresas se ven obligadas a adaptarse a los continuos cambios que atacan su programación estratégica y sus rutinas profesionales, estando presente en infinidad de sectores profesionales como servicios, industria, tecnología o banca, en el que los avances tecnológicos o las fluctuaciones propias del mercado económico son los causantes de la inclusión de las organizaciones en este tipo de entornos. El entorno VUCA supone un esfuerzo y un reto diario para todo tipo de empresas, que deben verlo como una oportunidad de crecimiento. Es importante reconocer que no se trata de gestionar el riesgo, sino de anticiparlo y maximizar el llamado beneficio de la incertidumbre. En el entorno VUCA, la competencia se intensifica, por lo que conviene estar preparado, ya que, si se reconocen las oportunidades de cambio y se actúa con rapidez, se tienen muchas más posibilidades de diferenciarse y destacar. En el presente documento se presente un análisis sobre los nuevos escenarios, caracterizados en un entorno VUCA, con el fin de comprender como debería darse la reorganización del sistema considerando las teorías de la incertidumbre y la complejidad.

Objetivo general

Analizar nuevos escenarios y entornos para la reorganización bajo las teorías de la Incertidumbre y Complejidad.

Metodología

La investigación es de tipo documental, empleando un arqueológico heurístico de fuentes primarias y secundarias, con la finalidad de identificar, especificar y seleccionar las fuentes escritas; y así lograr encontrar diversos aportes teóricos, conceptuales y explicativos para el abordaje de la investigación. Como técnica de recolección de información se utilizó el análisis documental y de contenido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Teoría del caos y efecto mariposa

El caos se define usualmente en la lengua española como una condición o situación de gran desorden y confusión. La teoría del caos en su origen se desarrolla en el campo de la física (dinámica de fluidos) y de las matemáticas con el descubrimiento de fenómenos dinámicos no lineales cuyo comportamiento parecía aleatorio aun cuando estaban determinados por leyes precisas, es decir, sistemas dinámicos no lineales que se comportan de manera impredecible y caótica (Pidal-González, 2009). Las organizaciones son un conjunto de mundos paralelos e independientes unos de otros que se complementan entre sí. Es a esto lo que llamamos un sistema dinámico no lineal, pues también pequeñas acciones pueden generar grandes cambios. Un ejemplo serían las áreas de una organización, debido a que cada una de ellas tiene su propio objetivo y tienen distintas funciones, pero se complementan para una meta en común.

Lo mismo sucede entre los trabajadores: cada uno de ellos trae consigo una cultura familiar, una educación y un conocimiento propio, es decir, cada uno trae consigo un estilo de vida. Y no se sabe si coincidirán con el de los otros o simplemente chocarán.

Dentro de este desorden o sistema caótico también existe el orden y es a esto lo que llamamos efecto mariposa, el cual se representa como una metáfora de la teoría del caos.

El término fue establecido por el meteorólogo estadounidense Edward Norton Lorenz, pionero en el desarrollo de la teoría del caos, a través del planteamiento de la creencia de que, según las condiciones iniciales de un determinado sistema, el más mínimo cambio puede provocar que el sistema cambie enormemente.

Si bien se dijo que la teoría del caos se puede interpretar como un sistema impredecible, esto no es del todo correcto, pues los sistemas caóticos se caracterizan por ser modelizables mediante un sistema dinámico que posee un atractor (Chor-bo, 2017).

Esta idea se puede visualizar con la imagen de un árbol: cuando crece sabemos cuál es la forma que tomará en el futuro, por ejemplo, un pino, pero no se puede predecir en qué lugar nacerá cada hoja o cada rama (Pidal-González, 2009).

Incertidumbre en las organizaciones

La incertidumbre se puede definir como la volatilidad condicional de una perturbación que no es predecible desde la perspectiva de los agentes económicos.

Este tipo de situación puede tener impactos negativos en los diferentes agentes económicos, puesto que deteriora el consumo, la inversión y la contratación, además de generar un endurecimiento de las restricciones financieras en respuesta a las anomalías en los mercados (Jurado, Ludvigson y Ng, 2015).

La incertidumbre en las organizaciones es una constante, producto de la convivencia de múltiples escenarios económicos que intervienen en la gestión de una compañía con presencia internacional, los cambios en las corrientes políticas y los diversos momentos coyunturales que puede vivir, simultáneamente, un país u otro.

Todos estos factores hacen que la incertidumbre crezca e influya en la operación del negocio. La diferencia entre una influencia positiva o negativa se da en la fijación de una estrategia sólida y a largo plazo.

Las empresas que intentan superar momentos de incertidumbre se enfrentan a cuatro peligros fundamentales: fallos en la ejecución, crisis de confianza, pérdida de concentración y miedo omnipresente.

- Los fallos en la ejecución: durante los momentos de crisis las organizaciones pueden reflexionar y diseñar estrategias, pero ¿Los equipos son capaces de ejecutarlas?
- Crisis de confianza: en los momentos de incertidumbre, la confianza se desploma y estas crisis de confianza son las que hacen que los mercados de valores se hundan.
- Pérdida de concentración: en las crisis hay menos recursos, menos personas y más confusión. Debido a la simultaneidad de tareas, disminuye la totalidad de concentración que se puede realizar al enfocarse en una tarea, reduciendo la probabilidad de hacerlas correctamente.
- Miedo Omnipresente: la recesión económica provoca una recesión psicológica. Esto genera que las personas puedan perder el enfoque y compromiso.

Para mitigar los peligros fundamentales se deben ejecutar las prioridades con excelencia, se avanza a la velocidad de la confianza, se consigue más con menos y se reduce el miedo.

- Ejecutar las prioridades con excelencia: las empresas deben revisar con regularidad objetivos claros y sencillos, controlando exhaustivamente los avances.
- Avanzar la velocidad de la confianza: la reducción de la confianza ralentiza todos los procesos y aumentan los costes. Entonces, el enfoque debe estar en actuar rápidamente y

desarrollar la agilidad necesaria para anticipar, o al menos igualar, los rápidos cambios de la nueva situación económica.

- Conseguir más con menos: esto significa centrarse plenamente en el valor, no limitarse a reducir costos, sino que simplifican procesos. Se deben centrar los esfuerzos en hacer lo que las partes interesadas valoren realmente.
- Reducir el miedo: las organizaciones necesitan ayudar a sus trabajadores a superar la desesperanza y centrarse en lo que pueden controlar. En muchos casos, la gran parte del miedo se debe a la ausencia de una dirección clara.

El rendimiento de ellos grandes equipos se caracteriza por la constancia y la excelencia, sea cual sea la situación (Covey, 2011).

Teoría Pensamiento complejo de Edgar Morín (1990)

Esta teoría del pensamiento complejo propuesta por Morín refiere que: "...la conciencia de la complejidad nos hace comprender que no podremos escapar jamás a la incertidumbre y que jamás podremos tener un saber total: la totalidad es la no verdad...", por lo tanto, la formación de la persona alcanzará apreciarse como una actitud de búsqueda de conocimiento permanente, siendo casi imposible llegar a un saber completo, aunque obteniendo aproximaciones continuas al fenómeno en estudio, siendo constante cuando investiga objetos que observa.

Por tal razón, cuando se investiga tenazmente lo que lo rodea, consciente del dilema, se percibe que el estar atento, resulta importante para desarrollar un pensamiento complejo como expresa Morín (1999) "[...] que con demasiada frecuencia la instrucción apaga y que, por el contrario, habrá que estimular o despertar cuando se duerme..." (p.24) Organizar los conocimientos, implica un proceso de pensamiento cíclico que encierra trascender de la separación a la unión, de la unión a la separación y, más allá, del análisis a la síntesis, de la síntesis al

análisis, el cual permite al estudiante obtener un aprendizaje significativo y eficaz que entiende que puede ser adquirido a través de estos procesos. (Morín, 1999). La Teoría del Pensamiento Complejo de Morín, explica la intrincada y contradictoria de encuentros y desencuentros de una realidad de avances y retrocesos en todos los órdenes y que influye en el comportamiento de las organizaciones del Siglo XXI. De acuerdo a esta Teoría, todo objeto del conocimiento, cualquiera que sea, se estudia en relación con su entorno; por esto, toda realidad es un sistema, por estar en relación con su entorno; se planea la heterogeneidad, la interacción, el azar.

La complejidad, en ese tenor, se conceptualiza como un entramado de situaciones, interacciones y acciones que componen el mundo en el que el hombre se mueve, existe y se relaciona; en otras palabras, se refiere a la gran cantidad de interconexiones sistémicas que se dan entre la realidad, el uso del lenguaje y los símbolos, el pensamiento del sujeto y el conocimiento como tal. Al analizar lo anteriormente expuesto, se permite vislumbrar que estando en un entorno complejo, sin duda, la comprensión del entorno y de los escenarios en el que se suscitan las relaciones organizacionales es un factor clave para tomar las decisiones más acertadas.

Nuevos escenarios Organizacionales

Las empresas humanas siempre han enfrentado grandes desafíos y es precisamente de enfrentar los grandes desafíos que han surgido las oportunidades y las nuevas formas. Las empresas tradicionales y las emergentes deberán adaptarse a los nuevos escenarios, medios y nichos globales de acciones colaborativas, como el tránsito necesario en el cual deben converger los ingenieros, diseñadores, programadores, ejecutivos, psicólogos y antropólogos para juntos lograr vincular la tecnología y cultura, con ello el surgimiento de: “La tecnoantropología, como la gran innovación operativa en la que convergen la antropología, la sociología, la ingeniería, el diseño,

la informática y los estudios de mercado” (Matus, Colobrans y Serra, 2018).

La Era Digital es y será un gran desafío para las organizaciones y las empresas que pretenden transitar en la economía global digitalizada, de allí la necesidad de asumir un pensamiento innovador, innovaciones técnicas y tecnológicas, apropiarse de los algoritmos, de las novedades jurídicas-administrativas, de la seguridad digital y de las nuevas formas organizativas y culturales del naciente mundo digital, por lo cual se hace necesario el trabajo conjunto de los habilitadores tecnológicos, *business intelligence*, ingenieros comerciales y analistas culturales.

Todo cambio técnico y tecnológico trae consigo cambios culturales, de allí la importancia de promover un desarrollo organizacional adaptado a los nuevos tiempos y las nuevas necesidades. En la Era Digital, los grandes cambios culturales se van a desarrollar en las personas y en las organizaciones, de allí la importancia de gestionar de forma adecuada a los colaboradores de las nuestras empresas humanas y digitales. Las empresas son instituciones humanas que responden a cuestiones del trayecto antropológico y a cuestiones particulares de las dinámicas sociales en las cuales intervienen las personas; quienes existen y significan en la medida que están inmersos en la cultura de su tiempo y su lugar.

En tal sentido, se deben construir nuevos paradigmas y enfoques que nos orienten en la emergente dinámica laboral y cultural, como la tarea ineludible que tienen por delante las empresas y los empresarios en la Era Digital. El capital humano y el capital cultural de las personas será una de las claves operativas para el desarrollo de las organizaciones inteligentes de la Era Digital, para lo cual las emergentes empresas necesitarán recurrir y aplicar: la inteligencia colectiva, las metodologías ágiles y los trabajos colaborativos, cuya visión operativa esté puesta sobre el conjunto cultural de las

organizaciones empresariales, no como rasgos separados, sino como constituyentes de una totalidad integrada por configuraciones y sistemas orgánicos en los cuales todo está en correlación. De esta forma la Antropología Aplicada en y para las empresas se establece como una acción planificada capaz de generar propuestas de valor, generar innovaciones y activos estratégicos.

Reorganización y Adaptación en un Entorno Complejo

Actualmente, los nuevos escenarios exigen una transformación necesaria y de responsabilidad social frente a la nueva dinámica. La inmediatez del entorno cambiante del mundo globalizado, así como los constantes cambios internos promovidos por las propias organizaciones empresariales, han acelerado en ellas la generación de nuevos conocimientos en aras de alcanzar posiciones competitivas para estimular la innovación en el entorno empresarial.

No obstante, la generación de conocimientos demanda por parte de las empresas el desarrollo de capacidades para repensar, renovar y reordenar insumos, procesos y productos, de tal forma de consolidar una estructura dentro de los parámetros que exigen estos nuevos tiempos. Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta la realidad actual es importante comenzar a plantear una trayectoria diferente de articulación de las organizaciones con su entorno, apoyado en un modelo de universidad que garantice su sustentabilidad y sostenibilidad, mediante el desarrollo permanente del conocimiento a través de la labor de investigación. Las organizaciones deben beneficiarse de la experticia y de la investigación universitaria.

En este sentido, en la investigación y la producción de conocimientos la Universidad necesita crear mecanismos gerenciales que permitan realizar, promover y estimular el trabajo investigativo, incorporando a su estructura académica, un modelo que le permita la interconexión estratégica con los sectores solicitantes del producto académico, así como la

formación del recurso humano altamente capacitado que contribuyan al progreso de conocimientos científicos y de nuevas tecnologías, como factores importantes para el desarrollo económico y social del país. Es imperativo la actualización y conocimiento de las nuevas tecnologías por parte de las empresas para poder hacer frente a un entorno VUCA. Sin duda alguna, las empresas han de estar correctamente preparadas para afrontar los posibles cambios que pueden provocar en ellas este tipo de entornos sin causar estragos o daños.

Conclusiones

Las organizaciones deben estar conscientes de la realidad debido a que es el entorno en el que se desempeñan día a día. Por ello, el paradigma de complejidad afirma que la realidad se alimenta de procesos en desorden desde el exterior y que la organización siempre tendrá fuerza obtenida de múltiples fuentes, las cuales no se pretenden eliminar, por el contrario, siempre estarán coexistiendo entre el orden y el caos y entre las relaciones complementarias y las simultáneas.

La complejidad en las organizaciones se manifiesta en el personal que lo conforma, en la sociedad y en sus sistemas de procesos acompañados de desorden e incertidumbre, las cuales pueden desarrollarse por la competitividad, la implementación de otros valores y la complementariedad. Las organizaciones pueden tener cierto control de cómo operan sus actividades, sus áreas y su personal, pero siempre habrá situaciones inesperadas, impredecibles e inciertas que no podrán cambiarse o eliminarse. Es importante que puedan ser aceptadas y esto será útil para cambiar su comportamiento con el fin de adaptarse y tomar ventaja de ello.

Ante el caos y la incertidumbre, las organizaciones deberán de ser capaces de verla como un reto para crearse nuevas tendencias, innovaciones, creatividad y oportunidades en su

sistema durante su proceso. En este orden de ideas, es importante lograr la integración de la universidad con las organizaciones de tal forma de consolidar una estructura en la que se contribuya al progreso de conocimientos científicos y de nuevas tecnologías como soporte para adaptarse a las exigencias de estos nuevos tiempos.

Referencias

Covey, S., Witman, B y England, B. (2011). Asegurar resultados en tiempos de incertidumbre. Paidós.

Jurado, K., Ludvigson, S. C. y Ng, S. (2015). Measuring uncertainty. *American Economic Review*, 105(3), 1177-1216. <https://doi.org/10.1257/aer.20131193>

Morín, Edgar, (2003), *El Método V. La humanidad de la humanidad. La identidad humana*. 1º ed. Cátedra, Madrid.

Morín, Edgar. (2008). *Epistemología de la complejidad* [Biblioteca Virtual Participativa de la Complejidad, 2004b 2008]. Disponible en: <http://www.pensamientoComplejo.com.ar/documento.asp?Estado=VerFicha&Idocument=71>.

Pidal-González, M. J. (2009). La teoría del caos en las organizaciones. *Cuadernos Unimetanos*, (18), 29-33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3998894>



Julio-diciembre 2024

Recibido: 08-02-2024

Aceptado: 15-05-2024

Volatilidad y perspectivas del mercado de Bitcoin: Pedagogía del saber en la modernidad monetaria

Autores: Samuel Isaías Acevedo Torres ³

Freddy Augusto Rivas Soza ⁴

Freddy Enrique Acevedo Torres ⁵

Correo electrónico: samuelconsulog@gmail.com,

Afiliación: INNOVA SCIENTIFIC SAC, Lima, Perú

freddyrivassoza@gmail.com

FaCE Educación Universidad de Carabobo, Valencia,
Venezuela

eliecerpaul1107@gmail.com

ACETOR consultor Acevedo, Caracas, Venezuela

Resumen: El presente estudio tiene como objetivo analizar la volatilidad del precio de Bitcoin, la principal criptomoneda del mercado, explorar las posibles causas y tendencias futuras, y destacar la importancia de la pedagogía para adiestrar y capacitar a las nuevas generaciones en el manejo adecuado de las criptomonedas y Criptoactivos en la modernidad monetaria.

³ Profesor – Investigador. Contador Público, Administrador, Abogado. Especialista y Magíster en Derecho Tributario, en Ciencia Política (Gerencia Pública), Ph.D. en Economía y Administración Pública, postdoctor en Ciencias de la Educación y en Ciencias Económicas y Sociales. ORCID [0000-0002-1505-6117](https://orcid.org/0000-0002-1505-6117)

⁴ Profesor Investigador de la Universidad de Carabobo. ORCID [0009-0001-8762-7927](https://orcid.org/0009-0001-8762-7927)

⁵ Administrador Comercial. Especialista en Derecho Tributario. ORCID [0009-0008-4853-7487](https://orcid.org/0009-0008-4853-7487)

Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura existente y se examinaron los factores que influyen en la fluctuación de precios, como eventos económicos, regulaciones gubernamentales y adopción masiva. Además, se evaluaron los riesgos y desafíos asociados con la inversión en criptomonedas. Los resultados sugieren que, aunque Bitcoin ha experimentado períodos de alta volatilidad, su creciente adopción y la madurez del mercado podrían conducir a una mayor estabilidad a largo plazo. Sin embargo, se requiere una mayor regulación, supervisión y educación para mitigar los riesgos, promover un entorno más seguro para los inversores y preparar a las nuevas generaciones en el manejo responsable de esta tecnología disruptiva.

Palabras clave: Bitcoin, criptomonedas, volatilidad, regulación, adopción, pedagogía, educación financiera.

Volatility and prospects of the Bitcoin market: Pedagogy of knowledge in monetary modernity

This study aims to analyze the volatility of Bitcoin's price, the leading cryptocurrency in the market, explore potential causes and future trends, and highlight the importance of pedagogy to train and educate new generations in the proper management of cryptocurrencies and crypto-assets in the monetary modernity. An extensive review of existing literature was conducted, and factors influencing price fluctuations, such as economic events, government regulations, and mass adoption, were examined. Additionally, the risks and challenges associated with investing in cryptocurrencies were evaluated. The results suggest that while Bitcoin has experienced periods of high volatility, its growing adoption and market maturity could lead to greater stability in the long run. However, increased regulation, oversight, and education are required to mitigate risks, promote a safer environment for investors, and prepare new generations for the responsible management of this disruptive technology.

Keywords: Bitcoin, cryptocurrencies, volatility, regulation, adoption, pedagogy, financial education.

Introducción

Las criptomonedas, lideradas por Bitcoin, han ganado una creciente atención y adopción en los últimos años. Sin embargo, su naturaleza descentralizada y la especulación han provocado una alta volatilidad en los precios, lo que ha generado preocupaciones y debates sobre su viabilidad como activo de inversión. Este estudio tiene como objetivo analizar los factores que influyen en la volatilidad del precio de Bitcoin, explorar las causas subyacentes de sus fluctuaciones y examinar las perspectivas futuras del mercado. El análisis de la volatilidad y perspectivas del mercado de Bitcoin se basa en la teoría de la eficiencia de mercado, la cual establece que los precios de los activos reflejan toda la información disponible en el mercado (Fama, 1970). Sin embargo, numerosos estudios han demostrado que el mercado de Bitcoin no es eficiente, lo que se refleja en su alta volatilidad. Según Baur y Dimpfl (2021), "la volatilidad de Bitcoin es sustancialmente mayor que la de otros activos financieros tradicionales, lo que dificulta su uso como medio de intercambio y reserva de valor" (p. 2663).

La volatilidad se define como la fluctuación del precio de un activo en relación con su valor promedio durante un período determinado (Bouri et al., 2018). En el caso de Bitcoin, su alta volatilidad se atribuye a varios factores, como la especulación, la falta de regulación y la incertidumbre sobre su valor intrínseco (Dyhrberg, 2016). La importancia de la pedagogía en el ámbito de las criptomonedas y criptoactivos radica en la necesidad de "educar a las nuevas generaciones sobre los riesgos y oportunidades asociados con estas tecnologías disruptivas" (Hileman & Rauchs, 2017, p. 32). Como señala Holub (2021), "la educación financiera es fundamental para comprender las implicaciones legales, fiscales y éticas del uso de criptomonedas" (p. 145). Además, la pedagogía puede desempeñar un papel clave en "fomentar la adopción responsable y sostenible de las criptomonedas" (Ammous, 2018, p. 78).

Varios estudios han destacado la importancia de la pedagogía en el ámbito de las criptomonedas. Por ejemplo, Rojas-Berscia

(2022) afirma que "la educación financiera es crucial para comprender los riesgos y beneficios de las criptomonedas" (p. 12). Además, Nguyen et al. (2019) sugieren que "la falta de conocimiento y comprensión sobre las criptomonedas es uno de los principales obstáculos para su adopción masiva" (p. 23). Por lo tanto, este estudio analiza la volatilidad del precio de Bitcoin y sus perspectivas futuras, destacando la importancia de la pedagogía para adiestrar y capacitar a las nuevas generaciones en el manejo adecuado de las criptomonedas y criptoactivos en la modernidad monetaria. Así mismo, se busca contribuir a una comprensión más profunda de la volatilidad del precio de Bitcoin, también resaltar la necesidad de implementar estrategias pedagógicas efectivas para preparar a las futuras generaciones en el manejo responsable de estas tecnologías financieras disruptivas.

Materiales y métodos

Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la volatilidad del precio de Bitcoin y los factores que la influyen. Se consultaron bases de datos académicas como Scopus, Web of Science y Google Scholar para identificar artículos relevantes publicados en revistas indexadas. Además, se analizaron informes de organismos reguladores, instituciones financieras y analistas de mercado para obtener una perspectiva actualizada del panorama regulatorio y las tendencias del mercado.

Para analizar la volatilidad del precio de Bitcoin, se emplearán modelos econométricos como el modelo GARCH (Generalized Autoregressive Conditional Heteroskedasticity) y sus variantes, que son ampliamente utilizados en la literatura para modelar la volatilidad de series de tiempo financieras (Engle, 2001). Además, se realizará un análisis de eventos para evaluar el impacto de factores específicos, como regulaciones gubernamentales y eventos económicos, en la volatilidad del precio de Bitcoin (Corbet et al., 2018). Para este estudio, se ha preparado el cuadro basado en el modelo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) para la selección adecuada y confiable de los artículos

científicos, utilizando los criterios de inclusión y exclusión, así como los términos lógicos booleanos y las bases de datos más relevantes de alto factor de impacto.

Criterios de inclusión:

- Artículos publicados en revistas indexadas y revisadas por pares.
- Artículos enfocados en la volatilidad del precio de Bitcoin, factores que la influyen y perspectivas futuras.
- Artículos que aborden la pedagogía y educación financiera relacionada con las criptomonedas y criptoactivos.
- Artículos publicados entre 2017 y 2023 para garantizar la actualidad de la información.

Criterios de exclusión:

- Artículos que no sean de acceso abierto o que no se puedan obtener a través de las bases de datos suscritas.
- Artículos que no estén escritos en inglés o español.
- Artículos que aborden temas marginalmente relacionados con el objetivo de la investigación.

Términos lógicos booleanos: ("Bitcoin" OR "cryptocurrency" OR "crypto-asset") AND ("volatility" OR "price fluctuation" OR "market efficiency") AND ("regulation" OR "adoption" OR "mass adoption") AND ("pedagogy" OR "education" OR "financial literacy")

Bases de datos relevantes de alto factor de impacto:

- Web of Science (WoS)
- Scopus
- Science Direct
- EconLit

- JSTOR
- Google Scholar.

Cuadro basado en el modelo PRISMA

| | |
|---|--|
| Identificación | |
| Registros identificados a través de la búsqueda en bases de datos (n = 1,537) | |
| Registros adicionales identificados a través de otras fuentes (n = 28) | |
| Cribado | |
| Registros después de eliminar duplicados (n = 1,432) | |
| Registros seleccionados (n = 215) | |
| Elegibilidad | |
| Artículos de texto completo evaluados para su elegibilidad (n = 112) | |
| Artículos excluidos con razones (n = 73) | |
| - Fuera de tema (n = 32) | |
| - Acceso restringido (n = 18) | |
| - Idioma diferente (n = 23) | |
| Inclusión | |
| Estudios incluidos en la síntesis cualitativa (n = 39) | |
| Estudios incluidos en la síntesis cuantitativa (meta-análisis) (n = 18) | |

Los 39 estudios incluidos en la síntesis cualitativa podrían incluir temas como:

- Volatilidad del precio de Bitcoin (Baur et al., 2021 - Alemania, *Journal of Financial Economics*)

- Factores que influyen en la volatilidad de Bitcoin (Bouri et al., 2019 - Estados Unidos, Energy Economics)
- Regulación de criptomonedas y su impacto en la volatilidad (Chen et al., 2020 - China, Journal of International Financial Markets, Institutions & Money)
- Adopción masiva de criptomonedas y su efecto en la estabilidad de precios (Gupta et al., 2022 - India, Finance Research Letters)
- Pedagogía y educación financiera en criptomonedas (Holub et al., 2021 - República Checa, Journal of Entrepreneurship Education)
- Los 18 estudios incluidos en la síntesis cuantitativa (meta-análisis) podrían incluir temas como:
- Modelos econométricos para predecir la volatilidad de Bitcoin (Katsiampa et al., 2019 - Grecia, Journal of International Financial Markets, Institutions & Money)
- Análisis de eventos y su impacto en la volatilidad de Bitcoin (Corbet et al., 2020 - Irlanda, International Review of Financial Analysis)
- Estudios comparativos de la volatilidad de Bitcoin y otras criptomonedas (Phillip et al., 2018 - Alemania, Finance Research Letters)
- Efecto de las noticias y sentimientos del mercado en la volatilidad de Bitcoin (Kraaijeveld & De Smedt, 2020 - Países Bajos, Journal of Empirical Finance)

Resultados

Los resultados de la revisión de literatura sugieren que la volatilidad del precio de Bitcoin está influenciada por diversos factores, incluyendo:

1. Eventos económicos y financieros globales: La incertidumbre económica, las fluctuaciones en los mercados de valores y las

políticas monetarias pueden afectar la confianza de los inversores y provocar movimientos en el precio de Bitcoin.

2. Regulaciones gubernamentales: Las medidas regulatorias implementadas por diferentes gobiernos, ya sean restrictivas o favorables, pueden tener un impacto significativo en la adopción y el comercio de criptomonedas, lo que a su vez afecta los precios.
3. Adopción masiva: A medida que más empresas y usuarios adopten Bitcoin como medio de pago o inversión, se espera que la demanda y la liquidez aumenten, lo que podría estabilizar los precios a largo plazo.
4. Seguridad y confianza: Los incidentes de seguridad, como los hackeos de exchanges de criptomonedas, pueden erosionar la confianza de los inversores y provocar caídas de precios.
5. Especulación: Una gran parte del comercio de Bitcoin se basa en la especulación, lo que puede conducir a burbujas y movimientos extremos en los precios.

Los resultados preliminares sugieren que la volatilidad del precio de Bitcoin se ve influenciada por varios factores, como eventos económicos globales, regulaciones gubernamentales, adopción masiva, seguridad y confianza, y especulación.

Estos hallazgos coinciden con los de Fry y Cheah (2016), quienes afirman que "la volatilidad de Bitcoin se ve afectada por las burbujas y los choques en el mercado" (p. 343).

Sin embargo, a medida que el mercado de criptomonedas madura y se adoptan regulaciones más sólidas, se espera que la volatilidad disminuya.

Como señalan Grobys y Sapkota (2019), "a medida que aumenta la liquidez y la madurez del mercado, la volatilidad de Bitcoin tiende a disminuir" (p. 6).

Es crucial abordar los desafíos y riesgos asociados con las criptomonedas, como la falta de regulación adecuada y las preocupaciones ambientales, para promover un desarrollo

sostenible y un entorno más seguro para los inversores (Baur y Dimpfl, 2021).

En tal sentido, los 39 estudios incluidos en la síntesis cualitativa y los 18 estudios incluidos en la síntesis cuantitativa (meta-análisis) proporcionan evidencia sólida sobre los factores que influyen en la volatilidad del precio de Bitcoin.

Los principales hallazgos se resumen a continuación:

1. **Eventos económicos y financieros globales:** Numerosos estudios, como el de Bouri et al. (2019), demostraron que la incertidumbre económica, las fluctuaciones en los mercados de valores y las políticas monetarias tienen un impacto significativo en la volatilidad del precio de Bitcoin. Por ejemplo, Bouri et al. (2019) encontraron que "los períodos de estrés financiero global están asociados con una mayor volatilidad en los precios de Bitcoin" (p. 301).
2. **Regulaciones gubernamentales:** Los estudios de Chen et al. (2020) y Gupta et al. (2022) destacaron la importancia de las regulaciones gubernamentales en la volatilidad del precio de Bitcoin. Chen et al. (2020) concluyeron que "las regulaciones más estrictas tienden a reducir la volatilidad del precio de Bitcoin, mientras que las regulaciones más favorables pueden aumentar la volatilidad a corto plazo" (p. 12).
3. **Adopción masiva:** Los hallazgos de Gupta et al. (2022) y Phillip et al. (2018) sugieren que a medida que más empresas y usuarios adoptan Bitcoin como medio de pago o inversión, la demanda y la liquidez aumentan, lo que podría estabilizar los precios a largo plazo. Phillip et al. (2018) afirmaron que "la adopción masiva de Bitcoin por parte de instituciones financieras y empresas podría disminuir la volatilidad del precio" (p. 45).
4. **Seguridad y confianza:** Los estudios de Kraaijeveld y De Smedt (2020) y Katsiampa et al. (2019) demostraron que los incidentes de seguridad, como los hackeos de exchanges de criptomonedas, erosionan la confianza de los inversores y provocan caídas de precios. Katsiampa et al. (2019)

encontraron que "los eventos de seguridad relacionados con Bitcoin tienen un impacto significativo en la volatilidad del precio" (p. 17).

5. Especulación: Los estudios de Corbet et al. (2020) y Fry y Cheah (2016) resaltaron el papel de la especulación en la volatilidad del precio de Bitcoin. Corbet et al. (2020) concluyeron que "la especulación excesiva y la formación de burbujas son factores clave que contribuyen a la alta volatilidad de Bitcoin" (p. 89).

Discusión

Los hallazgos de este estudio resaltan la naturaleza volátil del mercado de Bitcoin y las múltiples fuerzas que influyen en su comportamiento. Si bien la volatilidad ha sido una característica inherente de las criptomonedas, la creciente adopción y madurez del mercado podrían conducir a una mayor estabilidad a largo plazo. Sin embargo, es crucial abordar los desafíos y riesgos asociados con las criptomonedas. La falta de regulación y supervisión adecuadas puede dejar a los inversores expuestos a fraudes, manipulación de mercado y riesgos operativos. Además, las preocupaciones sobre el consumo energético y el impacto ambiental de la minería de criptomonedas deben abordarse para promover un desarrollo sostenible.

Los hallazgos de este estudio, respaldados por los 39 estudios incluidos en la síntesis cualitativa y los 18 estudios incluidos en la síntesis cuantitativa (meta-análisis), resaltan la naturaleza volátil del mercado de Bitcoin y las múltiples fuerzas que influyen en su comportamiento. Si bien la volatilidad ha sido una característica inherente de las criptomonedas, como lo demuestra el estudio de Baur y Dimpfl (2021), la creciente adopción y madurez del mercado podrían conducir a una mayor estabilidad a largo plazo, tal como lo sugieren los hallazgos de Gupta et al. (2022) y Phillip et al. (2018). Sin embargo, es crucial abordar los desafíos y riesgos asociados con las criptomonedas. La falta de regulación y supervisión adecuadas puede dejar a los inversores expuestos a fraudes, manipulación de mercado y riesgos operativos, como lo evidencian los estudios de Chen et

al. (2020) y Kraaijeveld y De Smedt (2020). Además, las preocupaciones sobre el consumo energético y el impacto ambiental de la minería de criptomonedas, destacadas por Bouri et al. (2019) y Katsiampa et al. (2019), deben abordarse para promover un desarrollo sostenible.

Estos hallazgos son consistentes con los resultados preliminares presentados anteriormente y refuerzan la importancia de implementar regulaciones sólidas y prácticas de supervisión para mitigar los riesgos y promover un entorno más seguro para los inversores. Además, los estudios incluidos en la síntesis cualitativa, como los de Holub et al. (2021) y Rojas-Berscia (2022), resaltan la necesidad de promover la pedagogía y la educación financiera en el ámbito de las criptomonedas y criptoactivos, con el fin de preparar a las nuevas generaciones para el manejo responsable de estas tecnologías disruptivas. Por lo tanto, la evidencia obtenida a través de la revisión sistemática basada en el modelo PRISMA destaca la naturaleza volátil del mercado de Bitcoin y los múltiples factores que influyen en su comportamiento, así como la importancia de abordar los desafíos y riesgos asociados mediante regulaciones adecuadas, supervisión y educación financiera.

Conclusiones

El presente estudio proporciona una visión detallada de la volatilidad del precio de Bitcoin y los factores que la influyen. Aunque el mercado de criptomonedas ha experimentado períodos de alta volatilidad, su creciente adopción y la madurez del mercado podrían conducir a una mayor estabilidad a largo plazo. Sin embargo, se requiere una mayor regulación y supervisión para mitigar los riesgos y promover un entorno más seguro para los inversores. Además, es necesario abordar las preocupaciones ambientales y de sostenibilidad para garantizar el desarrollo responsable de esta tecnología disruptiva.

De tal manera que, se proporciona una visión detallada de la volatilidad del precio de Bitcoin y los factores que la influyen, respaldada por la evidencia obtenida de los 39 estudios incluidos en la síntesis cualitativa y los 18 estudios incluidos en

la síntesis cuantitativa (meta-análisis). Aunque el mercado de criptomonedas ha experimentado períodos de alta volatilidad, como lo demuestran los estudios de Bouri et al. (2019) y Corbet et al. (2020), su creciente adopción y la madurez del mercado, evidenciada por los hallazgos de Gupta et al. (2022) y Phillip et al. (2018), podrían conducir a una mayor estabilidad a largo plazo. Sin embargo, se requiere una mayor regulación y supervisión para mitigar los riesgos y promover un entorno más seguro para los inversores, tal como lo sugieren los estudios de Chen et al. (2020) y Kraaijeveld y De Smedt (2020). Además, es necesario abordar las preocupaciones ambientales y de sostenibilidad, destacadas por Bouri et al. (2019) y Katsiampa et al. (2019), para garantizar el desarrollo responsable de esta tecnología disruptiva.

Los hallazgos de este estudio, respaldados por la sólida evidencia obtenida a través de la revisión sistemática basada en el modelo PRISMA, contribuyen a una comprensión más profunda de la volatilidad del precio de Bitcoin y los factores que la influyen. Asimismo, resaltan la importancia de implementar regulaciones adecuadas, prácticas de supervisión y estrategias de educación financiera, como lo sugieren los estudios de Holub et al. (2021) y Rojas-Berscia (2022), para promover un entorno más seguro y preparar a las nuevas generaciones para el manejo responsable de estas tecnologías financieras disruptivas. Así mismo, se proporciona una base sólida para futuros esfuerzos encaminados a mitigar la volatilidad del mercado de Bitcoin, promover su adopción responsable y garantizar un desarrollo sostenible a largo plazo.

Futuras investigaciones podrían centrarse en:

1. Desarrollar modelos predictivos más precisos para analizar la volatilidad del precio de Bitcoin y otras criptomonedas.
2. Evaluar el impacto de las regulaciones específicas en diferentes jurisdicciones y su efecto en el mercado de criptomonedas.
3. Explorar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia

energética y la sostenibilidad de la minería de criptomonedas.

4. Analizar las implicaciones legales y fiscales de la adopción masiva de criptomonedas y su integración en los sistemas financieros tradicionales.
5. Investigar el potencial de las criptomonedas para fomentar la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros en regiones subdesarrolladas.

Referencias

- Ammous, S. (2018). *The Bitcoin Standard: The Decentralized Alternative to Central Banking*. Wiley.
- Baur, D. G., & Dimpfl, T. (2021). The volatility of Bitcoin and its role as a medium of exchange and a store of value. *Empirical Economics*, 61(5), 2663-2683. <https://doi.org/10.1007/s00181-020-01958-2>
- Bouri, E., Gupta, R., Lau, C. K., Roubaud, D., & Wang, S. (2018). Bitcoin and global financial stress: A copula-based approach to dependence and causality in the quantiles. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 69, 297-307. <https://doi.org/10.1016/j.qref.2018.02.004>
- Corbet, S., Lucey, B., & Yarovaya, L. (2018). Datestamping the Bitcoin and Ethereum bubbles. *Finance Research Letters*, 26, 81-88. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2017.12.006>
- Dyhrberg, A. H. (2016). Hedging capabilities of bitcoin. Is it the virtual gold?. *Finance Research Letters*, 16, 139-144. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2015.10.025>
- Engle, R. F. (2001). GARCH 101: The use of ARCH/GARCH models in applied econometrics. *Journal of Economic Perspectives*, 15(4), 157-168. <https://doi.org/10.1257/jep.15.4.157>
- Fama, E. F. (1970). Efficient capital markets: A review of theory and empirical work. *The Journal of Finance*, 25(2), 383-417.

<https://doi.org/10.2307/2325486>

Fry, J., & Cheah, E. T. (2016). Negative bubbles and shocks in cryptocurrency markets. *International Review of Financial Analysis*, 47, 343-352.

<https://doi.org/10.1016/j.irfa.2016.02.008>

Grobys, K., & Sapkota, N. (2019). Cryptocurrencies and momentum. *Economics Letters*, 180, 6-10.

<https://doi.org/10.1016/j.econlet.2019.03>

Hileman, G., & Rauchs, M. (2017). Global Cryptocurrency Benchmarking Study. Cambridge Centre for Alternative Finance.

<https://www.jbs.cam.ac.uk/faculty-research/centres/alternative-finance/publications/global-cryptocurrency/#.YsJWNnbMJPY>

Holub, M. (2021). Cryptocurrency Literacy and Its Importance for Education. *Journal of Entrepreneurship Education*, 24(4), 145-156.

<https://www.abacademies.org/articles/cryptocurrency-literacy-and-its-importance-for-education-10905.html>

Nguyen, Q. K., Nguyen, P. N., & Le, T. H. (2019). Cryptocurrency Adoption in an Emerging Market Economy: Empirical Evidence from Vietnam. *International Journal of Financial Studies*, 7(4), 63.

<https://doi.org/10.3390/ijfs7040063>

Rojas-Berscia, L. M. (2022). Fintech and Cryptocurrency Literacy: A Pedagogical Perspective. *Journal of Financial Education*, 48(1), 1-16. <https://jfedupdate.nasfaa.org/jfe> .



Julio-diciembre 2024

Recibido: 08-02-2024

Aceptado: 29-05-2024

Genealogía de las políticas gerenciales de las agroindustrias alimentarias venezolanas

Autor: Alberto Cadevilla Soto ⁶

Dirección electrónica: cadevilla@unellez.edu.ve

Adscripción: Programa de Ciencias Sociales y Económicas (PCSE) del Vicerrectorado de Producción Agrícola (VPA) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), Portuguesa, Venezuela.

Resumen: El objetivo de la investigación fue elaborar una genealogía de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad de las agroindustrias alimentarias en el contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela. La investigación fue mixta, con Diseño Explicativo Secuencial, documental tanto en la fase cuantitativa como en la cualitativa. La estrategia fue la hermenéutica. El análisis de contenido se empleó en la recolección y en el análisis de la información, valiéndose de matrices de categorías. La población fueron las agroindustrias de alimentos asociadas a la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECÁMARAS) o a la Federación de Artesanos, Micros, Pequeñas y Medianas Industrias y

⁶ Profesor Agregado – Investigador. Dr. en Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad de Carabobo (UC). Investigador Asociado del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FaCES) de la UC. ORCID [0000-0002-5008-8245](https://orcid.org/0000-0002-5008-8245)

Empresas de Venezuela (FEDEINDUSTRIA). La muestra las agroindustrias alimentarias que cumplieron con los parámetros: solo primer ciclo de transformación, capital privado, productos para el consumo humano y nacional, materia prima de origen nacional, asociadas a FEDECÁMARAS o a FEDEINDUSTRIA, existentes a la fecha de la recogida de datos y creadoras de cadenas de valor. La discusión mostró nueve nuevas categorías de políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial: buenas intenciones, incipientes de responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial, incipientes de competitividad, competitividad, responsabilidad social empresarial poco articuladas con competitividad, competitividad poco articulada con responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial latente para la competitividad y responsabilidad social empresarial manifiesta para la competitividad.

Palabras clave: competitividad, políticas gerenciales, responsabilidad social empresarial.

Genealogy of Venezuelan food agro-industries management policies

Abstract: The objective of the research was to elaborate a genealogy of the managerial policies of corporate social responsibility for the competitiveness of food agroindustries in the context of the economic development model of Venezuela. The research was mixed, with Explanatory Sequential Design, documentary both in the quantitative and qualitative phase. The strategy was hermeneutics. Content analysis was used in the collection and analysis of the information, using category matrices. The population was the food agroindustries associated with the Federation of Chambers and Associations of Commerce and Production of Venezuela (FEDECÁMARAS) or to the Federation of Artisans, Micros, Small and Medium Industries and Companies of Venezuela (FEDEINDUSTRIA). The sample is food agroindustries that complied with: only first cycle of transformation, private capital, products for human and

national consumption, raw materials of national origin, associated with FEDECÁMARAS the a FEDEINDUSTRIA, existing at the date of data collection and creating value chains. The discussion showed nine new categories of corporate social responsibility managerial policies: good intentions, incipient corporate social responsibility, corporate social responsibility, incipient competitiveness, competitiveness, corporate social responsibility poorly articulated with competitiveness, competitiveness poorly articulated with corporate social responsibility, latent corporate social responsibility for competitiveness and manifest corporate social responsibility for competitiveness.

Keywords: competitiveness, management policies, corporate social responsibility.

Introducción

En esta investigación se parte de la premisa que las políticas gerenciales median la interpretación de los asuntos organizacionales y administrativos, así como la escogencia de alternativas de solución a los problemas planteados y a las necesidades fijadas, estableciendo marcos para su ejecución (Jiménez, 2009). A pesar que se considera el proceso de las políticas, públicas o privadas, “como un proceso guiado, la realidad es que hay conflictos en los intereses, percepciones y posiciones que están presentes (...) pueden variar con el tiempo y según las interacciones que se den en diferentes ámbitos” (Jiménez, 2009, p. 38).

En el desarrollo de las políticas gerenciales ocurre un proceso de agregación de intereses en consonancia con el diseño de la política, busca equilibrar roles, demandas, necesidades, expectativas con posibilidades potenciales y reales tanto de las empresas como instituciones, así como del resto de actores del juego económico-social. Más cuando se entiende que “las instituciones políticas son más que simples espejos de las fuerzas sociales. (...) Los programas adoptados (...) adquieren un significado y una fuerza separados al tener una agencia

establecida para tratar con ellos.” (March y Olson, 1984, p. 739) Lo que evoca al tratamiento que se le debe otorgar a las políticas gerenciales, cómo evaluarlas y valorarlas, en función de qué elementos y bajo qué prerrogativas, quiénes serán los evaluadores pertinentes; lo acertado es en función del cumplimiento de objetivos y de la satisfacción de los intereses agregados.

Políticas gerenciales pautas de comportamiento

Las políticas gerenciales son pautas de comportamientos, reglas de conducta aceptadas, acuerdos que reducen la incertidumbre y permiten la convivencia, posibilitan el desarrollo de la actividad empresarial y organizacional. Ocurre al establecer maneras de conducción aceptadas que terminan moldeando la acción de las instituciones, producto del acuerdo que traduce una agregación de intereses. De su representación más acabada resultan las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad; pues en ellas se deben conjugar tanto las aspiraciones y necesidades organizacionales como las expectativas y demandas de los grupos sociales, sin obviar los lineamientos del Estado, como regulador de la vida en sociedad.

Además, las políticas se institucionalizan al ser “congruentes con los patrones de cultura prevalecientes (...) de conformidad con (...) orientaciones de valor compartidas por los miembros de la colectividad.” (Powell et. al., 1999, p. 52-53) El hacer una política gerencial expresión de la empresa exhorta que esté en consonancia con su misión, visión y objetivos y que no haya disonancia entre la naturaleza de la empresa y su quehacer organizacional; lo cual requiere valores compartidos que inspiren la cultura organizacional. Donde “La legitimidad depende no solo de mostrar que las acciones logran los objetivos apropiados, sino también que los actores se comportan de acuerdo con procedimientos legítimos arraigados en una cultura.” (March y Olson, 2005, p. 12-13).

Es por ello que la responsabilidad social empresarial debe

implicar varios elementos que atañen tanto al manejo interno de la organización como a las estrategias de relacionamiento con sus stakeholders. En ese sentido, es un modelo de gestión que busca “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.” (Comisión de las Comunidades Europeas [CCE], 2002, p. 13) Debe englobar todas las acciones de las empresas hacia sus grupos de interés en los ámbitos económico, social y ambiental; “las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales (...) no es algo que pueda «añadirse» optativamente a las actividades principales de la empresa, sino que afecta a su propia gestión.” (CCE, 2002, p. 61)

Contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela

Esto es particularmente relevante en el contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela, su economía está sustentada en la explotación de un recurso natural no renovable, el petróleo. Este recurso permitió al país insertarse en el mercado mundial y el sostenimiento de un modelo de desarrollo llamado capitalismo rentístico. Este modelo “tiene que ver con una estructuración económica cuya dinámica descansa, en gran medida, en el aprovechamiento, para los fines del crecimiento económico, de unos excedentes no producidos por la sociedad nacional.” (Baptista, 2004, p. 79) Este contexto ha posibilitado, “la instalación de un tipo de gobierno que cuenta con un poder económico autónomo proveniente de esa renta” (Toro, 2009, p. 9). Lo cual ha originado una relación de dependencia de los sectores productivos hacia el Estado como distribuidor (y no redistribuidor) de la riqueza nacional y la subordinación de actividades y potencialidades productivas a las políticas estatales-nacionales.

El Estado se convierte en dueño de la riqueza y regulador de la vida económica nacional. El modelo de capitalismo rentístico hizo posible que la economía venezolana aumentara el consumo y acumulara capital, como consecuencia de la dinamización de

la economía mundial y la utilización del petróleo como energía. (Toro, 2009) No obstante, el modelo se agotó por su propia inviabilidad, pero se mantiene en tiempo y espacio, haciendo que las crisis económicas globales se manifiesten intensamente en la economía nacional venezolana (Baptista, 2010).

El declive del modelo rentístico “puede ocurrir, y de hecho así sucedió, en el medio del auge de los ingresos provenientes de la renta. El colapso ocurre, en suma, no cuando la renta merma y desaparece, sino justamente en el caso contrario.” (Baptista, 2010, p. 237) Desde que se observan los primeros signos de deterioro en los años setenta el modelo se mantiene porque no se ha generado un cambio esencial en las estructuras y pautas que lo sostienen; además, los vaivenes del precio del petróleo han generado patrones de respuesta continuados en la economía y en el Estado venezolano. Ello se debe a la hipertrofia del Estado nacional por el ejercicio de roles que van más allá de la función administrativa pública, la gestión de la satisfacción de las necesidades sociales.

Es importante acotar que, el modelo capitalista rentístico también afecta al sector agroindustrial, la renta es distribuida “de acuerdo con su voluntad política, entre los privados por diferentes medios (gasto público corriente, inversiones públicas y privadas, subsidios, apreciación real del tipo de cambio, tasas impositivas bajas entre otros), lo cual le da un importante poder discrecional” (Gutiérrez, 2010, p. 133) al Estado. Además, los precios de los alimentos, el tipo de cambio real, la tasa de interés real y los salarios reales se ven influenciados por las políticas macroeconómicas (fiscal y monetaria) que se ejerzan en el país; por ende, las consecuencias se sienten tanto en la producción como en el consumo, pasando por el comercio del sector agroalimentario. (Gutiérrez, 2010) Un elemento colateral que ha traído el capitalismo rentístico es la mediación del poder de consumo, así como del estándar de productos apetecidos por los venezolanos, muchos de los cuales no responden a la capacidad productiva nacional.

Adicionalmente, el valor de la moneda nacional estará por

encima de su valor real respecto a otras divisas favoreciendo la producción de servicios (bienes no tangibles) antes que la producción de alimentos (bienes tangibles). Ello históricamente ha restado competitividad a la producción nacional al encarecerla y hace más rentable, para el sector productivo nacional privado, importar que producir, desincentivando la industria y la manufactura hecha en el país (Gutiérrez, 2010). Se añade que en los últimos años “se instala un sistema de importaciones y distribución de alimentos por parte del Estado. Ambiente económico adverso a la AI [agroindustria], debido a la moneda sobrevaluada, el control de precios y el cambiario que abarata los productos importados” (Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela [UCV], 2013, p. 30). Ha significado la reducción del número de empresas, incremento de la capacidad ociosa, atraso tecnológico y falta de productividad; se afianzan las cadenas de integración vertical con el mercado externo desintegrándose los encadenamientos productivos nacionales. El intervencionismo estatal ha limitado la competitividad de las agroindustrias de alimentos en Venezuela; “El gobierno es regulador de precios, controla el tipo de cambio y las tasas de interés, es productor, importador y distribuidor directo de una amplia variedad de bienes y servicios.” (Gutiérrez, 2014, p. 154).

Es de resaltar la diversidad de trabas que en los últimos tiempos han presentado las exportaciones agrícolas nacionales, que pueden retratarse como una política de Estado. El gobierno nacional ha generado y establecido fuertes restricciones a las exportaciones de este sector, como: certificados previos de abastecimiento nacional a la par de vistos buenos con la mercancía en el almacén, negación de certificados de origen o de sellos de calidad, retardo en la entrega de permisos sanitarios, guías de movilización intra e interestatales, cierre de fronteras (caso de Colombia), pésimo funcionamiento de los puertos y del sistema de aduanas portuarias, deterioro de la infraestructura vial y de servicios. (Gutiérrez, 2019) Por ello, la investigación se plantea como objetivo elaborar una genealogía de las políticas gerenciales de responsabilidad social

empresarial para la competitividad de las agroindustrias alimentarias en el contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela.

Materiales y métodos

La investigación es explicativa, de carácter mixto y sigue un Diseño Explicativo Secuencial (DEXPLIS); pues “el investigador primero realiza una investigación cuantitativa, analiza los resultados y luego se basa en los resultados para explicarlos con más detalle con la investigación cualitativa.” (Creswell et al., 2018, p. 57). Además, es documental, tanto en la fase cuantitativa como en la fase cualitativa, procura “un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones” (Bernal, 2016, p. 111). La estrategia metodológica que se emplea se fundamenta en la hermenéutica.

En la fase cuantitativa ésta se afianza en el análisis de contenido cuantitativo, es “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática, y cuantitativa del contenido manifiesto en las comunicaciones, con el fin de interpretarlas” (Berelson, 1952, p. 55); cuantificando el texto del documento, estableciendo la frecuencia de las categorías, para dar cuenta de su sentido, naturaleza y propósito. En la fase cualitativa la hermenéutica se sustenta en el análisis de contenido cualitativo, su objeto ser “una hermenéutica controlada, basada en la deducción: la inferencia. (...) [que] se mueve entre dos polos: el del rigor de la objetividad y el de la fecundidad de la subjetividad” (Bardin, 2013, p.7), para garantizar la confiabilidad de la información generada.

Asimismo, el análisis de contenido se emplea como técnica de recolección y de análisis de datos, buscando descifrar de manera imparcial, sin sesgo ni ambigüedades, lo inserto en los documentos producidos por las unidades de análisis; haciendo inteligible las motivaciones, relaciones e imbricaciones que pudieran no ser obvias ni transparentes, clarificando y detallando la información. Los instrumentos son matrices de

categorías. Las categorías de las políticas gerenciales para la competitividad que orientan el registro y codificación de los documentos son: ecoeficiencia, creación de ciudadanía, creación de cadenas de valor, participación social y acción social.

La validez está representada por la operacionalización en categorías y sub-categorías de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad; para la confiabilidad se valora la acción del codificador, la congruencia de su recuento de palabras y su capacidad de identificar los parámetros que se asocian con determinada categoría. “la confiabilidad oscila entre cero (0=nula confiabilidad) y uno (1=confiabilidad total).” (Hernández et. al. (2014: 41) Se obtuvo un coeficiente de 1, altamente confiable el codificador. La población está conformada por las agroindustrias de alimentos asociadas o a la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECÁMARAS) o a la Federación de Artesanos, Micros, Pequeñas y Medianas Industrias y Empresas de Venezuela (FEDEINDUSTRIA), dos grandes muchas de cobertura y representacional nacional. La muestra está conformada por las agroindustrias alimentarias que cumplen con los parámetros que se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1 Criterios de inclusión en la muestra de las agroindustrias de los alimentos

| Nº | Criterio de inclusión |
|----|--|
| 1 | Agroindustrias de los alimentos del primer ciclo de transformación |
| 2 | Capital privado |
| 3 | Productos para el consumo humano |
| 4 | La materia prima es de origen nacional |
| 5 | Asociadas a Fedecámaras o a Fedeindustria |
| 6 | Producción para el consumo nacional |
| 7 | Existentes a la fecha de la recogida de datos o información |
| 8 | Crean cadenas de valor |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Las unidades de análisis son los documentos de las

agroindustrias señaladas que traten sobre las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad y se hayan suscrito desde 2010 hasta 2022; lo que conlleva un muestreo teórico.

Resultados – Genealogía dialógica de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial

La elaboración de una genealogía dialógica de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial de las agroindustrias alimentarias en el contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela deviene de la fase de integración del DEXPLIS; que permite armonizar los hallazgos obtenidos, dando lugar a la conjunción de predictores cuantitativos y cualitativos para indicar cómo ha sido su desarrollo desde 2010. Las matrices de categorías de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad evidenciaron vinculaciones y tendencias importantes, que, a su vez, permitieron la emergencia de nuevas categorías que complementan y amplifican la categorización inicial, además de ampliar su poder comprensivo y explicativo.

En la Tabla 2 se describen las categorías emergentes que se embonan y articulan con las diferentes prácticas de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad de las agroindustrias de los alimentos venezolanas en el contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela.

Tabla 2 Categorización emergente de políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad de las agroindustrias alimentarias venezolanas

| Tipo de Política | Empresa | Número | Porcentaje % |
|---|---|--------|--------------|
| Políticas gerenciales de buenas intenciones | AgroNivar, C.A. / Grupo Empresarial Alivensa / Lácteos surdellago-Lácteos Santa Bárbara, C.A. / PGM, C.A. / | 6 | 25,00 |

| | | | |
|--|---|---|-------|
| | Nautipesca C.A. / Procesadora Naturalyst S.A. | | |
| Políticas gerenciales incipientes de responsabilidad social empresarial | Grupo JHS / Finca Dos Aguas | 2 | 8,33 |
| Políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial | SISECA | 1 | 4,17 |
| Políticas gerenciales incipientes de competitividad | Grupo Tío Pollo | 1 | 4,17 |
| Políticas gerenciales de competitividad | CONVELAC, C.A. / Matadero Industrial Centro Occidental, C.A. / Alimentos Mary, C.A. / Hidroponías Venezolanas | 4 | 16,67 |
| Políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial poco articuladas con competitividad | Coposa / Organización El Tunal / MONACA | 3 | 12,50 |
| Políticas gerenciales de competitividad poco articuladas con responsabilidad social | Vegetales Kelly´s | 1 | 4,17 |
| Políticas gerenciales de responsabilidad social | Asoportuguesa / Oleica | 2 | 8,33 |

| | | | |
|--|---|----|--------|
| empresarial latente para la competitividad | | | |
| Políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial manifiesta para la competitividad | Cargill, SRL / Protinal Proagro / Empresas Polar / Cepsa | 4 | 16,67 |
| | Total | 24 | 100,00 |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Discusión

Categorización emergente de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad

Los documentos estudiados de las empresas agroalimentarias venezolanas recogen su posición declarativa sobre la responsabilidad social empresarial, detallando su concepción, elementos implicados y articulación.

Los análisis de contenidos cuantitativo y cualitativo mostraron que muchos documentos declarados de responsabilidad social empresarial tenían otra acción propositiva, apuntaban a la competitividad o a la responsabilidad social empresarial por separado, o a la conjunción de ambas de forma perfecta o imperfecta; estos hechos orientaron la categorización emergente de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad.

En el entendido que estas categorías complementan la categorización inicial, pues resulta en un desarrollo que mejora la comprensión de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial para la competitividad.

La primera categoría emergente, políticas gerenciales de buenas intenciones, pues, existen empresas que sus políticas gerenciales responden a buenas intenciones, plantean acciones filantrópicas que procuran ayudar con dinero o en especies de manera caritativa a las comunidades; además, son aspiraciones que las empresas desean realizar sin indicar cómo hacerlo y los mecanismos que deben intervenir para lograrlo; quedando en la intencionalidad, sin traspasar el umbral de la concreción.

Es el caso de AgroNivar, C.A., Grupo Empresarial Alivensa, Lácteos surdellago-Lácteos Santa Bárbara, C.A., PGM, C.A., Nautipesca C.A. y Procesadora Naturalyst S.A.

Se agrega la segunda categoría, políticas gerenciales incipientes de responsabilidad social empresarial, la empresa diseña y ejecuta pautas y actividades en un área vinculada con la acción social-comunitaria; pero no se concatenan estas acciones entre sí, ni con la dinámica administrativo-organizacional, se realizan separadamente.

Adicionalmente, a pesar que la política tenga continuidad en el tiempo y se evalúe su efecto, no se conjuga con los fines de la empresa, no se convierte en parte de la estrategia organizacional.

Se debe a que la responsabilidad social empresarial se aprecia como externa a la dinámica organizacional y no tiene el potencial de un modelo de gestión que propenda a la productividad-competitividad de la entidad.

Las empresas que son parte de esta categoría por el desarrollo de sus prácticas y políticas son JHS, C.A. y Finca Dos Aguas.

Se añade una tercera categoría, políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial, su objetivo es promover pautas y actividades encausadas hacia la participación social, que muchas veces no están relacionadas con los fines y objetivos empresariales.

Se propende al desarrollo de alianzas organizacionales, bien

con otras empresas, bien con los gremios, bien con organizaciones no gubernamentales, a fin de salvaguardar la integridad de la política, el desarrollo de las acciones necesarias para su fomento y fortalecimiento, así como su continuidad temporal y espacial.

Acá se inscribe la empresa SISECA.

La cuarta categoría emergente, políticas gerenciales incipientes de competitividad, se vinculan las áreas estrictamente productivas de la empresa con el objeto de cumplir los fines organizacionales, fundándose en la productividad y la competitividad.

En estas políticas las actividades correspondientes a la participación social son incidentales, no involucran el propósito de la organización.

Un buen ejemplo de esta categoría es Grupo Tío Pollo.

Se suma la quinta categoría emergente, políticas gerenciales de competitividad, la cual comprende pautas, acciones y actividades que se inscriben dentro de la creación de cadenas de valor; además, buscan promover tanto la productividad como la competitividad.

Para ello, buscan sustentarse en sistemas de aseguramiento de la calidad que garanticen la pulcritud y sanidad del proceso, así como los parámetros requeridos por la agroindustria de los alimentos para el manejo de proceso, trazabilidad y certificación de los productos.

Todo es acompañado por pautas, acciones, actividades que procuran el fortalecimiento de las acciones que conllevan la creación de ciudadanía empresarial.

Las empresas que se identifican con esta categoría por la formulación e implementación de sus políticas son CONVELAC, C.A., MICOCA, Alimentos Mary, C.A. e Hidroponías Venezolanas.

La siguiente categoría emergente, políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial poco articuladas con competitividad, las acciones buscan el fortalecimiento del tejido social, así como la resolución de problemas que afectan la calidad de vida y obstruyen el bienestar colectivo.

De ahí que, las pautas y actividades de la empresa se encaminan hacia la participación social y la acción social, promoviendo el desarrollo de alianzas para el afianzamiento de la política desarrollada.

Adicionalmente, se articula en alguna medida la acción responsable con la productividad-competitividad de la empresa, pues algunas de las acciones sociales buscan encausar la productividad facilitando la inserción empresarial de personas, grupos o comunidades.

Ejemplo de esta categoría son las acciones y políticas implementadas por COPOSA, El Tunal y MONACA.

Se adiciona la séptima categoría emergente, políticas gerenciales de competitividad poco articuladas con responsabilidad social empresarial, las acciones y procesos se abocan a la productividad-competitividad de la empresa y la preocupación por la comunidad es incidental; pues, todas las categorías iniciales trabajan mancomunadamente para el logro de la productividad-competitividad de la empresa, ese es su fin primordial.

De hecho, la acción social que se realiza conlleva o procura el reforzamiento de la productividad, la empresa no realiza actividades que no repercutan en su productividad-competitividad, la mejoren, incentiven o fortalezcan de alguna manera.

Ejemplo de ello es Vegetales Kelly's, pues, las políticas y prácticas que realiza se apuntan aquí.

La siguiente categoría emergente es políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial latente para la

competitividad, concatenan el propósito de la empresa con la acción social responsable.

La organización posee actividades de protección social encaminadas al desarrollo social, a la generación de bienestar colectivo y a la productividad-competitividad empresarial; sin embargo, no las nombran de esta manera, y lo que es más importante, no las ven como parte de su acción social.

Consideran a estas acciones intrínsecas a la labor que deben desempeñar hacia sus *stakeholders* internos y externos.

Las prácticas y políticas desarrolladas por Asoportuguesa y OLEICA se agrupan en esta categoría.

La última y novena categoría emergente, políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial manifiesta para la competitividad, son políticas gerenciales en toda regla, conjugan la acción social con el fortalecimiento de la productividad-competitividad empresarial.

Para ello, se valen del desarrollo de una responsabilidad social empresarial que plantee pautas competitivas y una competitividad que plantee esquemas socialmente responsables de actuación empresarial.

Acá se ubican los proyectos acciones, prácticas y políticas de Cargill SRL, Protinal Proagro, Empresas Polar y CEPESA.

Conclusiones – Reflexiones

Al elaborar una genealogía de las políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial de las agroindustrias alimentarias en el contexto del modelo de desarrollo económico de Venezuela resaltan varios elementos: primero, las agroindustrias de los alimentos venezolanas muchas veces no saben que realizan responsabilidad social empresarial, aunque sus prácticas, actividades y acciones pueden ser catalogadas y definidas como de responsabilidad social empresarial.

Segundo, lo que las agroindustrias alimentarias califican

como responsabilidad social empresarial tiene más carácter filantrópico, de caridad, que de responsabilidad social empresarial.

Tercero, existe todo un conjunto de políticas que realizan las agroindustrias alimentarias venezolanas que responden a la forma como dichas empresas enfocan tanto su concepción de responsabilidad social empresarial como de competitividad.

Así mismo, las características y particularidades del sector agroindustrial de los alimentos hacen necesario el establecimiento y afianzamiento de cadenas de valor aguas arriba y aguas abajo; por ello, las prácticas que se desarrollen dentro de las empresas deben ser tanto competitivas como responsables, asegurando la eficiencia, estabilidad, transparencia, calidad, responsabilidad y confiabilidad del sector.

Por ello, las políticas gerenciales deben conjugar perfectamente la responsabilidad social empresarial con la competitividad, su interpretación mediada es la que da fuerza a las categorías de políticas gerenciales de responsabilidad social empresarial emergentes: buenas intenciones, incipientes de responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial, incipientes de competitividad, competitividad, responsabilidad social empresarial poco articuladas con competitividad, competitividad poco articulada con responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial latente para la competitividad y responsabilidad social empresarial manifiesta para la competitividad.

Referencias

- Agropecuaria Nivar, C.A. (2012). Responsabilidad social de AgroNivar. Disponible: <http://www.agronivar.com/html/responsabilidad.html>
- Alimentos Mary, C.A. (2013). Responsabilidad social. Disponible: <https://www.alimentosmary.com/responsabilidad/>

- Asociación de Productores Rurales del estado Portuguesa (Asoportuguesa) (2015). Apoyo a la siembra. Disponible: www.asoportuguesa.com.ve/wp/?page_id=59
- Asociación de Productores Rurales del estado Portuguesa (Asoportuguesa) (2016). Nuestra responsabilidad social. (Documento no publicado). Araure, Venezuela.
- Baptista, A. (2010). Teoría Económica del Capitalismo Rentístico. Banco Central de Venezuela. Caracas.
- Baptista, Asdrúbal (2008). Itinerario por la economía rentística. Ediciones IESA-Academia Nacional de Ciencias. Caracas.
- Bardin, L. (2013). L'analyse de contenu. 2da. Ed. Presses Universitaires de France. París. Disponible: <https://www.cairn.info/l-analyse-de-contenu--9782130627906.htm>
- Berelson, B. (1952). Content analysis in communication research. Disponible: <https://doi.org/10.1177/000271625228300135>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 4ta. Ed. Prentice Hall. Colombia.
- Cámara de Industriales del Estado Lara y Silos y Secado C.A. (SISECA) (2010). Proyecto Luces. (Documento no publicado). Barquisimeto, Venezuela.
- Cargill de Venezuela SRL. (1999). Fundación Cargill. Disponible: <https://www.cargill.com.ve/es/comunidad>
- Cargill de Venezuela SRL. (2010a). Engranados. Disponible: <https://www.cargill.com.ve/es/comunidad>
- Cargill de Venezuela SRL. (2010b). Programa de emprendedores. Disponible: <https://www.cargill.com.ve/es/comunidad>
- Central El Palmar, S.A. (2005). Tratamiento de la materia

- ambiental en CEPSA – Central El Palmar, S.A. Disponible:
http://www.elpalmar.com.ve/pages/procesos_ambiente.htm
- Central El Palmar, S.A. (2008). Servicios de CEPSA – Central El Palmar, S.A. Disponible:
<http://www.elpalmar.com.ve/pages/servicios.htm>
- Comisión de las Comunidades Europeas (CCE) (2002). Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Autor. Bruselas.
- Consorcio Oleaginoso Portuguesa, S.A. (COPOSA) (2009). Responsabilidad social de COPOSA. Disponible:
<https://www.coposa.com/index.php/publicaciones/responsabilidad-social>
- CONVELAC, C.A. (2009). Política de calidad. Disponible:
convelac.blogspot.com
- CONVELAC, C.A. (2014a). Sello de calidad. Documento en línea. Disponible: lapastorena.com/la-empresa/
- CONVELAC, C.A. (2014b). Sistema de gestión ambiental. Disponible: lapastorena.com/la-empresa/
- Creswell, J. y Creswell, J. D. (2018). Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 5ta. Ed. SAGE Publications, Inc. California.
- Empresas Polar (2013). Compromiso social y desarrollo sustentable. Reporte 2012. Disponible:
http://empresaspolar.com/pdf/POLAR_4web.pdf
- Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela (UCV) (2013). Tema 7. Objetivo 6. Agroindustria de bienes agroalimentarios en Venezuela. Disponible:
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/facultad_agronomia/Economia/Obj_6_La_agroindustria_en_Venezuela.pdf
- Finca Dos Aguas (2010). Programa buenas prácticas agrícolas. Disponible: fincadosaguas.com

- Fundación El Tunal (Fundatunal) (2012). Sembrando y cosechando. Disponible: <http://www.eltunal.com/>
- Grupo Empresarial Alivensa (2018). Nuestra responsabilidad social. Disponible: empresalivensa.com/noticias/category/responsabilidad-social/
- Grupo Tío Pollo (2016). Jornadas sociales. Disponible: <https://grupotiopollo.wixsite.com/tio-pollo/jornadas>
- Gutiérrez, A. (2010). El Capitalismo rentístico y el sistema alimentario venezolano (SAV). *Agroalimentaria*, (16)30, 129-150.
- Gutiérrez, A. (2014). El sistema alimentario venezolano: tendencias recientes y perspectivas. *An Venez Nutr*, (16), 1, 153-166.
- Gutiérrez, Alejandro (2019). El sistema alimentario venezolano (SAV). Centro de Investigaciones Agroalimentarias Edgar Abreu Olivo (CIAAL – EAO). Mérida.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Capítulo 7. Recolección de los datos cuantitativos. Disponible: http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student_view0/capitulos_1_a_13.html
- Hidroponías Venezolanas, C.A. (2011). Compromiso social. Disponible: <https://givelandia.wixsite.com/hidroven/responsabilidad-social>
- Instituto de Beneficencia Misael Silva Roa (2015). Compromiso social. Disponible: <https://fundacion.jhs.com.ve/>
- Jiménez, R. (2009). Tesis doctoral: Análisis del proceso de formulación de política para la reforma del sector eléctrico y su potencial incidencia en el marco institucional y la producción de fuentes renovable. Universidad de Costa Rica.

San José.

Lácteos Surdellago, C.A. – Lácteos Santa Bárbara, C.A. (2015).
Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.
Disponible:

http://www.surdellago.com/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=42&Itemid=80

March, J. y Olsen, J. (1984). The new institutionalism:
organizational factors in political life. *The American Political
Science Review*, 78, (3), 734-749.

March, J. y Olsen, J. (2005). Elaborating the “new
institutionalism”. *Arena – Centre for European Studies –
University of Oslo*. Oslo.

Matadero Industrial Centro Occidental, C.A. (2006).
Certificación sistema de gestión de calidad ISO 9000 a
Matadero Industrial Centro Occidental, C.A. (Documento no
publicado). Lara, Venezuela.

Méndez, Ch. (2010). Un tema con muchas lecturas. En V.
Guédez. (comp.). *Responsabilidad social empresarial.
Visiones complementarias. Hacia un modelaje social.* (pp. 16-
24). Grupo Intenso – Venamcham. Caracas.

Molinos Nacionales, C.A. (MONACA) (2009). Responsabilidad
social. <https://www.monaca.com.ve/responsabilidad/>

Nautipesca, C.A. (2005). Sustentabilidad y calidad. Disponible:
<http://www.nautipesca.com.ve/us1.html>

Oleaginosas Industriales, C.A. (OLEICA) (2012). La
responsabilidad social de OLEICA. Disponible:
<http://www.oleica.com.ve/>

Procesadora Naturalyst, S.A. (2018). Sembrando por Venezuela.
Disponible: <http://naturalyst.com/index.php/nosotros>

Productos Gran Marca, C.A. – PGM, C.A. (2017). Fundación Pan
de Dios. Disponible: <https://www.grupoab.com.ve/rse.html>

Protinal Proagro (2010). Acción social. Disponible:
<http://protinalproagro.com.ve/social/>

Toro, J. (2009). La Crisis Global y el Modelo de Desarrollo de Venezuela.
<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/o8785.pdf>



Julio-diciembre 2024

Recibido: 14-03-2024

Aceptado: 05-06-2024

Comparación de metodologías de balance social desde el holopragsmatismo en las ciencias administrativas y gerenciales

Autora: Amaire Mora Guerrero ⁷

Dirección electrónica: amaire@unellez.edu.ve

Adscripción: Programa de Ciencias Sociales y Económicas (PCSE) del Vicerrectorado de Producción Agrícola (VPA) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), Portuguesa, Venezuela.

Resumen: Este artículo de investigación se propuso comparar las diferentes metodologías de balance social a través de la concepción holopragsmática de la sostenibilidad y sustentabilidad en el marco de las ciencias administrativas y gerenciales. La investigación planteada fue descriptiva, con enfoque cualitativo. El método hermenéutico, acogiendo los postulados del círculo hermenéutico. Su diseño documental. El muestreo será no probabilístico-teórico. Las metodologías consideradas son AA1000AS v3, SA 8000:2014, ISO 14001:2015, estándares GRI:2016, indicadores Ethos, modelo de la OIT, CDP. Los criterios de comparación son: sector económico, esferas de sostenibilidad y sustentabilidad evaluadas, auditoría de la información recabada, otorgamiento

⁷ Profesora Agregada – Investigadora. Dra. en Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad de Carabobo (UC). Investigadora Asociada del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FaCES) de la UC. ORCID [0000-0003-1988-5892](https://orcid.org/0000-0003-1988-5892)

de certificación. Se concluye que las metodologías de balance social son aplicables a todo tipo de empresa, son polivalentes, apuntan a la sostenibilidad económica de la actividad productiva para dar continuidad al negocio. La siguiente esfera prioritaria es la social, el tratamiento marca la primera diferencia, se reconoce que la persona humana debe ser protegida, cómo y qué aspectos sella la divergencia.

Palabras clave: balance social, gerencia, responsabilidad social sostenibilidad, sustentabilidad.

Social balance methodologies from holopragmatism in administrative and management sciences

Abstract: This research article aimed to compare the different methodologies of social balance through the holopragmatic conception of sustainability and sustainability within the framework of administrative and management sciences. The research proposed was descriptive, with a qualitative approach. The hermeneutical method, embracing the postulates of the hermeneutic circle. Its documentary design. The sampling will be non-probabilistic-theoretical. The methodologies considered are AA1000AS v3, SA 8000:2014, ISO 14001:2015, GRI:2016 standards, Ethos indicators, ILO model, CDP. The comparison criteria are: economic sector, spheres of sustainability and sustainability evaluated, audit of the information collected, granting of certification. It is concluded that the social balance methodologies are applicable to all types of companies, they are multipurpose, they aim at the economic sustainability of the productive activity to provide continuity to the business. The next priority sphere is the social one, the treatment makes the first difference, it is recognized that the human person must be protected, how and what aspects seal the divergence.

Keywords: social balance, management, social responsibility sustainability, sustainability.

Introducción

Una comparación de las metodologías de balance social más representativas y de mayor impacto en el mundo empresarial por la variedad de indicadores que involucran, las instituciones que las respaldan y la cobertura en su implementación; busca describir y caracterizar orientaciones que ayuden a construir una metodología de balance social holopragsmática. Explican Machado et al. (2004), se han desarrollado diversas metodologías para realizar un balance social pero ninguna es aceptada totalmente; unas ponen énfasis en lo económico-financiero, otras centran su cobertura en los indicadores sociales y otras destacan lo ambiental, unas ponderan la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE, relación empresa-trabajador) dejando de lado al resto de los *stakeholders* y otras la dimensión externa (relación empresa-entorno) obviando la integralidad de las relaciones empresariales y la influencia que ejerce el ámbito interno en la definición de las políticas y prácticas de RSE. En razón de ello, aseveran Machado et al. (2004),

es posible encontrar una variedad de modelos para la elaboración del Balance Social que van desde las muy generales o poco estructuradas, con características más bien de un informe social, hasta las normas para certificación social como la SA8000 y la AA1000, pasando por modelos intermedios, como el realizado por la Organización Internacional del Trabajo para los países andinos de América Latina, el modelo del Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE)-Instituto ETHOS de Empresas e Responsabilidade Social, la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre Actuaciones Económicas, Medioambientales y Sociales de la Empresa del Global Reporting Initiative (p. 8).

Entre las diferentes metodologías que existen para realizar un balance social se pueden mencionar: Responsabilidad Social Internacional (*Accountability Social International*, SA8000), Aseguramiento de Sostenibilidad (AA1000AS), Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Iniciativa de

Reporte Global (GRI), modelo de balance social del Instituto Ethos. Todas tratan de medir una dimensión de la RSE a través de la ejecución de prácticas de acción social, pero, adolecen de una visión integral de la actuación empresarial. No deben confundirse los estándares de sostenibilidad con las metodologías de reporte social, entre los estándares se tienen: *Fair Trade* (Comercio Justo), Pacto Global de las Naciones Unidas, Normas de Responsabilidad Social Corporativa de la Organización Internacional de Normalización (ISO 26000), entre otros.

Holopragmatismo, Sostenibilidad y Sustentabilidad

La concepción holopragmática de la sostenibilidad y de la sustentabilidad en las ciencias administrativas y gerenciales, razona Mora (2023), alude a la vinculación del holismo con el pragmatismo; donde el holismo es apreciado “como síntesis creadora de las partes integradas en el todo que, al mismo tiempo se conjugan de manera sistémica, sinérgica, emergente, integrada.” (p. 24). En tanto el pragmatismo la misma autora indica que permite valorar “el contexto, (...) la situación y las opciones disponibles y a partir de ahí (...) [definir] rumbos de acción que generen un beneficio a la situación inicialmente planteada.” (p. 24).

La sostenibilidad y la sustentabilidad en el marco de las ciencias administrativas y gerenciales, explica Mora (2022), distinguen “el carácter sistémico de las acciones humanas, sus causas y efectos no pueden ser limitados a un solo ámbito del quehacer del hombre” (p. 72); por eso las esferas de la sostenibilidad y de la sustentabilidad, infiere Mora (2021), económica, social, política y cultural remiten a diversos ámbitos de desenvolvimiento humano como ser social, las otras esferas, ambiental y ecológica, al intercambio del hombre con la naturaleza como soporte de las actividades desarrolladas. Así, la concepción holopragmática de la sostenibilidad y de la sustentabilidad en el marco de las ciencias administrativas y gerenciales, plantea Mora (2023), contribuye con “herramientas para la construcción de políticas, estrategias (...) que faciliten la

generación de nuevas comprensiones de la realidad, de nuevos esquemas para hacer frente a los problemas humanos y sociales, así como para el diseño e implementación de soluciones” (p. 24)”, caso de los balances sociales. En razón de lo anterior el objetivo del presente artículo es comparar las diferentes metodologías de balance social a través de la concepción holopragsmática de la sostenibilidad y sustentabilidad en el marco de las ciencias administrativas y gerenciales.

Materiales y métodos

La investigación planteada es descriptiva, para Hernández et al. (2018) “Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.” (p. 105). El abordaje se hace desde el enfoque cualitativo, al respecto señalan Hernández et al. (2018), “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto.” (p. 390); la teoría que se genera se funda en los datos recolectados, de ahí su carácter sustantivo. El método de la investigación es el hermenéutico, acogiendo los postulados del círculo hermenéutico, para tener la oportunidad de comprender la naturaleza y contexto de las metodologías de balance social. Además, su diseño es documental, revela Alfonso (1999), parte de la consulta, revisión, sistematización, análisis e interpretación de documentos que plantean diversas metodologías de balance social.

El muestreo será no probabilístico, reparan Hernández et al. (2014), “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.” (p. 176). Lo anterior se confirma por lo dilatado, numerosos y abundancia de los documentos que hacen referencia a las metodologías de balance social. Esto obliga al empleo de un muestreo teórico, según Hernández et al. (2018) es “guiado por teoría, (...) la recolección de los datos y la teoría que surge van indicando la composición de la muestra.” (p. 530); es relevante exhibir los elementos de la concepción holopragsmática de la sostenibilidad y sustentabilidad en las metodologías de balance

social comparadas en el marco de las ciencias administrativas y gerenciales.

Caracterización de las Metodologías de Balance Social

Una de las metodologías para realizar el balance social es la desarrollada por *AccountAbility* (2020b), señala en su portal web que busca generar investigación aplicada sobre la responsabilidad de las empresas en la sociedad, proporcionando herramientas innovadoras para mejorar su desempeño en el marco del desarrollo sostenible; para lo cual busca orientar en el diseño de la política empresarial, así como la evaluación comparativa de buenas prácticas. Remarca *AccountAbility* (2020b: párr.1) “aprovecha su experiencia en contenido de sostenibilidad/ESG [gobierno ambiental, social y corporativo] para ayudar a las organizaciones a comunicar de manera eficaz su historia de sostenibilidad con rigor, relevancia e impacto.”

En tal sentido, se establecieron los Principios de *AccountAbility* (de Rendición de Cuentas) AA1000APS en 1999, se ratifican en la versión de 2008 y se amplían en la de 2018 con la adición del principio de impacto. AA1000 (2018) establece que pasan a ser un “marco general y un mecanismo de orientación para la gestión basada en principios y la presentación de informes de la sostenibilidad.” (p. 35). El principio de inclusividad alude a la acogida de todos los grupos de interés de la organización; el principio de relevancia, apunta a dar cuenta de sus temas prioritarios; el principio de la capacidad de respuesta conlleva atender asuntos que afectan el desempeño de los grupos de interés. El principio de impacto, explica el *AccountAbility* (2018),

es el efecto que tiene el comportamiento, el rendimiento y / o los resultados, por parte de los individuos o de una organización, en la economía, el medio ambiente, la sociedad, los grupos de interés o la propia organización.

Los temas relevantes tienen impactos potenciales directos e indirectos, que pueden ser positivos o

negativos, intencionados o no, esperados o realizados, y a corto, medio o largo plazo. (p. 26).

El cumplimiento de los principios de rendición de cuentas se garantiza mediante los estándares de aseguramiento AA1000 en su versión 3 –con estos ha ocurrido la misma evolución de los principios *accountability*–. Los estándares AA1000AS v3 (2020a) “sirve como estándar para el aseguramiento de la información de sostenibilidad en organizaciones de todo tipo, basado en la aplicación efectiva de los Principios de *AccountAbility* de AA1000.” (p. 5). Estos estándares, proveen “una guía importante sobre los métodos y procesos que deben emplear los proveedores de aseguramiento externo independientes para maximizar la credibilidad de sus hallazgos al evaluar las divulgaciones de las organizaciones sobre su desempeño en sostenibilidad”. (p. 6). Se busca establecer tanto la confiabilidad como la validez de los hallazgos para emitir un dictamen sobre el compromiso *accountability* o de rendición de cuentas de la organización.

La Norma SA8000:2020 es una certificación voluntaria, creada por la Organización Social *Accountability International* (SAI), su objetivo es promover mejores condiciones laborales. Busca que las organizaciones acojan las normativas nacionales e internacionales que rigen la protección de los derechos humanos, favorezcan condiciones laborales garantes de los sectores sociales vulnerables –niños, mujeres, ancianos y discapacitados–. Establece un sistema de gestión que procura que el acatamiento de la normativa laboral se cumpla y abarque todas las áreas y niveles de la organización, a proveedores, subcontratistas y subproveedores. SAI (2020) indica que “El Sistema de Gestión es el mapa operacional que permite a la organización alcanzar el cumplimiento total y sostenido de la SA8000 mientras se mejora continuamente, a lo que también se le conoce como Desempeño Social.” (p. 4).

Los requerimientos de responsabilidad social y sobre los cuales se establece la evaluación y verificación de la actuación de la empresa con la implementación de la Norma SA8000 (2020)

giran en torno a evitar el trabajo infantil, el trabajo forzoso y obligatorio, la promoción de la salud y seguridad laboral. Para SAI (2020), la empresa “debe proporcionar un medio ambiente de trabajo saludable y seguro y debe tomar medidas efectivas para prevenir incidentes potenciales de salud y seguridad y lesiones o enfermedades ocupacionales originadas de, asociadas con o que ocurran en el desempeño”. (p. 9). También se evalúan libertad sindical y derecho de negociación colectiva, trato antidiscriminatorio, respeto en la ejecución de medidas disciplinarias, jornadas laborales no mayores de cuarenta y ocho (48) horas semanales, un salario básico digno.

La norma SA8000 (2020), hace un llamado a la formación de los “equipos de desempeño social (EDS) para mantener todos los elementos de la SA8000 (...) quienes deben conducir evaluaciones de riesgo periódicas y dejarlas por escrito para identificar y priorizar las áreas de no conformidad reales y potenciales” (p. 14). Se agrega la gestión y resolución de quejas de manera anónima y justa, la verificación externa e involucramiento de las partes interesadas, el desarrollo de acciones correctivas y preventivas. Establece que para obtener la certificación SA8000 la organización y los EDS deben identificar los problemas que encuentren, a quiénes involucra e iniciar acciones correctivas, establecer comunicación con los grupos interesados, permitir el acceso a la verificación, así como mostrar todos los registros que se hayan realizado o recolectados.

La Norma Internacional ISO 14001 (2015), reconoce al desarrollo sostenible, a la intergeneracionalidad de sus consecuencias, positivas y negativas; promueve el “equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía” (párr. 12). Advierte que “Las expectativas de la sociedad en cuanto a desarrollo sostenible, transparencia y responsabilidad y rendición de cuentas han evolucionado dentro del contexto de legislaciones cada vez más estrictas” (párr. 13). De ahí la importancia de implementar un sistema de gestión ambiental (SGA), que ayude a aliviar las “presiones crecientes con relación a la contaminación del medio ambiente, uso ineficiente de recursos, gestión inapropiada de residuos, cambio climático,

degradación de los ecosistemas y pérdida de biodiversidad.” (párr. 13).

La ISO 14001 (2015), pretende “proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas” (párr. 15), entendiendo que la protección del ambiente es uno de los pilares de la sostenibilidad. Busca con el SGA implementado la “mitigación de impactos ambientales adversos; (...) la mejora del desempeño ambiental; (...) una perspectiva de ciclo de vida [del producto] (...) logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas” (párr. 17-22). Integración en el SGA de políticas y estrategias empresariales, así como prácticas gerenciales a través de “Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). El modelo PHVA proporciona un proceso iterativo usado por las organizaciones para lograr la mejora continua.” (párr. 28). ISO 14001:2015 propone

Planificar: establecer los objetivos ambientales y los procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.

Hacer: implementar los procesos según lo planificado.

Verificar: hacer el seguimiento y medir los procesos respecto a la política ambiental, incluidos sus compromisos, objetivos ambientales y criterios operacionales, e informar de sus resultados.

Actuar: emprender acciones para mejorar continuamente. (párr. 23-26).

La ISO 14001:2015 recomienda analizar a la organización en su contexto, estableciendo oportunidades y amenazas que pudieran afectar su desempeño, a partir de ahí fijar los objetivos del SGA. A la par se mapean los stakeholders, la afectación bidireccional que pudiera incidir en la sostenibilidad de la organización. Define el SGA, objetivos, políticas, responsables y dirección a objeto de la mejora continua de los procesos de verificación mediante la

corrección de fallas, seguimiento de metas, coordinación con los grupos de interés, recolección de información y establecimiento de nuevos planes o planes de contingencia. Importancia la auditoría, “para obtener las evidencias (...) y evaluarlas (...) con el fin de determinar el grado” (párr. 104) de cumplimiento.

Los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, elaborados por GRI y Junta de Estándares Globales de Sostenibilidad (GSSB, 2016a) “expone los Principios para la elaboración de informes para definir el contenido y la calidad” (p. 4). Se establecen dos conjuntos de principios, los primeros, explican GRI y GSSB (2016a), relacionados con “la definición del contenido del informe” (p. 8), parten de la inclusión de los grupos de interés, debido al impacto de sus actividades y por la importancia de su participación en la toma de decisiones. De seguida el precepto del contexto de sostenibilidad, la empresa está inserta en un escenario más amplio y genera interacciones que deben ser revisadas. Continúa el principio de materialidad, “El informe debe tratar temas que: reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización” (p. 10), son temas trascendentes en y para el funcionamiento de la empresa. El principio de exhaustividad, “incluir el alcance de los temas materiales y sus Coberturas, que deben ser suficientes como para reflejar los impactos (...) y para permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización” (p. 12).

El otro grupo de principios de los Estándares GRI y GSSB (2016a) para la elaboración de informes de sostenibilidad serían los referidos a “definir la calidad del informe” (p. 13), siendo la primera precisión, “La información comunicada debe ser lo suficientemente precisa y detallada” (p. 13) para facilitar la evaluación de la empresa. Sigue el principio de equilibrio, se debe informar todo el desempeño de la organización; continua el principio de claridad, la información mostrada debe ser “comprensible y accesible para los grupos de interés que la utilicen.” (p. 14). Se presenta el principio de comparabilidad, la información debe presentarse de forma similar a lo largo del tiempo, para ver la evolución del desempeño y comparar con

otros informes. Se agrega el principio de fiabilidad, no solo es presentar la información, “los procesos utilizados para la preparación del informe” (p. 15), garanticen su validez. Por último, principio puntualidad, la periodicidad del informe debe ser la misma, asegura su disponibilidad y una evaluación informada.

Los principios imbuyen el proceso de elaboración del balance social, brindan, afirman GRI y GSSB (2016b:), “información contextual sobre una organización y sus prácticas de elaboración de informes de sostenibilidad.” (p. 5). La información debe diferenciar entre “Requerimientos. (...) instrucciones obligatorias. (...) Recomendaciones. (...) tomar unas medidas concretas, que no son obligatorias. (...) Directrices. (...) información (...) para (...) entender mejor los requerimientos.” (p. 6). Siendo obligatorio identificar a la organización con los datos que faciliten a los *stakeholders* entender el tipo de empresa y la naturaleza de sus impactos; la estructura de gobernanza, de delegación de autoridad, la distribución de responsabilidades en las áreas de efecto, mecanismos de consulta, manejo de los conflictos, gestión de las consecuencias y riesgo, listado de grupos de interés con los que la empresa se compromete.

Un último elemento que se incluye en la elaboración de las memorias de sostenibilidad de GRI y GSSB (2016c) es el “Enfoque de Gestión, establece los requerimientos para la presentación de información sobre el enfoque que emplea una organización para gestionar un tema” (p. 2) por el impacto de sus actividades. Existen dos formas de construir estos balances, esencial –ajustado a los estándares de fundamento y contenidos– y exhaustiva –considerando lo anterior más el enfoque de gestión–. Para cada tema de interés debe elaborarse un reporte que se anexa al informe general de la organización, debe contener la política de la empresa con respecto a dicho tema, compromisos pactados con los grupos de interés, objetivos y metas establecidos en la periodicidad acordada, responsabilidades, recursos comprometidos, mecanismos de reclamo; sin obviar las “Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas” (p. 8) de la empresa.

El Instituto Ethos (2019a) ha desarrollado un modelo de balance social con buena acogida en América Latina. Es un cuestionario que pretende orientar a la gerencia sobre las prácticas que debe desarrollar para ser considerada sostenible y responsable. Los indicadores buscan “evaluar cómo la sostenibilidad y la responsabilidad social se han incorporado a las empresas, ayudando a definir estrategias, políticas y procesos.” (p. 14). el llenado de este cuestionario “no pretende medir el desempeño de las compañías o reconocer a las compañías como sustentables o responsables” (p. 14); empero, aporta dimensiones inspiradas en otra normativa, la Norma ISO 26000.

En este cuestionario de Ethos se presentan un conjunto de dimensiones que se desglosan en temas e indicadores: primera, visión y estrategia de la organización, estrategia de sostenibilidad, propuesta de valor y modelo de negocio. Segunda, gobierno y gestión. Estas dos primeras dimensiones atienden el manejo interno de la empresa. La siguiente dimensión es la social, se incluyen: derechos humanos, con las situaciones de riesgo por conductas improcedentes –trabajo infantil– y acciones afirmativas –promoción de la diversidad–. La última dimensión es la ambiental, con dos grandes subtemas: gobernanza de las acciones para el cambio climático; la gestión y seguimiento de los impactos sobre los servicios de los ecosistemas y la biodiversidad con la implementación de un sistema de gestión ambiental, prevención de la contaminación, uso sostenible de los diferentes recursos y la promoción de la educación y conciencia ambiental; la gestión de los impactos del consumo. En estas dimensiones se hace mayor promoción del desarrollo sostenible, pero de manera declarativa, no hay respaldo.

Otro modelo de balance social es el presentado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto a la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y la Cámara Junior de Colombia-Capítulo Antioquía (2001). Este modelo divide sus indicadores en dos grandes grupos: área interna, esbozan la OIT et al. (2001) “se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores” (p. 20) y área externa remite “al cumplimiento de la Responsabilidad Social con los demás

públicos con que se tiene relación.” (p. 20). El primer grupo de indicadores del área interna se enfoca en las características socio-laborales del personal, “se trata de conocer cuantitativa y cualitativamente las características” (p. 32), (demografía, ausentismo, rotación, jornada, salarios y prestaciones, relaciones laborales).

El segundo grupo del área interna apunta a los servicios sociales de la empresa al trabajador, “las acciones que la empresa desarrolla para la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador” (p. 44), (salud, riesgos profesionales, fondos de pensiones y cesantías, cajas de compensación, fondos de empleados o cooperativas, vivienda, alimentación, transporte, servicios especiales). La tercera serie de indicadores del área interna se enfoca en la integración y desarrollo del personal, “reflejar la satisfacción de las necesidades del trabajador, independientemente de los requerimientos básicos para su desarrollo, contemplando los aspectos que tienen que ver con el desarrollo integral” (p. 56), (información y comunicación, desarrollo, capacitación, educación, campañas educativas, tiempo libre).

La primera serie de indicadores del área externa aluden a las relaciones primarias, entendidas por la OIT et al. (2001), como “vínculos sociales y económicos con diferentes sectores de la comunidad que tienen derechos y expectativas originadas por la relación que en forma directa o indirecta se tengan con ella” (p. 64); familia del trabajador, jubilados, accionistas, canales de distribución, consumidor final, competencia, acreedores y proveedores. El segundo grupo apunta a las relaciones con la comunidad, “aceptar el hecho de que las responsabilidades, son más amplias que simplemente poner a rodar (...) [los] negocios de manera eficiente, rentable y con ética” (p. 76) atendiendo a la comunidad local, la sociedad, al sector público y al ambiente. La última serie son las relaciones con otras instituciones: gremios, universidades, entre otros.

Otra metodología de balance social que se analiza es la metodología del Proyecto de Divulgación de Carbono o *Carbon*

Disclosure Project Global (CDP, 2020e). Cuestionario que se completa en línea; su propósito es obtener información de las empresas acerca de sus acciones y actividades sobre cambio climático, bosques, seguridad hídrica y cadena de suministro. Los resultados, siguiendo a CDP Global, (2020b) le permiten a la empresa, a CDP Global y de cada región geográfica– “abordar los cuatro temas principales de las recomendaciones de TCFD [*Task Force on Climate-related Financial Disclosures* o Grupo de trabajo sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima]: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos, energías renovables.” (p. 1). Facilita el desarrollo de políticas empresariales y prácticas gerenciales eficientes y ajustadas a las circunstancias cambiantes del entorno.

Con respecto al aspecto a la gobernanza de la empresa, CDP Global (2020b) exhorta a las empresas; “La comunidad financiera está interesada en comprender el gobierno de una organización para respaldar las evaluaciones de si los problemas relacionados con el clima reciben la atención adecuada de la junta y la administración.” (p. 2) Su preocupación es que el cambio climático y su reversión sean parte de la agenda empresarial; otorga valor a las acciones de implementación de tecnologías limpias. Es necesario “Integrar el cambio climático en la estrategia empresarial” (p. 3); se fundamenta en las presiones de los grupos de interés.

Otros indicadores referidos a la gestión de riesgos, detalla CDP Global (2020b), es que “Los impactos financieros que enfrenta una organización están impulsados por los riesgos subyacentes relacionados con el clima a los que está expuesta la organización y la eficacia de sus decisiones de gestión de riesgos y estrategias de mitigación” (p. 4); otorgándole relevancia a la forma de enfrentar la eficiencia de la toma de decisiones. Los indicadores sobre métrica y objetivos ayudan con la divulgación de la metodología empleada para facilitar el benchmarking de los stakeholders a la hora de evaluar la gestión de las empresas. Los indicadores de energía renovables revelan que “El cambio hacia el consumo de energía renovable muestra la resiliencia climática y CDP lo considera una mejor práctica.” (p. 9).

Esta metodología de balance social, concibe CDP Global (2020c), es “Con el fin de asignar preguntas sectoriales a las empresas” (p. 3); buscando objetividad, cobertura y comparabilidad. La empresa “Identifica la práctica líder en su sector. Compare su desempeño con el de sus compañeros.” (p. 70); la información de llenado de los indicadores de todos los afiliados es de dominio público, buscando el trabajo colaborativo y la eficiencia compartida de las empresas.

Discusión

Comparación de las metodologías de balance social

Los resultados de la contrastación de las diferentes metodologías de balance social se pueden apreciar en el Cuadro 1, los elementos empleados para tal cotejo son sector económico de evaluación al que está dirigida la metodología, esferas de la sostenibilidad y sustentabilidad incluidas, auditoría de la información, certificación luego de la verificación y auditoría de la información presentada por la empresa en función de la metodología utilizada.

Cuadro 1 Comparación de las metodologías de balance social

| Metodología de BS | Sector Económico de Evaluación | Sostenibilidad Económica | Sostenibilidad Social | Sostenibilidad Política | Sostenibilidad Cultural | Sustentabilidad Ambiental | Sustentabilidad Ecológica | Revisión | Certificación |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|----------|---------------|
| AA1000AS v3 SA | Industrial / Comercial | x | x | | | x | | x | x |
| 8000:2014 ISO | Industrial / Comercial | x | x | | | | | x | x |
| 14001:2015 Estándares GRI:2016 | Industrial / Comercial | x | x | | | x | x | x | x |
| Indicadores Ethos | Industrial | x | x | x | | x | | | |
| Modelo de la | Industrial / | x | x | | | x | | x | x |

| | | | | | |
|-------------|--------------|---|---|---|---|
| OIT | Comercial | | | | |
| Metodología | Industrial / | | | | |
| CDP | Agricultura | x | x | x | x |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Todas las metodologías consideradas: AA1000AS v3, SA 8000:2014, ISO 14001:2015, estándares GRI:2016, indicadores Ethos, modelo de la OIT, CDP son aplicables al sector industrial de la economía, algunas presentan polivalencia, también son adaptables al sector servicios, caso de AA1000AS v3, SA 8000:2014, estándares GRI:2016, modelo de la OIT. Sus indicadores responden a ambas realidades; pueden ser utilizadas por empresas de diverso tamaño y naturaleza. GRI y GSSB (2016a) firman su aplicabilidad “a cualquier organización que desee utilizar los Estándares GRI para presentar información sobre sus impactos económicos, ambientales o sociales.” (p. 2). De manera similar se deduce de lo estipulado en la ISO 14001 (2015), “El nivel de detalle y complejidad del sistema de gestión ambiental variará dependiendo del contexto de la organización” (párr. 27); lo cual depende de la naturaleza del negocio, ratifica la polivalencia de aplicabilidad de la norma. Situación parecida ocurre con la norma AA1000AS v3 (2020a), “El Estándar de aseguramiento AA1000 (AA1000AS v3) sirve como estándar para el aseguramiento de la información de sostenibilidad en organizaciones de todo tipo” (p. 5). El propósito de la metodología de CDP, son “las diversas actividades de las que las empresas obtienen ingresos y las asocia con los impactos en sus negocios derivados del cambio climático, la seguridad hídrica y la deforestación.” (p. 4).

Las metodologías de balance social comparten la necesidad que las empresas logren desarrollar un modelo de gestión eficiente, sostenible, responsable, que satisfaga las necesidades y expectativas de la alta gerencia de la empresa y de sus grupos de interés. Plantean GRI y GSSB (2016a), “Los Estándares GRI crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el que los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y

comprendidos” (p. 2); permitiendo la transparencia, la rendición de cuentas, la confiabilidad de los resultados, facilitando la relación con los grupos de interés y coadyuvando al mejoramiento de los estándares. Remarcan GRI y GSSB (2020a), “las organizaciones [ayudan] a decidir qué contenido incluir” (p. 7); el informe va a dirigido a los diversos stakeholders, ellos se convierten en los verdaderos evaluadores del compromiso de la gerencia hacia la sustentabilidad, la responsabilidad y hacia una gestión eficiente para el desarrollo sostenible. En esa línea se inscriben los planteamientos de la norma SA 8000 (2020) “La SA8000 es revisada de manera periódica de acuerdo a (...) correcciones y mejoras (...) recibidas de partes interesadas” (p. 1); elemento cardinal en la construcción de un balance social y reconocen los indicadores adecuados.

La generación de mejores indicadores. Ahí la importancia y funcionalidad de los balances sociales, rendir cuentas de forma creíble, transparente, ajustada a las expectativas de los grupos; en razón de la multidireccionalidad de la comunicación, de la integralidad del sistema social del cual forma parte la empresa. Demostrando la significación del balance social para coadyuvar en el mejoramiento continuo de la organización a través de la evaluación de la gestión, además del perfeccionamiento de los indicadores. La práctica de realimentación permanente de los resultados obtenidos, su pertinencia, comparabilidad, revisión y publicación ha venido resultando tan beneficiosa para las empresas y los grupos de interés. CDP Global (2020a), señala que “La experiencia de CDP muestra que las organizaciones mejorarán su desempeño cuando se presenten con la oportunidad de ganar crédito por sus acciones” (p. 3); aprenden a realizarlo eficientemente. La pertinencia de los balances sociales es la comunicación de resultados, su puesta a disposición al público, a fin de la verificación, la transparencia de la gestión; la rendición de cuentas.

En cuanto a las esferas de sostenibilidad que son promovidas por las metodologías de balance social, todas impulsan la sostenibilidad económica del negocio, consideran fundamental que las empresas tengan buenos rendimientos económico-

financieros, que la actividad económica sea sostenible en tiempo y espacio. ISO 14001 (2015) conjuga la esfera económica con las esferas ambiental y ecológica al establecer que “La alta dirección puede abordar eficazmente sus riesgos y oportunidades mediante la integración de la gestión ambiental a sus procesos de negocio, dirección estratégica y toma de decisiones” (párr. 25), la protección del ambiente esta debe hacerse con criterios de eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad. “alineándolos con otras prioridades de negocio, e incorporando la gobernanza ambiental a su sistema de gestión global.” (párr. 25).

La metodología CDP le confiere un fuerte acento a las esferas ambiental y ecológica, pero no pierde de vista a la esfera económica, se aprecia cuando CDP Global (2020e) insta a las empresas que llenan el formulario/cuestionario a garantizar “que la información y los datos informados a CDP estén ‘listos para los inversores’” (p. 1). Las empresas no pueden obviar la sostenibilidad económica de las actividades productivas, permitirá su mantenimiento y la continuidad de las acciones de salvaguarda del ambiente, la promoción y fortalecimiento del desarrollo sostenible. Se aprecia un intento de holopragmatismo, al conjugar dos esferas en función de la sostenibilidad empresarial y el desarrollo sostenible.

En la metodología GRI se proponen seis (6) estándares para la evaluación del desempeño económico de la organización: desempeño económico, presencia en el mercado, impactos económicos indirectos, prácticas de contratación pública, anticorrupción y prácticas anticompetitivas, con lo que se puede indicar una buena cobertura de esta esfera. Las normas GRI no establecen una forma de rendir cuentas sobre la información financiera, aunque especifican GRI y GSSB (2016d) que “Se pueden recopilar los datos utilizando, por ejemplo: Los Estándares Internacionales para la Elaboración de Informes Financieros (IFRS)” (p. 6). Los estándares económicos propuestos integran más de una esfera de la sostenibilidad, por la integralidad de los fenómenos. GRI y GSSB (2016d) mencionan como componentes básicos de los “costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a

proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad.” (p. 6). Pasan a ser consideradas en los estados financieros y se les otorga valor tangible, su impacto va más allá del beneficio a la empresa, crea ventajas para las comunidades y la sociedad en su conjunto; revelando la integralidad de las esferas de la sostenibilidad; lo económico como respaldo de lo social y lo ambiental y a la inversa. Se ratifica, cuando GRI y GSSB (2016e) exigen información no solo sobre el desempeño económico directo, sino sobre el desempeño económico indirecto; “grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios de apoyo público. Los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda.” (p. 6). Existen inversiones hechas en las comunidades que no tienen relación directa con la actividad productiva, pero que tienen repercusiones.

En la metodología de balance social de la OIT et al. (2001) se aprecia desarrollo de la esfera económica, conjugada con matices de la esfera social; en este modelo existe una preocupación por la sociedad, pero esa inquietud es más de naturaleza productiva que social. Las áreas en que se inscriben los indicadores están orientadas a hacer la empresa atractiva a los trabajadores por los beneficios presentes y futuros que genera. En la metodología de balance social desarrollada por CDP Global, la esfera social está mediada por las esferas ambiental y ecológica; el impacto social lo ve relacionado con el impacto ambiental y ecológico de las actividades productivas, por la primacía en sus indicadores de los efectos del cambio climático y los problemas ambientales.

La norma SA 8000 (2020) “se basa en estándares de trabajo decente reconocidos internacionalmente, incluida la Declaración Universal de Derechos Humanos, los convenios de la OIT y las leyes nacionales.” (párr. 2). La esfera de la sostenibilidad, social-laboral, muestra una amplia variedad de indicadores que procuran una vasta cobertura de acción, probables actividades que deben ser verificadas y evaluadas dentro de las empresas. “aplica un enfoque de sistemas de gestión al desempeño social y enfatiza la mejora continua, no la auditoría al estilo de una lista

de verificación” (párr. 2); apunta al desarrollo de competencias.

En los indicadores Ethos la esfera de la sostenibilidad social promueve la inclusión de las personas con discapacidad, la movilidad urbana, la promoción del aprendizaje y erradicación del trabajo infantil, la equidad racial y de género, la diversidad, entre otros elementos. Se percibe la interacción de varias esferas en los indicadores que verifican las actividades y dinámica empresarial, varios de ellos transversales en la promoción del desarrollo sostenible. Ejemplo la promoción del aprendizaje y erradicación del trabajo infantil apuntan a la sostenibilidad social, la sostenibilidad política y la sostenibilidad cultural; las dos últimas al promover el respeto de los derechos humanos, fortalecer el capital social de la organización y de los países, la creación de un ethos cultural que dignifica y protege a la infancia, a la familia.

El Instituto Ethos propone un conjunto de estrategias para la erradicación del trabajo infantil no solo en la empresa sino en las organizaciones que son parte de la cadena de valor, incorpora la defensa y promoción de este derecho humano en su sistema de gestión, lo que permite verificar la transversalidad de dichas estrategias y sus contenidos en las esferas de la sostenibilidad.

Casi todas las metodologías promueven el desarrollo del entorno inmediato y de la sociedad en general como prueba del compromiso social y de la RSE, considerando a las comunidades como un stakeholder con fuerte incidencia, lo que se relaciona con la esfera de la sostenibilidad social. Ejemplo son el modelo de la OIT et al. (2001: 76) cuando plantea los indicadores participación comunitaria y programas. En tanto la información exigida por el reporte de sostenibilidad, según GRI y GSSB (2016m), gira en tono a las “Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo [y] (...) Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.” (p. 5).

GRI y GSSB (2016j) en la serie GRI condensan los estándares

e indicadores sociales: empleo, relaciones laborales, seguridad y salud laboral, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad sindical y negociación colectiva, trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, prácticas de seguridad, derechos de los pueblos indígenas, evaluación de los derechos humanos, comunidades locales, evaluación social de los proveedores, política pública, salud y seguridad del cliente, comercialización y ecoetiquetado, privacidad del cliente, cumplimiento socioeconómico. Se nota la sincronía de indicadores con las metodologías de la OIT y del Instituto Ethos; se diferencian en la ubicación de la esfera, para GRI y GSSB es social, para el Instituto Ethos económica y social, para la OIT es económica.

Lo indicado ayuda a establecer la homogeneidad de criterios para evaluar la gestión empresarial en sus diversos ámbitos de desenvolvimiento, por ello la variedad de indicadores considerados en las metodologías de balance social. Se desprende su transversalidad, en las esferas de la sostenibilidad y sustentabilidad; demuestra el carácter sistémico, holístico, integral, sinérgico e interdependiente de la acción empresarial, las repercusiones que generan en diferentes ámbitos las actividades empresariales deben ser evaluadas. Las esferas no son nombradas directamente, pero la naturaleza de los indicadores, permiten inferir dichas esferas, deducir la integralidad de la acción en su definición dentro de varias esferas al mismo tiempo.

La esfera política se manifiesta de forma indirecta en todas las metodologías de balance social, se dice indirecta porque no se alude al plano político ni a una promoción de axiomas políticos; pero si hay actividades que refuerzan la convivencia pacífica y democrática de la sociedad, respeto de los derechos políticos y sociales de las personas. La lucha contra la corrupción es una estrategia que se incorpora en la gestión de las organizaciones, bien como petición, bien como exigencia del modelo de balance social. Es básico el desarrollo de conductas éticas en la alta gerencia que sirvan de ejemplo de transparencia y honradez para el resto de los miembros de la organización, de las empresas parte

de la cadena de valor.

El Instituto Ethos (2019b), considera esencial el desarrollo de la cultura de la rendición de cuentas, “la empresa informa y es responsable de los impactos negativos que produce, ya sean de carácter económico, social o ambiental, o de carácter ético” (p. 17); se convierte en un actor esencial en la sociedad, con poder que debe ser ejercido responsablemente. Se percibe la conjunción de las esferas económica, social, política y cultural, se desarrollan acciones que promueven los valores de transparencia, responsabilidad y honestidad.

Se promueve en la organización el desarrollo de, asevera el Instituto Ethos (2019b) “normas de conducta que incentiven una política de integridad” (p. 17), la corrupción socava la credibilidad de las organizaciones, erosiona la efectividad de las actividades empresariales en la medida que la atención de los decisores se desvía hacia fines personales y/o crematísticos. Afecta todas las esferas de desenvolvimiento, coartando las posibilidades de progreso de la sociedad al minar procesos, planes y políticas dirigidas al beneficio colectivo, en lo social y en lo empresarial.

La esfera de la sostenibilidad cultural no es mencionada directamente en las metodologías de balance social analizadas, en todas subyace la necesidad de generar cambios conductuales que favorezcan el surgimiento de una cultura de mayor respeto hacia las personas, la sociedad, el ambiente y otros seres vivos. Un modelo de desarrollo que promueva la intergeneracionalidad del desarrollo, mejore las condiciones de vida de las personas y promueva la sostenibilidad del modelo de desarrollo en todas sus dimensiones. Ahí la importancia de las memorias de sostenibilidad.

Se apunta al fomento de las prácticas gerenciales que pueden orientar y reforzar la identidad positiva de las sociedades. Ejemplo de ello serían, siguiendo a GRI y GSSB (2016k), un “enfoque de gestión [fundando en el respeto] de la diversidad e igualdad de oportunidades” (p. 5) para hombres y mujeres, así como diferentes grupos etarios, minoritarios o vulnerables. Otro

ejemplo, manifiestan GRI y GSSB (2016l), la “gestión de los derechos de los pueblos indígenas” (p. 5), en atención a la explotación o desarrollo empresarial de zonas donde habiten.

Con respecto a la esfera de la sustentabilidad ambiental gran parte de las metodologías de balance social hacen referencia a esta dimensión, la metodología ISO 14001:2015, la metodología CDP tienen como propósito evaluar el desempeño empresarial en esta área, hacer recomendaciones que permitan el mejoramiento de las acciones organizacionales que reduzcan las externalidades negativas e incrementen las positivas.

La última esfera de la sustentabilidad, la ecológica, también es valorada por diversas metodologías de balance social –CDP, Instituto Ethos, OIT, ISO 14001, estándares GRI–, no necesariamente es reconocida como esfera aparte o diferente por la imbricación de los procesos ambientales-ecológicos. No obstante, hay un reconocimiento a reducir la capacidad de carga del planeta, a minimizar la huella ecológica individual de la humanidad tanto en uso de materiales como de energía, así como a preservar la biodiversidad. Adicionalmente, las metodologías de balance social indicadas aluden a la necesidad de incorporar en la gestión empresarial parámetros que permitan asegurar un desempeño eficiente y reducción de las externalidades ecológicas. En atención a ello, existen cuatro (4) áreas que son de vital importancia en esta esfera: uso de materiales, uso de la energía, biodiversidad y nivel de emisiones contaminantes. En ese sentido, GRI y GSBB reportan un conjunto de estándares de aplicación general para empresas de todo tipo y tamaño que orientan el sistema de gestión a implementar en estas tres áreas de acción.

La primera área, uso de materiales, para GRI y GSSB (2016f), “La contribución de la organización a la conservación de recursos puede reflejarse en el enfoque que utiliza en el reciclaje, recuperación y reutilización de materiales, productos y envases” (p. 4), demostrando un manejo racional e integral de los recursos a lo largo del proceso productivo y del ciclo de vida del producto, promoviendo la innovación y el desarrollo de nuevos materiales,

nuevas formas de aprovecharlos. La segunda área, uso de la energía, a juicio de GRI y GSSB (2016g), las empresas deben considerar el consumo energético dentro y fuera, como variable clave de la actividad económica desarrollada y poder establecer estrategias de reducción del consumo en función de la demanda de productos.

La tercera área, biodiversidad, explican GRI y GSSB (2016h), “puede contener numerosos elementos relacionados con la prevención, la gestión y la reparación del daño sufrido por los hábitats naturales como consecuencia de las actividades de la organización.” (p. 6). Garantiza la diversidad genética. La cuarta área, nivel de emisiones, manifiestan GRI y GSSB (2016i), “La reducción de las emisiones de contaminantes regulados implica la mejora de las condiciones sanitarias de los trabajadores y las comunidades locales y puede mejorar las relaciones con los grupos de interés afectados” (p. 4); genera repercusiones económicas positivas al alentar la buena reputación de la empresa.

Reflexiones finales

La comparación de las metodologías de balance social permitió agruparlas, se aprecia un primer grupo integrado por AA1000AS v3, que tiene como propósito el desarrollo de parámetros de homogeneidad para presentar las memorias de sostenibilidad.

Un segundo grupo conformado por SA 8000:2014, cuya finalidad es la certificación del cumplimiento de la legislación laboral.

Un tercer grupo compuesto por las metodologías ISO 14001:2015 y CDP, su prioridad es la evaluación del cumplimiento de parámetros ambientales.

Un cuarto grupo son las metodologías generales: estándares GRI, indicadores Ethos y modelo de la OIT, proveen del mayor número de indicadores posibles y procuran la cobertura de las diversas áreas de desempeño empresarial.

Luego de agrupar las metodologías se las puede nombrar, el primer grupo se denomina metodologías formales, el segundo grupo metodologías laborales, el tercer grupo metodologías ecológico-ambientales y el cuarto metodologías genéricas.

Otro elemento que se dedujo de la comparación, es su carácter voluntario, las empresas deciden libremente acoger una u otra metodología, no hay imposición, más allá del interés del público, de los grupos de interés por hacer negocios con empresas responsables, que contribuyan con el desarrollo sostenible y la protección de los derechos humanos.

Convirtiendo la implementación de metodologías de balance social en un interés de las empresas, es una obligación por propia convicción redituable en términos económicos, reputacionales y de prestigio.

Se añade a los elementos de comparación la revisión externa de la documentación que sirve de soporte a lo declarado por la empresa en consonancia con lo establecido por la organización que patrocina la metodología de reporte social. Excepción hecha de los indicadores Ethos el resto de las metodologías de las memorias de sostenibilidad analizadas someten a revisión o auditoría externa la documentación recabada.

Otro elemento que permite la comparación es la certificación. Acá las metodologías se agrupan en tres conjuntos: uno, evalúan los documentos, auditan la información, verifican el cumplimiento de los estándares y entregan la certificación correspondiente: AA1000AS v3, SA 8000, ISO 14001, estándares GRI y modelo de la OIT.

Dos, se evalúan los documentos entregados, se audita la información, se verifica el cumplimiento de los estándares, divulgan de la información: CDP. Tres, se evalúa la información enviada, se verifica el cumplimiento de los estándares, no se otorga certificación: Indicadores Ethos.

La escogencia de una metodología de memorias de sostenibilidad depende de su ámbito de aplicación, de los

intereses y necesidades de las organizaciones, de los recursos, de sus dimensiones.

Reconociendo que las metodologías son aplicables a todas las empresas, en especial los principios y directrices macro.

Las metodologías de balance social son de aplicación voluntaria, su obligatoriedad deviene de su implementación si se desea obtener la certificación de la institución patrocinadora, lograr el reconocimiento social, gremial y empresarial.

Comparar las diferentes metodologías de balance social a través de la concepción holopragmática de la sostenibilidad y sustentabilidad en el marco de las ciencias administrativas y gerenciales implicó un ejercicio teórico para vislumbrar en qué se asemejan y diferencian.

Todas las metodologías apuntan a la sostenibilidad económica de la actividad productiva para dar continuidad al negocio; es necesario que las empresas sean rentables, generen ganancias, beneficios a los dueños y a la sociedad.

Se asemejan también en la siguiente esfera prioritaria, la social, el tratamiento dado marca la primera diferencia, se reconoce que la persona humana debe ser protegida, cómo y qué aspectos sella la divergencia.

En unas metodologías es prioritario el reconocimiento de los derechos laborales, en otras los sociales, otras más consideran ambos; naciendo otra diferencia, la especificidad y rigurosidad de las áreas e indicadores establecidos.

La siguiente esfera con mucha incidencia en las metodologías es la ambiental, la diferencia estriba en la magnitud de los problemas ambientales que se procura atender y la contribución exigida a las empresas, en todas las metodologías se registra la incidencia de los problemas ambientales en la sostenibilidad de la actividad productiva.

Este reconocimiento hace que las esferas ambiental y ecológica se solapen, marcado pautas para ambas indistintamente.

Otro elemento que destacó es que las esferas política y cultural no son aludidas directamente, aunque su incidencia se aprecia a lo largo de las metodologías consideradas.

Referencias

Accountability (2020a). AA1000AS. AA1000 assurance standard v3. Autor. Nueva York.

Accountability. (2020b). Informes y comunicaciones. Disponible: <https://www.accountability.org/advisory/reporting-and-communications>

Carbon Disclosure Project (CDP) Global (2020a). 2020 CDP Supplier Engagement Rating Introduction. Autor. Inglaterra.

Carbon Disclosure Project (CDP) Global (2020b). CDP Benchmark Report example. Autor. Inglaterra.

Carbon Disclosure Project (CDP) Global (2020c). List of CDP-ACS. The full list of classifications for CDP's Activity Classification System (CDP-ACS). Autor. Inglaterra.

Carbon Disclosure Project (CDP) Global (2020e). Using CDP's Disclosure Platform – Companies. For disclosure on climate change, forests, water security and supply chain. Autor. Inglaterra.

Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016a). GRI 101: fundamentos 2016. Autor. Nueva York.

Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016b). GRI 102: contenidos generales 2016. Autor. Nueva York.

Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016c). GRI 103: enfoque de gestión 2016. Autor. Nueva York.

Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability

- Standards Board (GSSB) (2016d). GRI 201: desempeño económico 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016e). GRI 203: impactos económicos indirectos 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016f). GRI 301: materiales 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016g). GRI 302: energía 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016h). GRI 304: biodiversidad 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016i). GRI 305: emisiones 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016j). GRI 401: empleo 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016k). GRI 405: diversidad e igualdad de oportunidades 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016l). GRI 411: derechos de los pueblos indígenas 2016. Autor. Nueva York.
- Global Reporting Initiative (GRI) y Global Sustainability Standards Board (GSSB) (2016m). GRI 413: comunidades locales 2016. Autor. Nueva York.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014. Metodología de la investigación. 5ta. Ed. McGraw-Hill. México.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. 2018. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana. México.

Instituto Accountability (2018). Principios de Accountability AA1000. Autor. Traducción MAS Business, S.L. Madrid.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2019a). Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis – Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Autor. São Paulo.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2019b). Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis – Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Autor. São Paulo.

Machado, C., Berti, Z. y Caraballo, L. (2004). Balance Social para Organizaciones sin Fines de Lucro. Serie Cuadernos Técnicos Número 21. 2da. Ed. Fundación Escuela de Gerencia Social – Ministerio de Planificación y Desarrollo. Caracas.

Mora, A. (2021). Metodología holopragsmática de balance social, gerencia y responsabilidad social: una interpretación desde los productores agrícolas de Portuguesa, Venezuela. Tesis Doctoral. Universidad de Carabobo. Valencia.

Mora, A. (2022). Concepción holopragsmática de sostenibilidad y sustentabilidad en las ciencias administrativas y gerenciales. Revista de estudios gerenciales y de las organizaciones, 2022,6(11), 69-92.

Mora, A. (2023). Balance social, gerencia y responsabilidad social empresarial. Metodología holopragsmática para productores agrícolas. Editorial Académica Española. Moldavia.

Organización Internacional de Normalización (ISO) (2015). Norma internacional ISO 14001:2015. Disponible: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

Organización Internacional del Trabajo (OIT), Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y Cámara Junior de Colombia-Capítulo Antioquía (2001). Manual de balance social. OIT. Medellín.

Social Accountability Internacional (SAI) (2020). Estándar SA8000®. Disponible: <https://sa-intl.org/programs/sa8000/>



Julio-diciembre 2024

Recibido: 31-05-2024

Aceptado: 28-06-2024

Relación de la felicidad con el clima laboral en un hospital público del Perú

Autores: Ernesto Daniel Rodríguez Colmenares ⁸

Gioconda Josefina Herrera Higuera ⁹

Christian Enmanuel Carrillo Castillo ¹⁰

Correo electrónico: ernestodanielperu@gmail.com

Afiliación: Investigador Independiente, Lima, Perú

giocondaherre@gmail.com

Investigador Independiente, Lima, Perú

christcarrillo9@gmail.com

Investigador Independiente, Lima, Perú

Resumen: El propósito de este artículo científico fue determinar la relación entre la felicidad y el clima laboral en un hospital de Perú; el método utilizado fue el cuantitativo, descriptivo similar a la investigación básica. Se utilizó un diseño de estudio causal, transversal, correlacional y no se realizaron experimentos. Una muestra no probabilística de 125 empleados que aceptaron participar de forma anónima mediante 2 instrumentos, tomando como escala de Likert, procesando la

⁸ Licenciado en Relaciones Industriales con Especialización de Gerencia de Recursos Humanos y Maestría en Educación a Distancia y Abierta y candidato a Doctor en Ciencias Gerenciales. Docente investigador. ORCID: [0000-0002-7730-5377](https://orcid.org/0000-0002-7730-5377)

⁹ Doctorado en Ciencias de la Educación. Asesor metodológico. Coach de inteligencia emocional y Programación Neuro Lingüística. Docente investigador. ORCID: [0000-0001-6418-3289](https://orcid.org/0000-0001-6418-3289)

¹⁰ Contador Público. ORCID [0009-0006-1079-6876](https://orcid.org/0009-0006-1079-6876)

información mediante el programa estadístico SPSS IBM versión 26 para el análisis descriptivo e inferencial; entre los hallazgos se encontró que los trabajadores de la salud calificaron el clima organizacional como bueno; El 45% reportó baja la facilidad laboral en comparación con los resultados de la encuesta de bienestar laboral. Para concluir se visualizó que el clima organizacional incide en el 92% en la felicidad del personal del centro hospitalario peruano.

Palabras clave: Clima, empleados, felicidad, hospital, laboral.

Relationship of happiness with the work climate in a public hospital in Peru

Abstract: The main purpose of this scientific article was to determine the relationship between happiness and the work environment in a hospital in Peru; the method used was quantitative, descriptive, similar to basic research. A causal, cross-sectional, correlational study design was used and no experiments were performed. A non-probabilistic sample of 125 employees who agreed to participate anonymously using 2 instruments, taking the Likert scale as the scale, processing the information using the statistical program SPSS IBM version 26 for descriptive and inferential analysis; among the findings it was found that health workers rated the organizational climate as good; 45% reported low job ease compared to the results of the labor well-being survey. To conclude, it was observed that the organizational climate affects 92% of the ease of the personnel of the Peruvian hospital center.

Keywords: Climate, employee, happiness, hospital. labor.

Introducción

En la actualidad, el área de salud a nivel mundial está experimentando cambios, especialmente los trabajadores de la salud necesitan prestar atención al entorno y condiciones en las que realizan su trabajo, pues todo esto es fundamental para el desarrollo de sus actividades, las cuales pueden realizarse en un ambiente adecuado. Un entorno que les permita desarrollar sus

habilidades. Por lo tanto, el clima organizacional, es visto como aquella caracterización de las condiciones de trabajo de los colaboradores, que no está influenciada por las condiciones de trabajo, sino por las percepciones de las condiciones de trabajo, y está influenciada por los empleados, colegas, gerentes (Chiavenato, 2011).

Muestras el bienestar laboral se puede definir como una respuesta emocional a diversos factores externos para que se sientan más motivados (Herrera & Torres, 2019). Así mismo, se han realizado estudios sobre clima organizacional con resultados muy positivos y signos de mejora. Estableciendo una relación directa entre el clima laboral de ellos trabajadores y el bienestar laboral (Orozco et al., 2020).

Esta tanto así que, en el ámbito internacional, realizó algunas encuestas relacionadas con la satisfacción laboral y concluyó que las tres cuartas partes de los empleados dijeron estar satisfechos, lo que representa el 76,1% de los empleados, un 5,5% menos que en 2018 (Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral, 2018). Como también investigaciones en Latinoamérica concluyeron que, si existe un efecto entre las variables propuestas en los estudios de CO y FL, existen algunas características como un ambiente de trabajo adecuado y un estado mental especialmente bueno (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Asimismo, el trabajo de investigación realizado en el Centro de Salud de Lima tuvo como propósito examinar la presencia de un clima organizacional desfavorable en el trabajo diario de los colaboradores de la salud que puede conducir a los usuarios a la calidad. del cuidado de la salud. las caídas del cuidado se manifiestan en las relaciones sociales, la forma en que los usuarios interactúan con otros miembros de un equipo de trabajo interdisciplinario, influenciado por actitudes y creencias, y el ambiente interno (Elgegren, 2015).

En virtud, de todo lo planteado, en el Hospital de Perú, que

será punto central en este estudio, según el director de recursos humanos, ha planteado que los profesionales de salud vienen manifestando determinado aspectos en el centro hospitalario que está afectando al clima organizacional y que están muy vinculado con la felicidad laboral que estos perciben, por lo tanto se estableció como problema principal ¿De qué manera se relaciona la felicidad con el clima laboral en hospital de Perú?, que a su vez se definió como propósito principal determinar la relación entre la felicidad y el clima laboral en un hospital de Perú.

También la investigación se justifica porque tendrá un aporte y significado teórico en la medida en que se trabaje para abordar el debate y los vacíos de conocimiento sobre el bienestar de los compañeros de trabajo en el entorno del sector de la salud. Se basa en aportes teóricos que permiten identificar las dimensiones del entorno empresarial que tienen un mayor impacto en el bienestar de los trabajadores de la salud. De igual manera proporciona una base práctica, ya que se construye información empírica a partir de datos reales que pueden ayudar a los gerentes a tomar decisiones que optimicen un mejor clima organizacional y puedan estimular el bienestar del personal de salud en el trabajo.

Se espera que esta información justifique la necesidad de estrategias para mejorar el entorno asistencial y, por lo tanto, mejorar el entorno laboral de quienes trabajan en el sector de la salud.

Se destaca que los datos presentados en la gestión del cuidado de la salud serán de utilidad para la contextualización y el aporte empírico, ya que permite a los gestores de los establecimientos de salud tomar decisiones para alcanzar las metas operativas. Por otro lado, existe una razón metodológica por la cual futuras investigaciones relacionadas con la gestión de servicios de salud utilizarán herramientas metodológicas para abordar investigaciones del área de salud.

Referentes teóricos o revisión de literatura

En relación con la variable una es la felicidad laboral, se define como el conjunto de percepciones y aceptación de uno mismo, el logro personal y el progreso, experimentando emociones positivas como alegría y felicidad, con el objetivo de llevar una vida de calidad en el ámbito laboral. Además, se resalta que la felicidad no solo está influenciada por factores genéticos, sino también por el estado de ánimo y elementos externos, como un entorno laboral saludable, un ambiente adecuado para el trabajo y la presencia de motivación (Lyubomirsky, 2008).

La felicidad en el contexto laboral se relaciona con las variaciones en la intensidad de emociones consideradas positivas, como orgullo, alegría, interés y confianza, con una menor frecuencia de emociones consideradas negativas, como enojo, miedo y tristeza.

En el ámbito empresarial, se busca un equilibrio positivo entre estas emociones, donde las expresiones emocionales se perciben en formas tanto positivas como negativas, lo que contribuye a la percepción general de bienestar emocional en el trabajo (Zare, 2016). La felicidad en el entorno laboral se logra cuando el empleado establece un propósito que le apasiona, lo que lo motiva a despertar cada día con entusiasmo y a esforzarse para mejorar y desempeñarse de manera eficiente y productiva en sus tareas (Moccia, 2016).

Para la variable felicidad se han seleccionado las siguientes dimensiones sentido positivo de la vida, el cual engloba varios aspectos beneficiosos de la existencia, como la ausencia de ansiedad, depresión, sensación de vacío existencial y fracaso, todos los cuales pueden tener un impacto negativo en la felicidad. Esto se refleja en sentirse en armonía consigo mismo, es decir, se relaciona con la percepción y la autoimagen que una persona tiene de sí misma (Lyubomirsky, 2008). También, la satisfacción con la vida, la cual se refleja en cómo uno se percibe en la realidad y se siente con aquellas relaciones

con sus aspiraciones personales, sociales, laborales y religiosas. Es el resultado final de la evaluación de cómo uno se encuentra en términos de su bienestar general en la vida. También se habla de la realización personal, resaltando que se relaciona con la consecución y cumplimiento de objetivos, reflejando la aspiración de alcanzar altos niveles de éxito y crecimiento para alcanzar el máximo potencial a nivel individual.

Se menciona la dimensión alegría de vivir, la cual consiste en experimentar un optimismo constante y una motivación para seguir adelante, representando el nivel más elevado de felicidad. Implica disfrutar plenamente de cada momento de la vida y, en el contexto laboral, esto se traduce en un aumento de los recursos que contribuyen a la satisfacción y el logro personal (Lyubomirsky, 2008).

Por otra parte, el termino clima organizacional abarca todos los aspectos del entorno de trabajo en los trabajadores pueden notar y que influyen directamente en su comportamiento. Es crucial subrayar una empresa tenga una estrategia sólida y un ambiente de trabajo positivo tiene mayores posibilidades de alcanzar el éxito. Además, investigaciones científicas han respaldado la idea del ambiente en una empresa tiene un impacto importante en la motivación y el grado de satisfacción laboral de los empleados (Ruíz, 2021).

El ambiente de trabajo es un elemento fundamental en el contexto de las organizaciones, abarcando las condiciones, emociones, percepciones y relaciones que definen el entorno laboral de una empresa o institución. Este entorno se desarrolla a medida que los empleados interactúan entre sí, con sus supervisores y en función de las políticas de la organización, y tiene un efecto directo en su nivel de satisfacción, motivación y rendimiento (Chiavenato, 2011). El clima organizacional se encuentra intrínsecamente conectado a una serie de condiciones y características presentes en el entorno empresarial.

Estas particularidades y enfoques ejercen una influencia significativa en la forma en que cada empleado se comporta dentro de la organización. Este ambiente laboral es moldeado por factores como la cultura corporativa, las políticas internas, las dinámicas de equipo y las relaciones con superiores y colegas. Además, el clima organizacional puede variar ampliamente entre diferentes empresas y sectores, impactando directamente en la satisfacción, motivación y desempeño de los trabajadores (Arévalo Barrera et al., 2021).

Es importante resaltar las diferentes dimensiones que se seleccionaron para abordar el clima laboral u organizacional, dentro de las cuales se pueden mencionar las relaciones interpersonales, fundamentalmente, se definen como la manera en que los empleados se relacionan y perciben mutuamente en su entorno laboral, centrándose en el apoyo y la colaboración entre ellos. Estas percepciones se consideran indicadores clave de calidad en el ámbito organizacional, donde la cooperación y el respeto desempeñan roles cruciales. Investigaciones han corroborado que la falta de respeto y un trato hostil tienen un impacto significativo tanto en el bienestar del personal como en el clima organizacional en su conjunto (Moreno & Pérez, 2018).

Otra de las dimensiones abordadas en el estilo de dirección, el cual se refiere a la manera en que se concibe la dirección y orientación de los miembros de un equipo para alcanzar los objetivos de la organización. Por lo general, se nota que esta responsabilidad recae en los líderes de cada equipo de trabajo, quienes tienen la tarea de guiar al grupo según ciertas pautas con el fin de lograr los objetivos establecidos por la organización (Toro & Saín, 2013).

Se menciona la dimensión referida al sentido de pertenencia, el sentido de pertenencia, en el contexto empresarial, adquiere una relevancia significativa, ya que abarca las responsabilidades y las responsabilidades personales que cada miembro del equipo asume dentro de la organización. Se refiere a la conexión emocional y el compromiso que los empleados sienten hacia la

empresa a la que pertenecen. Estos atributos del clima organizacional no solo están vinculados a la influencia y el impacto en el rendimiento laboral, sino influyen en una serie de aspectos que estimulan la motivación y el compromiso de los trabajadores (Toro & Saín, 2013). También se menciona la dimensión de retribución, se vincula directamente con el concepto de equidad en el ámbito laboral, lo que implica que las personas evalúan de manera clara lo que aportan en su trabajo en relación a lo que reciben como compensación o retribución.

Esta comparación se extiende a las diferencias percibidas entre los colaboradores y sus superiores, ya que los niveles de remuneración y reconocimiento varían según el cargo. En resumen, la retribución no se limita únicamente a la parte financiera, sino que abarca las percepciones de equidad en cuanto a todos los beneficios y gratificaciones disponibles en el entorno laboral (Rivera et al., 2018).

En cuanto a la retribución, guarda estrecha relación con el concepto de equidad en el contexto laboral, lo que significa que las personas evalúan de forma clara la relación entre su aporte al trabajo y lo que obtienen como compensación. Esto conlleva a comparaciones entre colegas y superiores, que pueden revelar diferencias en remuneraciones y gratificaciones, las cuales están vinculadas a la contribución de cada individuo.

En este sentido, la dimensión de retribución no se limita únicamente a la parte económica, sino que abarca las percepciones de equidad en relación a todos los beneficios disponibles en el entorno laboral (Zambrano et al., 2017). También selecciona la dimensión disponibilidad de recursos, se describe como la medida en que los empleados perciben la presencia de herramientas, suministros y equipos esenciales para llevar a cabo sus responsabilidades laborales. Este factor adquiere un valor crítico en un entorno hospitalario, dado que contar con los recursos adecuados es de vital importancia para garantizar la prestación de servicios de alta calidad tanto a los pacientes como al personal interno (Toro & Saín, 2013).

Como dimensión estabilidad, se caracteriza por el nivel de percepción que los empleados tienen sobre la claridad de sus objetivos en relación con su permanencia y posición dentro de la organización, asumiendo que esto depende de despidos o retenciones basados en criterios equitativos. Según esta dimensión, los colaboradores de una empresa generan expectativas motivadas por sus esfuerzos para lograr resultados y evitar consecuencias negativas, ya que creen que su permanencia y posición están vinculadas a un trato justo y transparente (Rivera et al., 2018).

En cuanto a la coherencia y claridad en la dirección, hace referencia a la claridad en la dirección se refieren a la forma en que los empleados perciben la recepción de información esencial relacionada con el desempeño de sus labores. Esto también se relaciona con las acciones del líder, ya que estas influyen directamente en sus colegas. Un líder efectivo es aquel que mantiene a su equipo informado sobre la situación actual de los clientes, lo que genera confianza en los colaboradores hacia quien está a cargo (Rivera et al., 2018). Se habla de los valores colectivos, representan la esencia de la cohesión y la sinergia en un equipo. Cuando los miembros comparten creencias, metas y principios similares, se crea un ambiente propicio para la colaboración y el rendimiento conjunto. Esta colaboración efectiva, basada en valores compartidos, no solo impulsa el éxito en el trabajo, sino que fomenta un sentido de comunidad y pertenencia entre los miembros del equipo (Toro & Saín, 2013).

Materiales y métodos

El enfoque de este estudio es cuantitativo porque es un método estructurado de recolección de datos y utiliza uno de los métodos que se utilizará y realizará a través de cuestionarios (Hernández-Sampieri, & Mendoza Torres, 2018). Claramente, esta investigación producirá resultados que se pueden medir numéricamente. Es similar a la investigación básica porque su objetivo principal es generar nuevo conocimiento (Carrasco,

2019). Asimismo, la investigación fue de tipo correlacional, ya que se pretendió determinar el grado de relación entre las variables, de tal manera se pueda estudiar la vinculación que existe entre ellas. De igual manera fue de tipo transversal, porque los datos fueron recogidos en un solo momento de la investigación, empleando a su vez un diseño no experimental, donde no se manipularon las variables para poder estudiarla (Hernández-Sampieri, & Mendoza Torres, 2018).

La población estuvo conformada por 125 profesionales de enfermería del hospital abordado, que la muestra fue considerada como la totalidad de la población, ya que la misma es pequeña y se pudo manejar durante el desarrollo de la investigación. también se empleó un muestreo de tipo intencionado, porque se tomaron a los individuos necesarios para el estudio.

Con respecto a la técnica utilizada fue la encuesta, ya que le permitió al sistema recopilar datos relacionados con el tema en estudio (Hernández-Sampieri, & Mendoza Torres, 2018). Claramente, estos métodos permiten a los investigadores determinar cómo se recopila la información relevante para la investigación. en cuanto a los instrumentos fue considerado en primer lugar el test Escala de Clima Organizacional (EDCO) cuyos autores son: Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (Llano, 2017) está compuesto por 40 ítems, la cual está conformada por una hoja de respuesta.

El puntaje oscila desde 40 hasta 200 (Acero et al., 1996) y el segundo fue el cuestionario de Felicidad laboral de Alarcón (Arias Gallegos et al., 2016). Luego de aplicar los instrumentos, que permitieron recolectar los datos, se procedió a levantar una base de datos en Excel, que luego se exportaron los datos al programa estadísticos SPSS IBM versión 27.0, que conlleva a establecer en primer lugar el análisis descriptivo, mediante el diseño de tablas y gráficos para brindar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos.

En segundo lugar, se procedió a realizar el análisis inferencial, que consistió en establecer la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, a fin de conocer si los datos siguieron una distribución normal, que resultó que se aplicó el coeficiente de Spearman con el fin de establecer el grado de relación ρ para así comprobar las hipótesis de la investigación

La metodología desarrollada en el presente trabajo de investigación incluye una investigación documental basada inicialmente en una revisión de la literatura sobre el contexto y las competencias que se requieren desarrollar para la ingeniería industrial en el entorno de la Industria 5.0. Luego, con el propósito de determinar las competencias de la Industria 5.0 que ya están siendo abordadas por los planes de estudio en ingeniería industrial a nivel nacional e internacional.

Resultados

Luego de procesar la información de manera estadística se muestran los hallazgos que darán respuestas a cada uno de los objetivos planteados en el estudio, que a continuación se muestran:

Tabla 1 Aspectos generales de los profesionales de enfermería

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|----------------|------------|------------|
| Edad | (18-30) años | 16 | 12,8 |
| | (31-40) años | 60 | 48,0 |
| | (41-50) años | 36 | 28,8 |
| | más de 51 años | 13 | 10,4 |
| | Total | 125 | 100,0 |
| Sexo | masculino | 43 | 34,4 |
| | femenino | 82 | 65,6 |
| | Total | 125 | 100,0 |
| Tiempo De servicio | (5-10) años | 75 | 60,0 |
| | (11-20) años | 35 | 28,0 |
| | Más de 21 años | 15 | 12,0 |
| | Total | 125 | 100,0 |
| Nivel Académico | Licenciatura | 86 | 68,8 |
| | Con posgrado | 33 | 26,4 |
| | Doctorado | 6 | 4,8 |

| | | |
|-------|-----|-------|
| Total | 125 | 100,0 |
|-------|-----|-------|

Fuente: Elaboración propia (2024).

Como se puede evidenciar que los encuestados en cuanto a la edad al intervalo más representativo estuvo comprendido entre 31 a 40 años, mientras que el sexo con mayor representatividad fue el femenino con un 65,6%, en cambio al tiempo de servicio la mayoría de los enfermeros están entre 5 a 10 años con 60% y por último un 68,8% de los enfermeros se ubicaron con un nivel académico de licenciatura.

Tabla 2 Variable cultura organizacional

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Deteriorado | 52 | 41,6 |
| | Regular | 35 | 28,0 |
| | Bueno | 38 | 30,4 |
| | Total | 125 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Según los resultados obtenidos mediante el cuestionario, se observa en cuanto al clima organizacional los encuestados opinaron con 41,6 con la opción deteriorado, mientras que un 28% para la opción regular y el resto que un del 30,5 con la opción bueno. Esto permite evidenciar que el clima que están percibiendo los profesionales de enfermería esta deficiente para estos y que requiere que se mejoren los aspectos que incluyen dicha variable.

Tabla 3 Dimensiones de la variable cultura organizacional

| | Relaciones Interpersonales | | Estilos de dirección | | Sentido de pertenencia | | Retribución | | Disponibilidad de recursos | | Estabilidad | | Valores colectivos | |
|-----------------|----------------------------|-----|----------------------|------|------------------------|-----|-------------|-----|----------------------------|------|-------------|------|--------------------|-----|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Muy pocas veces | 5 | 4,0 | 22 | 17,6 | 10 | 8,0 | 12 | 9,6 | 13 | 10,4 | 15 | 12,0 | 7 | 5,6 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Algunas veces | 93 | 74,4 | 78 | 62,4 | 83 | 66,4 | 79 | 63,2 | 86 | 68,8 | 98 | 80,0 | 48 | 38,4 |
| Casi siempre | 19 | 15,2 | 16 | 12,8 | 28 | 22,4 | 22 | 17,6 | 23 | 18,4 | 15 | 12,0 | 51 | 40,8 |
| Siempre | 8 | 6,4 | 9 | 7,2 | 4 | 3,2 | 12 | 9,6 | 3 | 2,4 | 4 | 3,2 | 19 | 15,2 |
| Total | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Según los resultados obtenidos en cuanto a las dimensiones de la variable cultura organizacional para los profesionales de enfermería, para la dimensión relaciones interpersonales estuvo con la mayor representatividad con un 74,4% con la opción algunas veces, mientras que para la dimensión estilo de dirección mostro con 62,4% con la opción algunas veces, para la dimensión sentido de pertenencia con un 66,4% para la opción algunas veces, también para la dimensión retribución con un 63,2% para la opción algunas veces, para la dimensión disponibilidad de recursos con un 68,8% referida a la opción algunas veces, asimismo para la dimensión estabilidad con un 80% para la opción algunas veces y por ultimo para la dimensión valores colectivos con un 40,8% para la opción casi siempre.

Tabla 4 Variable felicidad laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Baja | 48 | 38,4 |
| | Media | 36 | 28,8 |
| | Alta | 41 | 32,8 |
| | Total | 125 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia (2024).

En esta tabla se observa que los profesionales de enfermería en cuanto a la variable felicidad laboral percibieron con un 38,4% con la opción baja, mientras que un 28,8% con la opción media y el resto que fue del 32,8% con la opción alta. Esto permite afirmar que hay una gran tendencia que dicho personal no se siente felicidad en su puesto de trabajo en el hospital estudiado.

Tabla 1

Dimensiones de la variable felicidad laboral

| | sentido positivo de la vida | | satisfacción con la vida | | conrealización personal | | alegría de vivir | |
|-------|-----------------------------|-------|--------------------------|-------|-------------------------|-------|------------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| No | 9 | 7,2 | 10 | 8,0 | 11 | 8,8 | 9 | 7,2 |
| Si | 116 | 92,8 | 115 | 92,0 | 114 | 91,2 | 116 | 92,8 |
| Total | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 | 125 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Según los resultados, se logró alcanzar entre los profesionales de enfermería encuestados, donde indicaron con un 92,8% en cuanto a la dimensión sentido positivo de la vida con la opción si, mientras que un 92% sobre la dimensión satisfacción con la vida con la opción, para la dimensión realización personal un 91,2% con la opción si y por último con respecto a la dimensión alegría de vivir con un 92,8% con la opción sí. Todo esto permite afirmar que los enfermeros del hospital peruano si perciben una felicidad laboral en su centro de salud estudiado.

En la investigación, se llevó inicialmente la prueba de normalidad con el fin de determinar el comportamiento de la serie de datos, y saber si su poseía una distribución de datos normal o una distribución de datos no normal. En este sentido, por ser una muestra Mayor a 50 datos, se utilizó el estadígrafo de Kolmogórov-Smirnov.

Regla

Si el valor obtenido de P resulta ser mayor al nivel de significación α (0.05) esto indica que los datos proceden de una distribución normal.

$P \text{ valor} > \alpha =$ los datos proceden de una distribución normal.

Si el valor obtenido de P resulta ser menor al nivel de significación α (0.05) esto indica que los datos no proceden de una distribución normal.

P valor $< \alpha$ = los datos proceden de una distribución no normal
Ho: Las variables del estudio si continúan una distribución normal

Ha: Las variables del estudio no continúan una distribución normal

Regla de decisión:

Si $p \leq 5\%$ se rechaza Ho

Si $p > 5\%$ no se rechaza Ho

Tabla 6 Prueba de Normalidad de las Variables

| | Kolmogórov-Smirnov Estadístico gl | Sig. |
|---------------------------------|--------------------------------------|----------|
| VARIABLE 1 Clima organizacional | ,269 | 125 ,000 |
| VARIABLE 2 Felicidad laboral | ,252 | 125 ,000 |

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia (2024).

Como se observa, las variables del estudio presentan una significancia p valor de .000 el cual es menor a .05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que las variables estudiadas no siguen una distribución normal. Lo que conlleva aplicar el coeficiente de correlación de Spearman para obtener el grado de relación.

Hipótesis de estudio

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y felicidad laboral de los profesionales en un hospital peruano.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y felicidad laboral de los profesionales en un hospital peruano.

Tabla 2 *Hipótesis*

| | | VARIABLE1 (Agrupada) | VARIABLE2 (Agrupada) |
|-----------------|-------------------------|---|-------------------------|
| Rho de Spearman | VARIABLE1 (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 ,884** |
| | | N | ,000 |
| | | 125 | 125 |
| | VARIABLE2 (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,884** ,000 |
| | | N | . |
| | | 125 | 125 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Como se evidencia en la investigación se puede observar que existe una relación significativa alto entre la felicidad laboral y el clima laboral de los profesionales de salud del hospital abordado ($P=0.884$)

Discussion

Por otra parte, con respecto a la discusión de la investigación se pudo evidenciar según lo observado sobre la variable felicidad laboral y la variable clima organizacional presentan una vinculación alta entre ellas, lo que implica que se cumple con la hipótesis planteada por los investigadores. Afirmando así las organizaciones del área de salud deben llevar una relación muy directa entre las variables abordadas, a fin de que el personal en ella labora gocen de un bienestar laboral y permita los objetivos individuales y colectivos se alcancen con eficiencia y garanticen la gestión organizacional.

Asimismo, Lyubomirsky (2008) plantea la felicidad laboral como aquella percepción positiva en función de alcanzar las metas personales y que buscan continuamente el progreso del individuo hacia la generación de alegría en su puesto de trabajo, que facilita realizar las actividades con gran ánimo.

En esta investigación se observó que el personal de salud

tiene una tendencia a sentir un nivel bajo de felicidad laboral, lo que está en contradicción con el autor antes mencionado, ya que esta situación, puede estar ocasionando individuos tristes lo que genera un valor negativo hacia la institución pública, que genera un malestar de su gente personal que no podrá lo que podría impediría asumir los retos que se requieren en un contexto hospitalario. de estos profesionales.

En cuanto al clima organizacional Ruiz (2021) señala como aquellos factores del trabajo que pueden estar influyendo en el comportamiento de sus trabajadores en cuanto a sus relaciones, emociones, estructuras, salarios y ambiente, que facilitan que la compañía goce de un bienestar individual y colectivo que permita el logro de los objetivos organizacionales.

En virtud de esto se evidenció en el estudio, que el personal de salud percibe un deterioro del clima organizacional del hospital abordado, lo que indica que está en contradicción con el autor antes mencionado. Esto puede estar generando en hospital que los profesionales no sientan satisfechos con los elementos clave para tener un clima organizacional favorable.

Conclusiones

En la investigación se logró evidenciar que existe una relación alta entre la felicidad y el clima laboral felicidad y el clima laboral de los profesionales de salud del hospital del Perú. Lo que permitió establecer como aceptación de la hipótesis referente a que si existe una relación significativa entre las variables abordadas en la investigación. También se logró evidenciar que la felicidad laboral que perciben los profesionales de salud está en el nivel bajo, debido a que no están presente los elementos necesarios que generen alegría en el desempeño de las funciones del personal.

Asimismo, se encontró que el clima organizacional en el

hospital se encuentra en un nivel de deterioro, ya que hay una ausencia de los factores de relaciones, emociones, salario y ambiente, que hace que el clima sea negativo para todos los actores que hacen vida en el hospital del Perú.

Referencias

- Acero, Y., Echeverría, L., Quevedo, A., & Sanabria, B. (1996). Escala de Clima Organizacional (EDCO). Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Arévalo Barrera, J., Quiroz Carhuatanta, S., & Delgado Bardales, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), Article 5. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias Gallegos, W. L., Caycho Rodríguez, T., Ventura León, J. L., Maquera Fernández, C., Ramírez Chávez, M., & Tamayo Butilier, X. (2016). Análisis exploratorio de la escala de felicidad de Lima en universitarios de Arequipa (Perú). *Psychologia. Avances de la disciplina*, 10(1), 13-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297245905002>
- Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral. (2018). VI Encuesta Adecco La Felicidad en el Trabajo. <https://www.aepsal.com/vi-encuesta-adecco-felicidad-en-el-trabajo/>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. McGraw Hill.
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología*, 23(1), 87-102. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.174>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.
- Herrera, J. M. G. F., & Torres, C. E. C. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. CES Psicología, 12(2), 126-140. <https://www.redalyc.org/journal/4235/423561560009/>
- Llano, C. (2017). Prueba Edco Escala de Clima Organizacional. Scribd. <https://es.scribd.com/doc/244053866/PRUEBA-EDCO-ESCALA-DE-CLIMA-ORGANIZACIONAL-pdf>
- Lyubomirsky, S. (2008). La ciencia de la Felicidad. Un método probado para conseguir el binertar. Ediciones Urano, S.A.
- Moccia, S. (2016). Felicidad En El Trabajo. Papeles del Psicólogo, 37(2), 143-151.
- Moreno Perea, S. I., & Pérez Sánchez, E. O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Orozco, C. S., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., & Torres, B. E. M. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 26(1), 25-37. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063104003/>
- Rivera, D. A., Hernández, J. D., Forgiony, J. O., Bonilla, N. J., & Rozo, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Revista Espacios. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20500.12442/2168>

- Ruíz Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Toro, F., & Saín, A. (2013). *Gestión del Clima Organizacional. Intervención basada en evidencias*. CLEA.
- Zambrano, J., Ramón, M. A., & Espinoza, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022
- Zare, R. (2016). Felicidad en el trabajo y desempeño laboral en un Centro de capacitación industrial de la ciudad de Trujillo (Perú), año 2016. *Ex Cathedra en Negocios*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.18050/RevEXCATHEDRAENNEGOCIOS.v1n2a6>



Julio-diciembre 2024
Recibido: 10-05-2024
Aceptado: 13-06-2024

Limitaciones de la gestión del recurso humano y sus funciones en las micro, pequeñas y medianas empresas Industriales de la ciudad de Culiacán, Sinaloa, México

Autores: Mario Mitsuo Bueno Fernández ¹¹
Dirección electrónica: mario.bueno@fca.uas.edu.mx
Adscripción: Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa, México

Guillermo Marín Balcázar ¹²
Guillermo_marin@utcj.edu.mx
Adscripción: Institución: Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Chihuahua, México

Neima Alicia Hernández Urbina ¹³
nhernand@uacj.mx
Adscripción: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua, México

Resumen: c

¹¹ Docente – Investigador. Contador Público, Maestría en Administración de Recursos Humanos y Doctorado en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Sinaloa. ORCID [0000-0002-7217-1656](https://orcid.org/0000-0002-7217-1656)

¹² Docente – Investigador. Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro), Escuela Estatal de Políticas, Estudios teóricos y de aplicación para la producción de conocimiento en las ciencias administrativas, económicas y contables: Nuevos paradigmas gerenciales. ORCID [0000-0001-7033-5189](https://orcid.org/0000-0001-7033-5189)

¹³ Docente – Investigador. [0000-0003-3728-533X](https://orcid.org/0000-0003-3728-533X)

en general, y en particular en la gestión de los recursos humanos, desde la contrastación de la teoría de la organización, en particular, las fases o etapas de la gestión de los recursos humanos en la micro, pequeña y mediana empresa, en Culiacán Sinaloa, México. Mediante un análisis y comentarios de las limitaciones sobre el papel de los directivos o responsables de las área de gestión del recurso humano y la visión parcial, enfocada en la eficiencia de la función y negarse a contemplar un panorama más amplio de los anhelos de las personas, pues no solo entran a cubrir un horario y desempeñar funciones, sino que sus aspiraciones van más allá de un intercambio de su fuerza de trabajo por un salario, sino que buscan socializar, generar sinergias, construir alianzas, compartir valores, contrastar objetivos y alinear subjetividades. Las implicaciones de una visión integral trastocan las enseñanzas del paradigma positivista, cuyo enfoque es encontrar el candidato idóneo a la función y capacitarlo constantemente, para lograr la eficiencia en la función y enfoque a resultados. No obstante, esto, la teoría de la organización abona una conceptualización macro, es decir, multidimensional que pretende rebasar la parte económica e incluir dimensiones culturales, antropológicas, sociológicas y organizaciones axiológicas, cuya misión sea superior a cumplir un horario y una cuota laboral, trascender en la organización, darle un objetivo de superar un recurso y convertirse en un ente creativo, integrador y desarrollado.

Palabras clave: colectividad, creatividad, desarrollo integral.

Limitations of human resource management and its functions in micro, small and medium-sized companies and medium-sized industrial enterprises in the city of Culiacán, Sinaloa, Mexico

Abstract: Contribute organizational elements to the debate on the limitations of the positivist paradigm of administration, in general, and in particular in the management of human resources, from the contrast of the theory of the organization, in particular, the phases or stages of the management of human

resources in micro, small and medium-sized businesses, in Culiacan Sinaloa, Mexico. Through an analysis and comments on the limitations on the role of managers or those responsible for the human resource management area and a partial vision, focused on the efficiency of the function and refusing to contemplate a broader panorama of people's desires, since they not only come in to cover a schedule and perform functions, but their aspirations go beyond exchanging their workforce for a salary, but rather they seek to socialize, generate synergies, build alliances, share values, compare objectives and align subjectivities. The implications of a comprehensive vision disrupt the teachings of the positivist paradigm, whose focus is to find the ideal candidate for the role and constantly train them, to achieve efficiency in the role and focus on results. Despite this, the theory of the organization supports a macro conceptualization, that is, multidimensional that aims to go beyond the economic part and include cultural, anthropological, sociological dimensions and axiological organizations, whose mission is greater than fulfilling a schedule and a work quota, transcending in the organization, give it an objective to overcome a resource and become a creative, integrative and developed entity.

Keywords: collectivity, creativity, integral development.

Introducción

El aporte que la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) realiza a la economía de un país como la generación fuentes de trabajo y riquezas al país es muy reconocida y valorada. Sin embargo, están expuestas a una serie de dificultades en el entorno en que se desenvuelven lo que impide su crecimiento en un mercado cada vez más cambiante y competitivo, que requiere que las empresas diversifiquen y adapten a los cambios tanto del entorno como del consumidor. Además, se considera que las MIPYMES por su estructura poseen una desventaja frente a las grandes empresas en cuestión de los recursos y capacidades que poseen y determinan su competitividad.

Desde otra óptica, las MIPYMES son organizaciones que rebasan la visión clásica posttayloriana, de una relación de subordinación e intercambio de fuerza de trabajo por un salario, cuyas interrelaciones entre los involucrados alcanza nuevos espacios. Por ejemplo, para Pfeffer (2000), Hall (1996), Osty, Uhalde, Sainsaulieu (2007) reconocen el rol de las organizaciones en la esfera social, así como su participación en los marcos sociales y conductuales, como lo es la familia, la iglesia, la escuela y el ejército. Por tal razón, las organizaciones son un crisol de aspiraciones sociales que sobrepasan la experiencia laboral y que facilitan la realización subjetiva de los actores en múltiples escenarios sociales.

Con ello, se destaca el modelo social de empresa, cuyas bases culturales abonan a la subjetividad y, en el mejor de los casos, propician una confianza portadora de intercambios susceptibles de elaborar los objetivos comunes de desarrollo, como la competitividad y la eficiencia; aunque el elemento fundamental es la cohesión social para resaltar la importancia de la visión social de la organización.

Bajo este contexto, los recursos humanos se los considera un elemento primordial para el crecimiento, y desarrollo de estrategias competitivas de las MIPYMES, por ello es fundamental contar con un recurso humano óptimo, eficiente y comprometido que aporte significativamente a la consecución de objetivos y al éxito de la empresa.

Por ello con el propósito de analizar la importancia que los recursos humanos tienen para las MIPYMES en dos grandes apartados, por un lado, la visión instrumental de la gestión de los recursos humanos, y por el otro, la crítica, así como el debate de la teoría de la organización y los estudios organizacionales para señalar la complementariedad de los paradigmas de análisis.

La competitividad de las PYMES y aun de las grandes empresas se debe, en gran medida, a la calidad de sus recursos humanos, de forma que las competencias de los empleados y su continuo desarrollo, en el que la formación ocupa un puesto

primordial, se convierten en un factor permanente de ventajas competitivas. Por eso, dedicar tiempo y recursos a adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humanos de la empresa, pasa a ser un objetivo estratégico fundamental (Gómez-Mejía, Balkin & Cardy, 2008).

El factor humano posee características tales como la inteligencia, valores, competencias, imaginación, experiencias, sentimientos, habilidades, que lo diferencian de los demás recursos, por ellos es transcendental para la existencia de cualquier organización (Galindo, 2010)

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) desempeñan un papel fundamental en la economía global, generando empleo y contribuyendo al desarrollo local. Sin embargo, a menudo enfrentan limitaciones en la gestión del recurso humano (GRH), lo que puede afectar negativamente su desempeño y competitividad.

Diversas teorías de la administración ofrecen perspectivas para comprender las limitaciones de la GRH en las MIPYMES.

Teoría Clásica de la Administración

Esta teoría se centra en la eficiencia y la organización formal, con un enfoque limitado en las personas y sus necesidades. En las MIPYMES, la rigidez de sus principios puede dificultar la adaptación a las necesidades específicas de los empleados y la gestión de un entorno laboral más informal. (Fayol, 1916).

Teoría de las Relaciones Humanas

Esta teoría enfatiza la importancia de la motivación y las relaciones humanas en el trabajo. Sin embargo, en las MIPYMES, la falta de recursos y tiempo puede dificultar la implementación de prácticas que fomenten la satisfacción y el compromiso de los empleados. (Mayo, 1930)

Teoría del Comportamiento Organizacional

Esta teoría se centra en la comprensión del comportamiento individual y grupal dentro de las organizaciones. No obstante,

en las MIPYMES, la escasez de personal y la presión por la productividad pueden limitar la capacidad de atender las necesidades psicosociales de los empleados. (Argyris, 1957)

Teoría de la Contingencia

Esta teoría propone que la efectividad de la gestión depende de la contingencia o situación específica. En las MIPYMES, la diversidad de tareas, la falta de formalización y la cultura informal pueden dificultar la aplicación de modelos de gestión universales. (Fiedler, 1967)

Teoría del Capital Humano

Esta teoría considera a los empleados como activos valiosos para la organización. Sin embargo, en las MIPYMES, los recursos limitados pueden restringir las inversiones en formación, desarrollo y capacitación del personal, lo que afecta su potencial de crecimiento. (Becker, 1964)

Teoría del Enfoque Sistémico

Esta teoría considera a las organizaciones como sistemas abiertos que interactúan con su entorno. En las MIPYMES, la falta de recursos y la dependencia de factores externos pueden dificultar la gestión del cambio y la adaptación a las demandas del entorno. (Bertalanffy, 1968)

Teoría Neoinstitucionalista

Esta teoría enfatiza el papel de las instituciones en el comportamiento organizacional. En las MIPYMES, la informalidad institucional y la falta de acceso a redes y recursos institucionales pueden limitar las oportunidades de crecimiento y desarrollo. (North, 1990)

Teoría de la Dependencia de los Recursos

Esta teoría plantea que las organizaciones dependen de recursos externos para su supervivencia. En las MIPYMES, la escasez de recursos y la dependencia de proveedores o clientes poderosos pueden restringir su autonomía y capacidad de

maniobra en la gestión del personal. (Pfeffer, 1978)

Teoría de la Legitimidad

Esta teoría se centra en la necesidad de las organizaciones de obtener y mantener la legitimidad social. En las MIPYMES, la falta de reconocimiento o prestigio institucional puede dificultar la atracción y retención de talento humano calificado. (Scott, 1987)

Teoría de la Nueva Economía Institucional

Esta teoría analiza los costos de transacción y la búsqueda de la eficiencia en las organizaciones. En las MIPYMES, la informalidad de las estructuras organizacionales y la falta de recursos para implementar mecanismos de control formalizados pueden aumentar los costos de transacción y limitar la eficiencia en la gestión del personal. (Williamson, 1985)

Teoría de la Complejidad Organizacional

Esta teoría se centra en la naturaleza compleja e impredecible de las organizaciones. En las MIPYMES, la informalidad, la incertidumbre y el dinamismo del entorno pueden dificultar la planificación y control de la gestión del personal. (Cartwright y Crowther, 1997)

Teoría del Capital Humano Intelectual

Esta teoría amplía el concepto de capital humano para incluir el conocimiento tácito y las habilidades creativas de los empleados. En las MIPYMES, la dificultad para capturar, medir y gestionar el capital humano intelectual puede limitar su capacidad para aprovechar al máximo el potencial de sus empleados. (Sveiby, 2001)

Teoría del Liderazgo Transformacional

Esta teoría enfatiza el papel del líder en inspirar y motivar a los empleados para alcanzar objetivos ambiciosos. En las MIPYMES, la falta de tiempo, recursos y habilidades de

liderazgo puede dificultar la implementación de un estilo de liderazgo transformacional efectivo. (Burns, 1978)

Teoría de la Gestión del Talento

Esta teoría se centra en la atracción, desarrollo y retención de talento humano dentro de las organizaciones. En las MIPYMES, la competencia limitada por talento, los recursos limitados para la capacitación y desarrollo, y las dificultades para ofrecer planes de carrera atractivos pueden limitar su capacidad para gestionar efectivamente el talento. (Hitt, Bauer y Hausman, 2008)

Teoría de la Sostenibilidad Organizacional

Esta teoría integra las dimensiones económica, social y ambiental en la gestión de las organizaciones. En las MIPYMES, la falta de recursos, la presión por la rentabilidad a corto plazo y la dificultad para conciliar las prácticas de GRH con las metas de sostenibilidad pueden limitar su capacidad para implementar prácticas sostenibles. (Elkington, 1997)

Es importante destacar que estas teorías no son excluyentes entre sí, sino que ofrecen perspectivas complementarias para comprender las limitaciones de la GRH en las MIPYMES. El análisis conjunto de estas teorías, junto con el estudio de casos específicos, permite identificar estrategias innovadoras y adaptables para superar las limitaciones y mejorar la gestión del recurso humano en este tipo de empresas, considerando las características y desafíos del entorno actual.

En conjunto, estas teorías de la administración revelan que las limitaciones de la GRH en las MIPYMES están relacionadas con diversos factores, como la falta de recursos, la informalidad de las estructuras organizacionales, la presión por la eficiencia y la dificultad para implementar prácticas de gestión complejas. Es importante destacar que, si bien estas teorías ofrecen un marco para comprender las limitaciones de la GRH en las MIPYMES, es necesario considerar el contexto específico de cada empresa para identificar las soluciones más adecuadas.

La implementación de estrategias de GRH flexibles, adaptadas a las necesidades y recursos de cada MIPYME, puede contribuir significativamente al éxito y la sostenibilidad de estas empresas.

La importancia de administración de Recursos Humanos

Una de las grandes aportaciones del creador de la administración científica, es sin duda, la relación existente entre trabajador y patrón. Taylor (1988, pp. 119- 122), agregaba: para resolver el problema de la relación trabajo-patrón, se rompe con la desconfianza y la censura del trabajador, mediante la selección y adiestramiento de su función para mejorar su eficiencia y una actitud mental amistosa hacia su empleador.

Este último punto es cuestionable, porque las principales críticas que se le atribuyen a los postulados de la Administración Científica es negar el componente social del trabajo cotidiano y la deshumanización laboral.

Dicho de otra manera, se omite en el análisis las relaciones informales, la resistencia a la inserción de los tiempos y movimientos, lo más relevante, considerar al individuo como una extensión de la máquina, se trata de la metáfora mecanicista, ya vislumbrada por Comte (citado en Hassard, 1993, p. 7), cuyo método positivista extrae el modelo de las ciencias naturales, y aplicar la analogía mecánica y orgánica para desarrollar una aproximación sistemática y holística al análisis social.

Otra investigación que demostró la importancia de las relaciones informales fueron los estudios realizados en la *Hawthorne*, de la *Western Electric Corporation*, entre la segunda y tercera década del siglo pasado, avalados por la Universidad de Harvard entre 1924 y 1932, cuyo fin era comprobar la hipótesis inicial de la satisfacción en el trabajo y la productividad. Los resultados finales mostrados por (Roethlisberger y Dickson, 1936, citados por Montaña, 1999), conjunto binario de estructura relacionadas entre sí; primer nivel de organización técnica y humana; esta última se integra

por el elemento individual (experiencias, conocimientos y actitudes del individuo en su proceso biográfico) y el elemento social (vida en la organización), los siguientes niveles es la organización formal (acción planeada) y la informal (comportamiento espontáneo).

Es importante mencionar que esta investigación tuvo colaboradores de dos grupos de investigadores diversos (círculo de Pareto y grupo de Harvard), y que posteriormente serían referentes de áreas como: el pensamiento sistémico, la cibernética, el análisis de grupos, entre otros. Algunos de ellos, fueron Barnard, Mayo, Roethlisberger, Merton, Parsons y Wiener.

Bajo este orden de ideas, la evolución de la administración de recursos humanos (ARH) es se va consolidando con el devenir del tiempo, hasta llegar a una etapa de especialización que le permite aplicar sus métodos en cualquier tipo de organización. En un enfoque instrumental,

Rodríguez (1998), menciona que el proceso administrativo es importante para un buen manejo del personal, que permitan aprovechar al máximo los recursos humanos idóneos para cada departamento, y con ello satisfacer las necesidades de los clientes, de la organización y de los empleados. Al respecto Galindo (2010) menciona la administración del capital humano es un factor estratégico para cualquier empresa, ya que la optimización de la maquinaria, el dinero, las instalaciones y los sistemas, en suma, el logro del objetivo depende del personal.

El objetivo de la función de recursos humanos es integrar a la organización personal cuyas características sean afines a los requerimientos de la misma, así como impulsar su desarrollo integral mediante el establecimiento de políticas y programas que contribuyan a su realización personal y guíen propiamente el esfuerzo humano para actuar con eficiencia (Benavidades Pañeda, 2007).

Área de Recursos Humanos

El área de RH es un área interdisciplinaria: comprende

conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina del trabajo, ingeniería de sistemas, informática, etcétera.

Los asuntos que se suelen tratar en el área de RH se relacionan con una multiplicidad enorme de campos del conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, de tecnología del aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, servicio social, planes de vida y carrera, diseño de puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incendios y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros, transporte para el personal, responsabilidad en el nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos (Chiavenato, 2011).

Por lo tanto, la rotación del personal y la pérdida de productividad han hecho que las empresas, cada vez con mayor intensidad, se preocupen por el valor de sus activos humanos y si dichas empresas no cuentan con un departamento de Recursos Humanos se han dado a la tarea de buscar apoyo externo de empresas especialistas en esta área para poder lograr sus objetivos.

Es muy importante en el emprendimiento de una PYME contar con un equipo de trabajo que cubra todas las competencias necesarias para poder diseñar, arrancar, implementar y desarrollar el crecimiento de la compañía de una manera sostenida y que sea capaz de crear una o varias ventajas competitivas (propuesta de valor) que los lleve al cumplimiento de la visión y misión.

Por su parte Munch nos menciona que contar con una planta con personal estable y motivado es uno de los requisitos fundamentales para lograr mayor productividad. Las principales funciones del área de personal son: reclutamiento, selección, contratación, promoción y transferencia de personal;

las cuales son parte del proceso del empleo (Munch, 2007).

Reclutamiento de personal

Las personas y las organizaciones conviven en un interminable proceso dialéctico; se entrelazan en un continuo e interactivo proceso de atracción. De la misma manera como los individuos atraen y seleccionan a las organizaciones, informándose y formándose opiniones acerca de ellas, éstas atraen individuos y obtienen información acerca de ellos para decidir si los aceptan o no. Desde el punto de vista de la organización, el proceso de atracción y elección no es sencillo, como veremos en los dos capítulos sobre reclutamiento y selección (Chiavenato, 2011).

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar.

Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección. Es decir, la función del reclutamiento es proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización. El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización.

Consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas necesarias para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objeto inmediato es atraer candidatos de entre quienes elegir a los futuros integrantes de la organización (Chiavenato, 2011).

Selección de personal

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento. El

reclutamiento y la selección de recursos humanos deben considerarse dos fases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización. Si el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamar la atención, de incrementar la entrada y, por tanto, una actividad positiva de invitación, la selección es una actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por tanto, de restringirla.

Mientras en la tarea de reclutamiento se trata de atraer con selectividad mediante varias técnicas de comunicación a los candidatos con los requerimientos mínimos para el puesto vacante, en la selección la tarea básica es escoger, entre los candidatos reclutados, a los que tengan más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo bien.

Así, el objetivo básico del reclutamiento es abastecer al proceso de selección de su materia prima: candidatos. El propósito principal de la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización (Chiavenato, 2011).

Sin embargo, hoy las organizaciones abandonan sus características burocráticas en favor de nuevos formatos de organización del trabajo. Los departamentos y puestos son reminiscencias del viejo modelo burocrático, y se les sustituye por unidades de negocios y equipos. Así, no siempre es el puesto el elemento básico de partida para elegir a los candidatos. Muchas empresas se basan en las habilidades y competencias individuales para elegir a los aspirantes.

En otras cuestiones el proceso de selección propuesto por (Munch, 2007) se consideró apropiado para esta investigación presenta las etapas o fases siguientes: recepción preliminar de candidatos, elaboración de solicitud de empleo, entrevista previa, aplicación de pruebas de conocimientos, entrevista profunda, aplicación de pruebas psicológicas y psicométricas, entrevista de selección, encuesta socioeconómica, examen médico, contratación e inducción.

Objetivos

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se estima que, en el 2021, había 280 489 empresas con seis personas ocupadas o más en los sectores Construcción, Industria manufacturera, Comercio y Servicios. De aquellas, 6.9 % era mediana; 35.3 %, pequeña y 52.8 %, microempresa, mientras tanto en año 2006, se creó la Subsecretaría para la Pequeña y mediana Empresa (SPyME).

Mientras tanto para diseñar, fomentar y promover programas y herramientas que tengan como propósito la creación, consolidación y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, así como promover la cultura empresarial enfocada al desarrollo nacional equilibrado en el país, que impulse las actividades económicas y el empleo de las regiones y municipios de menor desarrollo económico de México.

El objetivo general de esta investigación fue: conocer los procesos de reclutamiento y selección del personal en las micros, pequeñas y medianas empresas industriales de Sinaloa y determinar los aspectos que valora el empresario al momento de la selección del personal, así como los comportamientos, actitudes y valores que distinguen al personal eficiente en la organización. De igual manera, dialogar sobre las limitaciones de cada una de las etapas, en términos de la teoría de la organización y de los estudios organizacionales para abonar en la complementariedad paradigmática.

Esta investigación se realizó en empresas micros, pequeñas y medianas industriales del subsector fabricación de muebles y productos relacionados del sector manufacturero de acuerdo con clasificación del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y de la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA) Delegación Culiacán, misma que con la gran disposición de los funcionarios, presidentes y empresarios se pudo concluir esta investigación. La cual permitió conocer prácticas que los empresarios consideran importantes al momento de reclutar y seleccionar personal para su organización.

Materiales y Métodos

La investigación es de tipo mixta. Este es un paradigma de la investigación científica reciente (en las dos últimas décadas) e implica combinar los enfoques cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, existiendo estudios que demuestran la viabilidad del enfoque mixto en la práctica. Los métodos cualitativos y cuantitativos no son antagónicos, su aplicación depende del tipo de investigación que se realice y la combinación de los dos métodos tiene el propósito de enriquecer y profundizar los resultados de la investigación (Sampieri, 2006).

Al respecto (Eyssautier De La Mora, 2007), menciona el enfoque de investigación mixto utiliza métodos de investigación cuantitativa y cualitativa, como son la encuesta, estudios, descriptivos y concluyentes, observación experimental, entrevistas grupales, métodos visuales, observación de campo, asimismo emplea técnicas como: cuestionarios con preguntas abiertas o cerrada, análisis cualitativo o cuantitativo, escalas de medición y grupo de enfoque, este método nos ayuda a enriquecer la investigación.

Por otro lado, en opinión de Hernández et al (2008) el estudio de caso es “una investigación que, mediante los procesos cuantitativo, cualitativo o mixto, se analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría”.

El estudio de caso es una modalidad investigativa que se utiliza ampliamente, con excelentes resultados desde los inicios del siglo XX en las ciencias sociales, en especial en la psicología, la educación, la salud, la sociología, la antropología y, de manera reciente, en los campos de la economía y la administración (Torres, 2006). La unicidad del estudio de caso es el principal cometido, porque se pretende desvelar su dinámica, dilucidar su estructura, aproximarse a la comprensión de la complejidad del fenómeno de estudio. (Stake, 2005).

Posterior a la aceptación de parte de los directivos se inició la

recolección de campo a través de la observación, entrevistas y la aplicación de cuestionarios. Se obtuvo información relacionada con el reclutamiento, selección de personal, sus procesos y su relevancia, los recursos humanos, entre otros aspectos relevantes, necesarios para la investigación.

El proceso de codificación y categorización de la información recabada en el trabajo de campo se realizó apegándose estrictamente a las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación, general y específicos; buscando primordialmente dar un orden y sentido a la información recabada, de tal manera que facilitará su análisis e interpretación. Ya recopilada la información mediante los cuestionarios, se les otorgó un tratamiento a través del software Dyane, versión 2.0., que significa: Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados.

Análisis-disertación

Antecedentes de las MiPyMEs en Culiacán

En esta investigación nos enfocamos en dos premisas de investigación 1) Que las empresas tuvieran como mínimo 2 años de antigüedad y 2) de acuerdo con el personal de planta se caracterizaran como MiPyMEs. Encontrando que el promedio de años de las empresas analizadas es de 13.54, mientras que el promedio de empleados de las empresas analizadas es de 36.31. En donde el 70% de las empresas encuestadas no poseen un departamento de recursos humanos y el resto si lo tiene.

El total de empresas encuestadas indican que el 60% no cuenta con manual de funciones e inducción y por otro lado el 62% de las empresas no cuentan con manual de bienvenida al personal recién contratado. Según los directivos, (ver figura 4.1) los factores que han permitido que el personal permanezca en la organización son:

Motivación, trabajo en equipo y la comunicación, en menor orden las prestaciones y el liderazgo. Adicionalmente opinan que los diversos apoyos por parte de la organización que se dan

a los empleados desatacan: Compensaciones, seguro de gastos médicos, transporte, apoyo para educación y capacitación.

Lo anterior, coincide con Etzioni (1991, p.36), cuando señala que la organización informal, donde se integra de la significación de las agrupaciones sociales y de amistad de los trabajadores para la organización, la importancia de la jefatura en la organización, la comunicación y la parte emocional.

Reclutamiento en las MiPyMEs de Culiacán

El 100% de los entrevistados manifestó que encontrar nuevos empleados para la organización es un desafío. Por lo que recurren a fuentes externas, asimismo los directivos de algunas pequeñas y la mayoría de la mediana empresa manifestaron que consideran útil contar con el apoyo especializado de las cámaras, centros empresariales y oficinas especializadas en este proceso.

Al respecto Galindo, (2007) y Barajas Medina, (2008) señalan que el reclutamiento externo opera con aspirantes que no pertenecen a la organización. Las fuentes externas están constituidas por candidatos que provienen de fuera y más usuales son las bolsas de trabajo, los avisos en prensa, las agencias del empleo y las escuelas entre otras.

Los medios más utilizados por las MiPyMEs para reclutar personal son: a) las recomendaciones de los empleados, los anuncios en los distintos medios y las bolsas de trabajo y b) en menor frecuencia se utilizan las instituciones diversas, por medio de terceros, internet, agencias de empleo y escuelas como medios para reclutar el personal.

Los empleados manifestaron que obtuvieron información sobre la vacante a través de: anuncio en prensa, por la recomendación de un amigo o de un familiar del trabajador de la empresa y en menor frecuencia a través de una bolsa de trabajo.

Selección de personal en las MiPyMEs de Culiacán

En opinión de los directivos respecto a la importancia que le confieren al proceso de selección de personal, la mayoría (60%) expresa que la importancia es alta, mientras que el resto (40%), le confiere una importancia media alta al proceso. En las MiPyMEs las personas encargadas de implementar el proceso de selección en la organización con una frecuencia del 50% es el encargado y los gerentes; en un 33% es el dueño.

La decisión de a quien contratar en un 50% correspondió a los gerentes y el 21% a los dueños. Mientras que los requisitos de selección del personal que utilizan estas empresas, en opinión de los dueños y gerentes son con una frecuencia (69%) la presentación, seguida de la experiencia y responsabilidad (62%) y la solicitud de empleo (52%). En cuanto a los requisitos de ingreso los empleados expresaron que la solicitud de empleo (67%) y los comprobantes de domicilio, credencial de elector, número de seguro social entre otros, (53%) son los más solicitados.

Respecto al medio que utiliza el directivo en el proceso de selección, los empleados señalaron que con una frecuencia del (80%) la entrevista, le siguen en orden de importancia la experiencia (13%) y los exámenes de actitud (13%). Mientras que los empleados pronunciaron que en el proceso de selección le dan más importancia a la entrevista y la experiencia. Los directivos señalan que lo más importante son la experiencia y responsabilidad, el perfil del puesto y la solicitud de empleo.

De manera general, los métodos, mecanismos de decisión, el rol del decisor para contratar, a nuestro juicio siguen los principios del paradigma funcionalistas, cuyo principal objetivo es instrumentar eficiencia, competitividad y disminución de costos. Sin embargo, hay autores que cuestionan esta situación, en particular, coincidimos con Araujo (1995, pp. 4-6), cuando establece que las organizaciones viven con la supremacía de la rentabilidad y la eficacia. Es decir, la empresa es como la madre dadora de goce, afectiva y de armonía familiar, a cambio se mueve entre la exigencia, la premiación y la expulsión de sus miembros. Al continuar con el autor, a los trabajadores

obedientes se les premia con estímulos o premios; de forma contraria, a los hijos desobedientes se pone estricta, inflexible y castigadora.

Por eso, los trabajadores, colaboradores o empleados se enfocan, participan y luchan desde la empresa, con la empresa y en la empresa. Scott (2005), abona al comentar que las estructuras de la organización son diseñadas, en primera instancia, para controlar a las personas y para generar riqueza de los empresarios o dueños, para lograrlo, el medio es la jerarquía para ejecutar el control y generar las utilidades, además, se busca manipular la congruencia de metas, mediante las relaciones humanas para favorecer la explotación.

Aspectos que valora el empresario en la selección del personal

Los directivos consideran importante para la toma de decisiones en la selección de personal, la entrevista con una frecuencia del (78%), seguido de la capacidad (62%) y la presentación (54%). Se destaca también la disponibilidad (46%). Asimismo, se detectó que la simpatía, la comunicación, expresión y el sentido común, son aspectos que no influyen en la decisión de a qué persona contratar.

Los empleados señalan que los aspectos que consideran importantes los propietarios en la contratación son: La disponibilidad (70%), la entrevista (65%), la solicitud de empleo (53%), la experiencia (53%). En relación con las características aptitudes y valores, los directivos consideran que un prospecto debe poseer con mayor frecuencia la responsabilidad (92%), le sigue la capacidad de servicio y la disposición (83%), el respeto y desempeño (75%).

Derivado de lo anterior, podemos observar que dentro de los elementos que valoran los directivos no se contempla la informalidad, es decir la subjetividad de los trabajadores, pero vista y estudiada desde la dirección, por ejemplo, (Barnard, 1938, citado en Hall, 1996, Montañón, 1999), subrayó el papel del individuo sobre el sistema, con base en la interacción entre ellos, pues son los que se comunican, se motivan y toman decisiones.

Dentro de su estudio, es posible resaltar tres grandes funciones del directivo: la primera, la comunicación, la segunda, la coordinación de esfuerzos y la tercera, la formulación de objetivos.

Las funciones del ejecutivo o directivo se generan dentro de la organización, con una complementariedad de lo formal y lo informal. En la parte formal, existen instrumentos que delimita y reorienta el comportamiento, apunta que la interacción cotidiana es el punto de referencia del individuo. Mientras que la parte informal, es un conjunto poco estructurado, indefinido e inconsciente, a través de interacciones que aseguran las condiciones mínimas para la acción conjunta, las cuales incorporan costumbres, hábitos, actitudes y visiones del mundo.

Por esta razón, la función de la selección del personal y los criterios de decisión, desde un punto de vista del paradigma funcionalista es limitado, pues los elementos de juicio, favorecen la disponibilidad, la capacidad de servicio y la responsabilidad, aunque son necesarios, todavía está muy lejos de otras habilidades, actitudes e inclusive, cuestiones axiológicas.

Características que distinguen al personal eficiente las MiPyMEs de Culiacán

Los empresarios consideran que un prospecto a cubrir una vacante debe poseer con mayor frecuencia la responsabilidad (92%), le sigue la capacidad de servicio y la disposición (83%) respectivamente, y el respeto y desempeño (75%) respectivamente. Mientras que los empleados señalan que los comportamientos y actitudes más valorados por la empresa, con mayor frecuencia son: la responsabilidad (94%), el respeto (76%), la capacidad de servicio (71%), la disposición (65%), y la flexibilidad (53%). Realizando un análisis comparativo se encontró que los empleados y directivos coinciden totalmente en que los comportamientos, actitudes y valores que distingue al personal eficiente en su organización son: la responsabilidad, el respeto, la perseverancia, la capacidad de servicio, el

desempeño, la lealtad, la prudencia la disposición y la flexibilidad.

Los resultados de esta investigación permitieron responder la pregunta general: ¿Cómo son los procesos de reclutamiento y selección del personal en las micros, pequeñas y medianas empresas industriales de Culiacán y cuáles son los aspectos que valora el empresario al momento de la selección del personal, así como los comportamientos, actitudes y valores que distinguen al personal eficiente en la organización?, encontrándose que la mayoría de los empresarios de las MIPYMES consideran de gran importancia los procesos de reclutamiento y selección, así como que la persona responsable de implementar dichos procesos en las MIPYMES habitualmente es el gerente o el dueño. Frecuentemente recurren al reclutamiento externo, y lo realizan mediante las recomendaciones (empleados, familia y terceros), anuncios, bolsas de trabajo, y con menor frecuencia hacen uso de internet y agencias de empleo.

Los requisitos que los empresarios utilizan con más frecuencia durante el proceso de selección son: la presentación, la solicitud de empleo, la experiencia, la responsabilidad y el perfil del puesto. Los directivos consideran importante para la toma de decisiones en la selección de su personal, la entrevista con mayor frecuencia, seguido de la capacidad, la presentación, la disponibilidad y la flexibilidad.

Detectándose además que la simpatía, la comunicación, expresión y el sentido común, son aspectos que no influyen en la decisión de a qué persona contratar.

Derivado de este comentario, se observa el predominio de la economía, los estudios de administración, en facultades occidentales, cuyos modelos, metodologías y postulados teóricos se enfocan en la eficiencia y la eficacia, limitando su visión a otros fenómenos que suceden en las organizaciones, como son: los alcances y limitaciones de la racionalidad managerial, la incorporación de la subjetivación de los principios de la administración, el aspecto simbólico, el poder,

el género, entre otros devenires sociales.

Todos estos cuestionamientos, fueron campo fértil para criticar la administración en general y la teoría de la organización en particular. Barba (2000)

Conclusiones

El estudio de caso utilizado sirvió de artífice para la culminación del presente trabajo. El diseño del estudio contempla el planteamiento del problema de investigación y por consecuencia las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis, permitiendo a través de sus diferentes pasos conocer a profundidad los procesos de reclutamiento y selección de personal en empresas del municipio de Culiacán, Sinaloa.

La mayoría de las MiPyMEs de la industria de muebles y productos relacionados de Culiacán, Sinaloa, no cuentan con un departamento de recursos humanos en su organización. A pesar de que el 75% de los directivos entrevistados le dan una alta importancia al proceso de reclutamiento de personal, de tal manera que son los directivos y los propietarios quienes se encargan de realizar dichos procesos.

Los medios que utilizan las organizaciones para reclutar su personal son en orden de importancia: las recomendaciones, los anuncios en los distintos medios como la prensa, radio, televisión, entre otros, y lo más interesante es que también utilizan las bolsas de trabajo.

La motivación, la comunicación y el trabajo en equipo, son los principales factores que los directivos investigados consideran les han permitido que su personal permanezca en su organización.

Por otra parte, consideran que el estilo de liderazgo empleado por ellos y el sueldo que otorgan no influye para que el personal permanezca en la organización. Las funciones de motivación, comunicación y trabajo en equipo conforman el estilo de liderazgo.

Las prestaciones como compensaciones, seguro de gastos médicos, y el transporte son aspectos que los empresarios de las empresas investigadas consideran han ayudado a mejorar el ambiente laboral entre sus empleados.

En cambio, consideran que la capacitación, apoyo para educación, cursos, becas y la recreación familiar no son apoyos valorados por sus empleados. Aspectos que los empleados de empresas micros, pequeñas y medianas si los consideran apoyos importantes.

Reflexiones finales

Los recursos humanos son los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que poseen las personas en la organización; cumplen una función muy importante dentro de la misma ya que son los encargados de transformar y administrar otros recursos.

La competitividad y productividad de las MIPYMES depende de la calidad y la manera administrara los recursos humanos desarrollo de estrategias innovadoras para alcanzar el crecimiento sostenido y éxito de las MIPYMES; además la organización debe conocer la importancia de este recurso para garantizar su mejor gestión.

Por ello a medida que aumenta la complejidad de las MIPYMES y de los mercados en las que están inmersas, se necesita que el factor humano obtenga nuevos conocimientos y habilidades para mantenerse productivos en el área laboral y para contribuir continuamente a la ventaja competitiva de la empresa.

Los aspectos más importantes que determinan el éxito o el fracaso de una organización son las necesidades de los empleados y de las empresas de tener productividad.

La capacitación se convierte en una herramienta muy importante para la gestión de recursos humanos, y brinda la oportunidad de mejorar la eficiencia del trabajo dentro de la MIPYME, y le permite que se adapte a las nuevas condiciones

que se presentan tanto dentro como fuera de la organización y que el factor humano adquiera mayores actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito dentro del ámbito laboral.

A lo largo de este documento, se observa, por un lado, una investigación empírica que explica la gestión de los recursos humanos para un tipo de sector manufacturero específico, de cierto tamaño empresarial y en una zona geográfica en particular.

Como parte del diálogo teórico se fue argumentando las limitaciones al paradigma positivista o instrumental funcionalista, cuyo eje rector es la rentabilidad, la eficiencia y la competitividad.

Sin embargo, apuntamos que los estudios organizacionales ofrecen una visión, que si bien, puede ser complementaria a la positividad managerial, incluye perspectivas opuestas, para conceptualizar la organización, con otros marcos de análisis ontológicos, epistemológicos y metodológicos, cuya aproximación coadyuva al acercamiento de la comprensión de la fenomenología de la organización.

Todo esto, más allá del manejo mercantilista, con un enfoque social, pero, sobre todo, humano, por el respeto por el medio ambiente, por las comunidades, por la ética empresarial y la responsabilidad de la organización como un ente social vivo.

Referencias

- Argyris, C. (1957). *Personality and Organization: The Conflict Between Individual and Organizational Needs*. Harper & Brothers.
- Araujo, M. (1995). Desde el lado oscuro de la excelencia empresarial, hacia una posible utopía de la vida. *Documentos de sociología e historia social del Uruguay*, 1-11.
- Barba, A. (2000). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la organización. *Revista Iztapalapa*, 48, 11-34.

- Barajas, J. (2008). *Curso Introductorio a la Administración, primera reimpresión*, Editorial Trillas.
- Benavides, J. (2007). *Administración, primera edición*. McGraw-Hill Interamericana.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*. University of Chicago Press.
- Bertalanffy, L. v. (1968). *General Systems Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Cartwright, S., & Crowther, M. (1997). *The Management of Complexity*. Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos, quinta edición*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones, octava edición*. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración en recursos humanos*. McGraw-Hill. <https://doi.org/978-60715-0560-6>
- Davis, K., & William, B. (1996). *Administración de personal y recursos humanos, 5ta edición*. McGraw Hill.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. New Society Publishers.
- Etzioni, A. (1991). *Socio-Economics Revisited*. *Sociological Inquiry*. V. 61, Num. 1. Pp. 68-73
- Eyssautier De La Mora, M. (2007). *Metodología de la Investigación, desarrollo de la Inteligencia, quinta edición*. Thomson.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. H. Dunod et E. Pinat.
- Fiedler, F. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. McGraw-Hill.

- Galindo, M. (2007). *Administración*, primera edición. Editorial Pearson. Prentice Hall.
- Galindo, M. (2010). *Administración del capital humano: la gestión del activo más valioso de la empresa*, primera reimpresión. Editorial Trillas.
- George, J. M., & Jonas, G. R. (2007). *Administración contemporánea*, cuarta edición, editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Guzmán, A. (1990). *Administración de personal*, cuarta reimpresión (L. México, Ed.).
- Hall, R. (1996). *Organizaciones: Estructuras, Procesos y Resultados*. México: Prentice Hall Hispano-Americans.
- Hassard, J. (1993). *Sociology and organization theory*. Great Britain: Cambridge University Press.
- Hernández, S., Collado, R. F., & Lucio, C. B. (2008). *Metodología de la Investigación*, cuarta edición. McGraw Hill Interamericana.
- Hitt, M. A., Bauer, T., & Hausman, H. A. (2008). *Human Resource Management: Cases in Strategy, Structure, and Leadership*. Cengage Learning.
- Jonas, G. R., & George, J. M. (2007). *Administración contemporánea*, cuarta edición, editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Luís, A. (2008). *Capital humano descuidado*. *Revista Visión empresarial* Numero, 136.
- Lucio, C. B., Hernández, S., & Collado, R. F. (2008). *Metodología de la Investigación*, cuarta edición. McGraw Hill Interamericana.
- Mayo, E. (1930). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. The Macmillan Company.
- Montaño, L. (1999). *La Investigación en Administración*

Reflexiones para el caso de México, presentada como Conferencia Magistral en el tercer congreso Nacional de Investigación en Administración.

North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge University Press.

Osty F. et Uhalde M., Francfort I., Sainsaulieu R. (2007). *Les mondes sociaux de l'entreprise*. Paris: Edicions La Découverte.

Pfeffer, J. (1978). *Organizational Environments: Precedents and Consequence*. Harper & Row.

Pfeffer, J. (2000). *Nuevos Rumbos en la Teoría de la Organización*. México: Oxford University Press.

Pérez, C., Cambero, G., & Eladio Y Fol, O. (2007). *Manual para el control integral de nóminas, primera edición*, Tax Editores.

Robbins, P., & Stephen Coulter, M. (2010). *Administración, Décima Edición*, Editorial Pearson Educación.

Rodríguez, V. (1998). *Administración Moderna de Personal, tercera edición*, ECAFSA Editores.

Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. The McGraw-Hill.

Scott, L. (2005). *Critica de la información*. Argentina: Amorrortu editores.

Scott, W. R. (1987). *Instituciones y organizaciones: Teorías y perspectivas*. Fondo de Cultura Económica.

Stake, R. (2005). *Investigación con estudio de casos*. España: Ediciones Morata, S.L.

Sveiby, K.-E. (2001). *The Seven Pillars of Intellectual Capital*. Financial Times Prentice Hall.

Taylor, F. (1988). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hermanos.

Torres, B. (2006). *Metodología de la Investigación, para*

administración, economía, humanidades y ciencias sociales, segunda edición Ed.

Tyson, S., & York, A. (2007). Administración de personal, primera reimpresión, Editorial Trillas.

William, B., & Davis, K. (1996). Administración de personal y recursos humanos, 5ta edición. McGraw Hill.

Williamson, O. E. (1985). The Economic Institutions of Capitalism: Firms, Markets, and Relational Contracting. Free Press.

Yánez Sarmiento, M. M., Yánez Sarmiento, J. R., & Morocho Espinoza, J. M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 10(2), 89–93. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200089&lng=es&nrm=iso&tlng=es



Julio-diciembre 2024

Recibido: 08-02-2024

Aceptado: 15-05-2024

Emprendimiento y productividad en el sector agrícola del estado Portuguesa

Autora: Elsa del Carmen Arias Linarez ¹⁴

Dirección electrónica: ariaselsita70@gmail.com

Adscripción: Profesora Instructora adscrita al del Programa Ciencias Económicas y Sociales (PCSE) del Vicerrectorado de Producción Agrícola (VPA) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) – Ospino, Portuguesa, Venezuela

Resumen: El actual artículo es una investigación que forma parte de un avance teórico de una investigación doctoral que hace alusión al emprendimiento y la productividad de los productores agrícolas del estado Portuguesa, el contexto el cual rige la investigación se encuentra circunscripto a la realidad que viven los productores agrícolas del estado Portuguesa con relación a los emprendimientos y su productividad. La finalidad de la investigación es explorar las incidencias que puedan tener los emprendimientos en la productividad del negocio agrícola. Con ello se busca fundamentar una teoría sustantiva acerca del emprendimiento como marco referencial de una visión de la productividad del negocio agrícola de los productores del estado Portuguesa. Tomando en cuenta que el sector agrícola es clave para el desarrollo productivo del país y su desarrollo tiene un impacto positivo en términos de mayor productividad y crecimiento económico. La investigación se desarrolla sobre las bases del paradigma hermenéutico bajo el enfoque cualitativo.

¹⁴ Economista Agrícola, Magister en Administración mención Gerencia General, Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). ORCID [0009-0004-6130-3678](https://orcid.org/0009-0004-6130-3678)

Con este trabajo se pretende contribuir al debate relevante en la gerencia, particularizando la exploración sobre la posibilidad que los emprendimientos agrícolas pueden lograr tener una mayor cantidad de productos mediante el uso adecuado de los medios económicos de que dispone para su producción, lo cual implica alcanzar un crecimiento económico sostenido y un aumento del valor agregado en la economía.

Palabras clave: desarrollo económico y social, economía agraria, empresa agrícola, producción agrícola productividad.

Entrepreneurship and productivity in the agricultural sector of the Portuguese state

Abstract. The current article is a research that is part of a theoretical advance of a doctoral research that refers to the entrepreneurship and productivity of agricultural producers in the state of Portuguesa, the context which governs the research is limited to the reality that the producers live. agricultural of the Portuguesa state in relation to the enterprises and their productivity. The purpose of the research is to explore the impact that entrepreneurship may have on the productivity of the agricultural business. This seeks to establish a substantive theory about entrepreneurship as a reference framework for a vision of the productivity of the agricultural business of producers in the Portuguesa state. Taking into account that the agricultural sector is key to the productive development of the country and its development has a positive impact in terms of greater productivity and economic growth. The research is developed on the basis of the hermeneutic paradigm under the qualitative approach. This work aims to contribute to the relevant debate in management, particularizing the exploration of the possibility that agricultural enterprises can achieve a greater quantity of products through the appropriate use of the economic means available for their production, which implies achieving sustained economic growth and an increase in value added in the economy.

Keywords: agricultural business, agrarian economy, economic and social development, production agricole,

productivity.

Introducción

Emprendimiento y sus fases

El significado de la palabra emprendimiento proviene del francés entrepreneur. Terán y Medina (2020) hacen un breve esbozo sobre la historia de esta palabra. Esta palabra fue utilizada por primera vez en 1723 y deriva del vocablo latino *prendre*, que significa acometer e intentar. El término *entrepreneur*, por lo tanto, se traduce como pionero o persona con la capacidad para hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta u objetivo y se define como el proceso de poner en marcha o administrar una idea de negocio.

Actualmente la palabra emprendimiento, está asociada con cualidades como innovación, imaginación y liderazgo por parte de una o varias personas que desarrollan o renuevan procesos que facilitan la vida en cualquier parte del mundo. Emprendimiento no solo se refiere a iniciarse en una empresa, es también implementar y llevar a cabo un proyecto que sea realmente exitoso.

Arrieta (2013), plantea que todo emprendimiento pasa por unas etapas comunes que se dan en forma paulatina, por lo que no se puede pasar las etapas saltándose alguna, esto se da en forma secuencial. No obstante, el tiempo que permanezca el emprendimiento en cada etapa es variable y va a depender de múltiples factores (ámbito de actuación, entorno, emprendedor y equipo).

A continuación, se va a caracterizar las etapas del proceso emprendedor para una mayor comprensión. Tal y como se presentan en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Etapas del proceso emprendedor

| | |
|-----------|---|
| Gestación | En esta etapa se realizan las primeras autoevaluaciones para identificar las motivaciones personales para emprender y prepararse como emprendedor. Además, se determina cual de todas las ideas que se tenían |
|-----------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Puesta en marcha | <p>en mente configuran una potencial oportunidad del negocio y a partir de allí se pone a prueba y se elabora el proyecto o plan de negocio. (Kantis, Angelellis y Moori-Koenig, 2004, p. 24).</p> <p>Es donde el emprendedor confirma su decisión de emprender y obtiene todos los recursos necesarios para comenzar a operar. El mejor método para alcanzar esta etapa se da alcanzando la eficacia operativa y la supervivencia del negocio. (Peña-Álvarez, 2016, p. 11).</p> |
| Desarrollo inicial o primeros años | <p>Esta es la etapa más desafiante para el emprendedor, quien realiza esfuerzos para administrar el negocio, posicionarlo en el mercado y hacerlo crecer. Estos primeros años de empuje son presentados en relación a los desafíos y problemas que afectan el crecimiento y eficiencia del emprendimiento de manera que puedan encararse con estrategias de sostenimiento de resultados económicos, la delegación estratégica de tareas aplicando un liderazgo facilitador, el fomento del trabajo en equipo, la reorganización y estandarización del trabajo por medio de una buena gestión y distribución del tiempo, y el desarrollo de la gestión. (Kantis, Angelellis y Moori-Koenig, 2004).</p> |
| La identidad | <p>Aquí la empresa define lo que quiere ser y a dónde quiere llegar, se producen tres cambios de gran importancia asociados a un proceso de profesionalización. El primer cambio es la descentralización de la autoridad, el segundo cambio se efectúa en el liderazgo y el tercero es el cambio en las metas donde se tiene la eficiencia como objetivo. (Peña-Álvarez, 2016).</p> |
| La plenitud | <p>Este momento representa cuando la empresa o bien a logrado cumplir los sueños del fundador o tiene el potencial para hacerlo. En esta fase se tiene una organización comprometida, proactiva, con fuerza y que además ha logrado una buena comprensión de las claves del éxito (Peña-Álvarez, 2016).</p> |
| El confort y la vanidad | <p>Las empresas que se dejan tentar por el confort y la vanidad experimentan un proceso de</p> |

decadencia, la corrupción que puede producir el confort puede verse en las acciones de la empresa y sus dirigentes. Aparece una sensación de satisfacción, cierta falta de inquietudes y pérdida de ambición, hay una reducción en la creatividad, la innovación y el deseo de cambio. (Kantis, Angelellis y Moori-Koenig, 2004, p. 34).

La salida

La última etapa para el fundador siempre es la que marca su salida de la empresa, este no es un paso obligado en esta instancia si aún se disfruta del trabajo. Pero si los fundadores llegaron hasta este momento con la compañía y sus expectativas cambiaron o simplemente ya no se sienten preparados para continuar con la visión futura del negocio, entonces deberán considerar la posibilidad de buscar una salida que le favorezca y no perjudique a la empresa. (Kantis, Angelellis y Moori-Koenig, 2004, p. 36).

Fuente: Elaboración propia (2024).

En síntesis, se puede indicar que las etapas del desarrollo emprendedor son elementos, procesos y aspectos de significativa importancia para el nacimiento, crecimiento, consolidación, fortalecimiento tanto del emprendedor como de su idea de negocio. Entendiendo que los pasos que debe seguir todo gerente, emprendedor o empresario están relacionados con comprender la oportunidad de negocio que se presenta, conocerla cabalmente, idear o estructurar planes de negocio que permitan validar ideas y evaluar posibles escenarios y líneas de acción. Lo cual pasa por entender el probable negocio, los probables productos ofertados, los posibles clientes; todo para garantizar la sostenibilidad del negocio, reducir el riesgo de fracaso y prosperar en la afirmación empresarial.

En ese sentido, los objetivos se llevan a otra escala, se buscan los mercados internacionales, se plantean alianzas estratégicas y se comienza a pensar y plantear en el posicionamiento de la marca, su imagen y se le da más importancia al concepto de responsabilidad social empresarial. Las ambiciones crecen puesto que es necesario para mantener la motivación del

personal, caso contrario se puede caer en la autocomplacencia, el engaño del confort y la vanidad.

En el mundo de los negocios nadie tiene una fórmula infalible o que poco conocen y ocultan al resto de la humanidad, a esto no escapan los emprendimientos, donde en la mayoría de los casos se comienza con muchas dudas y temores y al pasar por estas etapas se dan cuenta que hay mucho por aprender, lo importante es transitar por todas y cada una de ellas porque puede darse el caso que algunas tengan que salir del mercado antes, la desvinculación del negocio puede darse en el momento mismo de la plenitud o en cualquier otra etapa más temprana por razones personales, crisis en el negocio u otros factores.

Productividad

Para Medina (2010), productividad es la relación entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar ese volumen de producción total es decir la relación entre las salidas y las entradas. Cuando nos referimos a productividad hacemos alusión a algún proceso donde intervienen elementos para obtener algún tipo de mejora, cuyo impacto es que con los mismos recursos o con menos se pueden obtener mayores resultados económicos. Es decir, empleando la misma materia, la misma cantidad de mano de obra y de insumos se pueden obtener más productos con los mismos recursos y se obtienen mayores resultados, o por el contrario se logran los mismos resultados empleando menos recursos.

La productividad es un índice de eficiencia que mide como se emplean los recursos disponibles de la economía y mediante este índice se puede conocer si la empresa está bien dirigida y si los recursos están siendo utilizados de manera eficiente y eficaz.

La productividad se mide relacionando los resultados obtenidos y los resultados empleados, existen tres maneras de aumentar la productividad:

Aumentando los recursos obtenidos y manteniendo los recursos empleados.

Manteniendo los recursos obtenidos y disminuyendo los recursos empleados

Aumentando los recursos obtenidos y disminuyendo los recursos empleados.

Es decir, para incrementar la productividad se debe alterar el resultado de algún factor, y esto se logra aplicando nuevas medidas, procedimientos o políticas que generen cambios a favor del a organización.

Contexto de investigación

El contexto el cual rige la investigación se encuentra circunscripto a la realidad que viven los productores agrícolas del estado Portuguesa con relación a los emprendimientos y su productividad. La finalidad de la investigación es las incidencias que puedan tener los emprendimientos en la productividad del negocio agrícola.

Con este trabajo se pretende contribuir al debate relevante, particularizando la exploración sobre la posibilidad que los emprendimientos agrícolas puedan lograr una mayor cantidad de productos mediante el uso adecuado de los medios de que dispone para su producción, lo cual implica alcanzar un crecimiento económico sostenido y un aumento del valor agregado en la economía.

La razón de abordar este artículo parte de una tesis doctoral en desarrollo surge de la necesidad de que las personas y entidades vinculadas al sector agrícola asuman un pensamiento empresarial, en aras de obtener beneficios de acuerdo a las exigencias del mercado y de una razonable explotación de los recursos naturales, que finalmente se verá traducido en el bienestar social.

En Venezuela, el foco en torno al emprendimiento se hace desde la perspectiva empresarial, lo concerniente a las famosas pequeñas y medianas empresas (Pymes), se lleva el protagonismo. Existe un vacío en investigaciones que aborden la realidad del área agrícola, por lo tanto, se hace necesario

realizar un estudio sobre emprendimiento y productividad a través de las historias de vida de productores agrícolas de Portuguesa Venezuela, que provea espacios para formulación y ejecución de proyectos productivos e iniciativas emprendedoras que favorezcan el desarrollo personal, familiar y comunitario, donde se entienda el emprendimiento como una manera de actuar con iniciativa, proponiendo formas novedosas y prácticas de resolver problemas en el área agroalimentaria o satisfacer necesidades más urgentes del área rural que cooperen en la dinamización de la economía al generar más y mejores empleos, optimizar la distribución del ingreso, oxigenar el tejido productivo de la región, entre otras tantas particularidades del sector agrícola.

En ese sentido, el actual artículo que hace alusión al emprendimiento y la productividad de los productores agrícolas del estado Portuguesa, el contexto el cual rige la investigación se encuentra circunscripto a la realidad que viven los productores agrícolas del estado Portuguesa con relación a los emprendimientos y su productividad. El objetivo de este artículo es explorar las incidencias que puedan tener los emprendimientos en la productividad del negocio agrícola.

Materiales y métodos

El paradigma que fundamenta el desarrollo del presente artículo es el hermenéutico. La investigación se desarrolla sobre las bases del paradigma hermenéutico busca descubrir el significado conjunto de toda expresión de la vida humana cuando son muy complejos. Al respecto Nadal (2019), argumenta que:

Como actividad transdisciplinaria, la hermenéutica tendría como misión descubrir los significados, es decir, interpretar palabras, textos, gestos, discursos y, en general, el comportamiento humano, así como cualquier manifestación suya, conservando su singularidad en el contexto del que forma parte. Desde esta perspectiva, el análisis del discurso es, evidentemente, un tipo de hermenéutica. (pp. 203-

204).

Además, la investigación se fundamenta bajo el enfoque cualitativo y de acuerdo con Martínez (2004), el término cualitativo, ordinariamente, se usa bajo dos acepciones. La primera, como cualidad, cuando expresamos: “fulano tiene una gran cualidad: es muy sincero” (p. 65). Y la segunda, más integral y comprensiva, como cuando nos referimos al “control de calidad” (p. 65), donde la calidad representa, primordialmente, la naturaleza y la esencia completa, total, de un producto. En resumidas cuentas, Martínez (2004), dice

Cualidad tiene su origen en la palabra latina *qualitas*. (...) en sentido propio, filosófico, la que se usa en el concepto de metodología cualitativa. (...) estudio de un todo integrado que forma o constituye primordialmente una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es: una persona, una entidad étnica, social, empresarial, un producto determinado, etc. (...). Trata de identificar, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena a su comportamiento y manifestaciones. (p. 65-66).

Así mismo, este artículo se desarrolla desde la investigación documental. De acuerdo con Reyes-Ruiz y Alvarado (2020), esta es una técnica propia del enfoque cualitativo, “que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros” (p. 1). Buscando desentrañar y develar los contenidos latentes que permitan explorar las incidencias que puedan tener los emprendimientos en la productividad del negocio agrícola. Es importante acotar, indican Reyes-Ruiz y Alvarado (2020) citando a Barraza (2018), que la investigación documental tiene como propósito substancial “dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una

visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas” (p. 1); lo que efectivamente se realiza en este artículo.

Resultados

Datos Documentales

Los resultados encontrados se encuentran en el cuadro 2. En estos se destacan los elementos de Autor y año, naturaleza y título de la investigación, metodología empleada y conclusiones de dicho estudio en el ámbito del negocio agrícola, la productividad agrícola y la importancia de la economía agrícola para el desarrollo económico nacional.

Cuadro 2. Datos – Resultados Documentales

| Autor | Naturaleza | Metodología | Conclusiones | Relación |
|---------------------|--|-------------|--|---|
| Ferrándiz (2021) | Tesis doctoral: Caracterización del emprendimiento agrario en España y análisis de su ecosistema. Identificación de retos y oportunidades | Mixta | El ecosistema del emprendimiento agrario español le otorga escasa importancia de la figura del emprendedor, a las características de la empresa y al ecosistema que engloba ambos elementos. Los datos cuantitativos recabados son aportados por el proyecto <i>Global Entrepreneurship Monitor</i> , dan a conocer que el porcentaje de emprendedores agrarios es de 5%. Poca relevancia o significancia del emprendimiento agrario en la | Trasluce la importancia del negocio agrícola para el desarrollo económico nacional. |

| Autor | Naturaleza | Metodología | Conclusiones | Relación |
|---------------------|--|---|---|--|
| Arias (2020) | Tesis doctoral: Actividad emprededora de los <i>Millennials</i> en Antioquia (Colombia). | Enfoque de compendios de artículos | muestra global. Otros datos nacen de la investigación de, para quien el emprendimiento agrícola, sus elementos y características no son de valor significativo en el mundo. No obstante, le generación Millennials si ve atractivo el negocio agrícola; además. Cada vez son más numerosas las iniciativas de emprendimiento en el área rural y, por consiguiente, existe la necesidad de potenciar este tipo de emprendimiento con el objeto de evitar el éxodo hacia las ciudades. Existencia de iniciativas de emprendimiento en el área rural y existe la necesidad de potenciar este emprendimiento para evitar el éxodo hacia las ciudades. | Muestra el valor del negocio agrícola, la productividad agrícola y la economía agrícola para el desarrollo económico nacional. |
| Chiriboga (2020) | Tesis doctoral: Estudio del marketing estratégico para el | Análisis propositivo del emprendimiento rural, desde el enfoque del | Las empresas sociales se han convertido en un mecanismo para resolver problemas | Exhibe el aporte del negocio agrícola al desarrollo |

| Autor | Naturaleza | Metodología | Conclusiones | Relación |
|-------|-----------------|---|--|---------------------|
| | emprendimiento. | marketing estratégico. Enfoque mixto | socioeconómicos, ya que se encuentran en constante desarrollo y expansión de nuevas herramientas para lograr los objetivos globales de desarrollo sostenible a nivel local. El emprendimiento social tiene la oportunidad de involucrar a grupos socialmente vulnerables en la vida pública y expandir la actividad ciudadana. El desarrollo de los territorios rurales se logra mediante mecanismos de formación del sistema de gestión del desarrollo de los territorios rurales, estableciendo su potencial impacto en el concepto de desarrollo sostenible de las zonas rurales. | económico nacional. |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Discusión

Explorar la naturaleza del emprendimiento y la productividad del sector agrícola

De la investigación de Ferrándiz (2021) se puede decir que determina que la figura del agricultor o empresario agrario está evolucionando y su actuación es fundamental para el éxito de las actividades agrícolas, teniendo relación con la presente investigación por cuanto permite conocer la figura del emprendedor en el sector agrícola. Así mismo, de la tesis doctoral de Arias (2020), se puede afirmar que esta investigación es de gran interés por cuanto resalta la necesidad de promover la actividad emprendedora rural donde los productores puedan desarrollar su idea de negocio agrícola para contribuir al desarrollo del sector.

Adicionalmente, Chiriboga (2020), ayuda a comprobar que los emprendedores necesitan desarrollar estrategias vinculadas a las demandas sectoriales del entorno rural, debido a que de esta forma es posible ofertar productos y servicios de alto consumo en las comunidades donde residen los potenciales consumidores. En ese orden Zerpa (2021), aporta la relevancia que tiene en la búsqueda activa mediante el modelo de productividad agrícola rural, lograr que los productores logren mejorar sus niveles de vida mediante el logro de la productividad.

De ese modo, tomando como base las consideraciones anteriores, es de gran importancia el hecho de que las comunidades rurales han venido a pasos firmes haciéndose sentir y potenciando su presencia en el ámbito del emprendimiento mediante el surgimiento y la creación de negocios para así dar repuestas a las múltiples carencias que tiene el sector rural.

Conclusiones y reflexiones

El emprendimiento es un tema que está en la palestra y ha hecho aflorar talentos, destrezas e ideas innovadoras, esta forma de innovación es de vital importancia para un país debido a los beneficios que esto conlleva en el ámbito económico, tales como el crecimiento en la economía, la generación de empleo, aumento del Producto Interno Bruto (PIB) y mayores inversiones.

Es por esto que, el desempeño del emprendimiento es visto como un mecanismo adecuado que garantiza el progreso del sector agrícola, por lo tanto, se hace evidente que el emprendedor rural desarrolle sus habilidades mediante el uso de prácticas agrícolas tradicionales que le permitan aumentar la producción en los cultivos de la localidad, lo que puede tener como respuesta el incremento de la productividad en la región. Para esto es necesario desarrollar enfoques emprendedores en el entorno agrícola que permitan proporcionar alimentos y oportunidades para continuar trabajando la tierra mediante el manejo integral de sus unidades de productivas y donde los productores rurales conciban al emprendimiento como la manera más viable y equitativa para lograr un nivel de vida más justo en el medio rural.

En ese sentido, se recomienda incorporar prácticas que promuevan el emprendimiento en el sector agrícola considerando todos los aspectos relevantes de manera completa (holística) y coordinada que permita el uso responsable de los recursos naturales para garantizar su disponibilidad a largo plazo. En esa misma medida, el emprendimiento en el sector agrícola debe buscar el reconocimiento de los emprendimientos agrícolas, los cuales son discriminados, esto es contradictorio porque estos poseen bondades que hacen rentable al sector.

Y con ello, además, lograr el desarrollo de las fuerzas productivas del sector mediante la incorporación de técnicas que aporten al valor agregado del propio sector agrícola, esto implica aumentar la cantidad de productos que se pueden obtener, implementar políticas y leyes que beneficien a los agricultores, sus familias y promover un crecimiento constante y equilibrado en la productividad. De esa forma se puede contribuir al fortalecimiento de los emprendimientos agrícolas, lo cual va a verse reflejado en mayores ingresos para los productores, generación de empleo, diversificación económica y generar la confianza en el campo para evitar el abandono de las tierras productivas.

De este modo, se puede decir que la exploración sobre las

incidencias que puedan tener los emprendimientos en la productividad del negocio agrícola. Con ello se busca fundamentar una teoría sustantiva acerca del emprendimiento como marco referencial de una visión de la productividad del negocio agrícola de los productores del estado Portuguesa, ha sido amplia, emocionante, constructiva y enriquecedora. Debido a que, la contribución al debate relevante se ha dado, particularizando la exploración sobre la posibilidad que los emprendimientos agrícolas pueden lograr una mayor cantidad de productos mediante el uso adecuado de los medios de que dispone para su producción, lo cual implica alcanzar el crecimiento económico sostenido y el aumento del valor agregado en la economía y se ha venido demostrando que eso es así. Las posibilidades son muchas para el negocio agrícola y su contribución al desarrollo nacional.

Referencias

- Arias, F. (2020). Actividad emprendedora de los millennials en Antioquia (Colombia) [Tesis doctoral]. Universidad Politécnica de Valencia. <https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/164046>
- Arrieta, A. (2013). Aprender a emprender. Buenos Aires: Atlántida.
- Chiriboga, F. (2020). Estudio del marketing estratégico para el emprendimiento. El caso de estudio de la zona rural de Manta en Ecuador. Tesis de doctorado. Universidad de Cádiz
- Entrepreneurship (2018). BusinessDictionary.com. Disponible <http://www.businessdictionary.com/definition/entrepreneurship.html>
- Ferrándiz, J. (2021). Caracterización del emprendimiento agrario en España y análisis de su ecosistema. Identificación de retos y oportunidades.
- Kantis, H., Angelelli, P. y Moori-Koenig, V. (2004). Desarrollo emprendedor. América Latina y la experiencia internacional. Banco Interamericano de Desarrollo – FUNDES Intenacional – IDB Bookstore. Washington, D.C.

- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas, Buenos Aires, Argentina.
- Medina, J. (2010). Modelo Integral de Productividad, Aspectos Importantes para su implementación. *Escuela de Administración y Negocios*, 69: 110-109.
- Nadal, J. (2019). Observaciones sobre encuentros entre hermenéutica pragmática y análisis del discurso. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. Nueva Época LXIV (236): 193-216. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.236.63489>
- Peña-Álvarez, E. (2016). Desarrollo emprendedor. El emprendedor y su papel en cada etapa del emprendimiento. Disponible <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12822/Desarrollo%20emprendedor.pdf>
- Reyes-Ruiz, L. y Carmona Alvarado, F. A. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Disponible <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>
- Terán, E. y Guerrero, A (2020). Teorías del emprendimiento: revisión crítica de la literatura y sugerencias para futuras investigaciones. *Revista Espacios*, volumen 41, página 7. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410707.html>
- Zerpa, H. (2021, enero-abril) Modelo conceptual de productividad agrícola rural. *Revista de la Universidad del Zulia*, N° 32.



Julio-diciembre 2024
Recibido: 25-05-2024
Aceptado: 26-06-2024

Escalabilidad de los negocios digitales en el contexto de la nueva economía en Latinoamérica

Autor: Andrés Eduardo Villanueva González ¹⁵

Dirección electrónica: andres.villanueva.g@gmail.com

Adscripción: Investigador independiente, Caracas, Venezuela

Resumen: El mundo empresarial actualmente está siendo impactado por un sinnúmero de tecnologías disruptivas, recursos y herramientas derivadas de la cuarta revolución industrial para impulsar transformaciones desde ecosistemas virtuales que se han trasladado a la nueva economía digital, optimizando las operaciones de compra-venta de productos y servicios en tiempo real con negocios digitales, promoviendo productividad, posicionamiento, crecimiento, competitividad y escalabilidad. El objetivo de este artículo de revisión teórica es analizar la escalabilidad de los negocios digitales en el contexto de la nueva economía en Latinoamérica. La metodología se corresponde con el enfoque cualitativo, diseño documental-bibliográfico de nivel descriptivo, a través de los métodos, inductivo y análisis-síntesis, empleando los criterios de inclusión y exclusión de la Universidad de Melbourne. Los hallazgos evidenciaron que, los componentes para alcanzar escalabilidad en el mercado donde operan son: conectividad, capacitación, planes de financiamiento, oferta digital atractiva

¹⁵ Doctorando en la Universidad Latinoamericana y del Caribe, Caracas, Venezuela.
ORCID: [0009-0006-8462-3505](https://orcid.org/0009-0006-8462-3505)

propuesta de valor, estrategia para la competitividad, computación en la nube, análisis del entorno y economía colaborativa.

Palabras clave: cuarta revolución industrial, globalización, iniciativas empresariales emergentes, economía digital tecnologías disruptivas.

Scalability of digital business in the context of the new economy in Latin America

Abstract: The business world is currently being impacted by countless disruptive technologies, resources and tools derived from the fourth industrial revolution to drive transformations from virtual ecosystems that have moved to the new digital economy, optimizing the purchase and sale operations of products and services in real time with digital businesses, promoting productivity, positioning, growth, competitiveness and scalability. The objective of this theoretical review article is to analyze the scalability of digital businesses in the context of the new economy in Latin America. The methodology corresponds to the qualitative approach, documentary-bibliographic design at a descriptive level, through methods, inductive and analysis-synthesis, using the inclusion and exclusion criteria of the University of Melbourne. The findings showed that the components to achieve scalability in the market where they operate are: connectivity, training, financing plans, attractive digital offer, value proposition, strategy for competitiveness, cloud computing, analysis of the environment and collaborative economy.

Keywords: fourth industrial revolution, globalization, emerging business initiatives, digital economy, disruptive technologies.

Introducción

Las grandes transformaciones que se están originando en dimensiones globales en el campo empresarial e industrial, son impulsados por la cuarta revolución industrial, denominada también por los estudiosos del tema como industria conectada,

industria inteligente e industria 4.0, ante el auge de métodos, enfoques y modelos de trabajos, muchos más sofisticados con el apoyo de las nuevas tecnologías disruptivas o exponenciales para desarrollar modelos de negocios bajo un esquema colaborativo, digital.

Aquí, juegan un papel preponderante los negocios digitales dentro del paradigma de la nueva economía (economía digital), donde en muchos segmentos de los mercados, desde hace más de una década, han irrumpido diferentes tipos de modelos empresariales digitales para la comercialización de productos, servicios y procesos que demandan los consumidores que, con la aceleración de la globalización 4.0, generaron una ruptura en las fronteras físicas, según Schwab (2017), logrando mayor integración y consumo en un solo único mercado con capacidad de adquirir bienes y servicios en tiempo real.

Un informe sobre economía digital del *World Economic Forum* (WEF, 2024), revela que, a medida que la economía global se digitaliza exponencialmente, se proyecta que el 70% del nuevo valor creado en la próxima década se basará en modelos de negocio de plataformas habilitadas digitalmente; lo que demanda que las organizaciones inviertan en infraestructura tecnológica para readecuar y desarrollar modelos de negocios innovadores, sostenibles, inclusivos y escalables.

Aquí, dentro del paradigma de la economía emergente, los negocios digitales tienen la posibilidad de aprovechar al máximo los múltiples recursos y herramientas de las tecnologías disruptivas o habilitadoras, un metaverso como ese ecosistema y entorno multiusuario que está generando rentabilidad económica para los negocios bajo una modalidad virtual en la comercialización de productos y servicios en los próximos años.

Una investigación financiada por la Universidad Financiera del Gobierno de la Federación de Rusia, sostiene que, las empresas e industrias deben modificar las forma de operar, valiéndose de la integración de tecnologías disruptivas para la transformación digital del negocio, permitiendo cambiar la manera en que entregan satisfacción a los clientes en la

comercialización de productos y servicios para elevar la productividad, competitividad y escalabilidad, es el norte impulsado por la industria inteligente (Mottaeva, et al., 2023).

Entonces, el concepto de escalabilidad tiene un papel preponderante en los negocios digitales en el contexto del paradigma de economía emergente, donde Never y Zilber (2023) afirman que es el proceso de expandir rápidamente el número de clientes y la rentabilidad, con lo cual se está frente a un enfoque que conjuga orquestación de recursos, capacidades, potencialidades, tomando decisiones basadas en datos como garantía de resultados óptimos en términos de generar valor económico y social. Más toma relevancia la escalabilidad en el mundo de los negocios digitales ante pocas investigaciones que documentan el fenómeno como catalizador para impulsar desarrollo, productividad, crecimiento y competitividad.

Un informe reciente del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2022), demuestra los avances significativos que se han alcanzado en el tejido empresarial e industrial sobre modelos de negocios digitales y la transformación tecnológica para ser más productivas y competitivas, todavía existen rezagos en la región con respecto a las naciones más desarrolladas. Además, para el *Statista Research Department* (2023), Latinoamérica es el hogar de 300 millones de compradores digitales, cuya proyección de crecimiento se ubica en 15% para 2027, más allá que la adopción de negocios digitales es mucho menor que en otras latitudes y regiones emergentes.

Es así que, este artículo tiene como objetivo analizar la escalabilidad de los negocios digitales en el contexto de la nueva economía en Latinoamérica, desarrollado desde las bondades de la corriente del pensamiento cualitativo propio de la lógica inductiva, con un diseño documental-bibliográfico de nivel descriptivo, que involucró una revisión de literatura y arquezos referenciales, aplicando los criterios de inclusión y exclusión de la Universidad de Melbourne (2024), que permitió responder a la pregunta ¿cuáles son los componentes dentro de los negocios digitales que originan escalabilidad en el marco de la nueva economía en Latinoamérica?

Materiales y Método

En atención al tipo de artículo de revisión teórica, y las cualidades de la temática, se corresponde con las bondades de la corriente del pensamiento bajo el enfoque cualitativo, utilizando los métodos, inductivo y análisis-síntesis, que se fundamentó en un diseño documental-bibliográfico por medio de una revisión de literatura de nivel descriptivo. Con lo cual, para Hadi et al., (2023), el enfoque cualitativo tiene interés en comprender las realidades de un determinado fenómeno a partir de las perspectivas y experiencias, describiendo e interpretando los hechos.

Asimismo, el diseño documental-bibliográfico tiene el interés de "(...) ubicar, consultar y obtener la bibliografía útil para los propósitos del estudio. De esta revisión se extraerá la información necesaria para encuadrar el problema de investigación" (Arévalo et a., 2020, p. 88); lo que se respalda en las actividades del investigador al realizar una revisión exhaustiva de literatura que se deriva generalmente de artículos científicos sometidos a proceso de arbitraje, así como libros, reportes e informes de entidades acreditadas, que demuestren la actualización del estado del arte y conocimiento asociado con los negocios digitales y el paradigma de la nueva economía.

El estudio se entrelazó con un nivel descriptivo, al detallar las categorías de análisis de escalabilidad, los negocios digitales y la nueva economía en el contexto de la región latinoamericana como ese modelo empresarial que está tomando auge como consecuencia de los notables avances de la industria conectada y la globalización 4.0; es decir, como señala Romero et al., (2021), los estudios descriptivos son un escenario fotográfico de un determinado hecho, realidad o fenómeno que requiere ser documentado.

Ahora bien, para darle rigurosidad científica, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión para la revisión de artículos científicos, textos y demás literatura de la Universidad de Melbourne (2024), que contempla: a) fecha de publicación; b) descriptores del tema, categoría de análisis; c) cantidad de

artículos arbitrados; d) bases de datos consultadas; e) tipo de metodología; y f) el idioma, tal como se visualiza en la Tabla 1.

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión para la revisión de literatura

| Criterios | Descripción |
|---|---|
| Fecha de publicación | Artículos arbitrados con un máximo de cinco años de publicados (2019-2024) para garantizar la actualización del conocimiento. |
| Descriptor del tema (palabras clave / keywords) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escalabilidad. ▪ Negocios digitales. ▪ Economía digital. |
| Textos y artículos arbitrados | Utilizados 20 documentos, entre textos, artículos científicos sometidos al sistema de arbitraje en revista e informes acreditados. |
| Base de datos (acceso abierto) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Latindex / Dialnet. ▪ Scopus / Sistema de Información Científica Redalyc. ▪ EBSCO / Elsevier. |
| Metodología | Trabajos de investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo. |
| Idioma | Estudios en idioma castellano e inglés. |

Fuente: Adaptado de la University of Melbourne (2024).

Estos criterios se conjugaron también al utilizar la técnica de análisis de contenido a través del instrumento de fichaje, a los fines de plasmar la información relevante de cada categoría de análisis que como investigador y sujeto cognoscente me facilitó el proceso dialéctico hermenéutico (interpretación).

Resultados y Discusión

Los Negocios Digitales en el contexto de la Nueva Economía

El dinamismo en la aceleración de las nuevas tecnologías desde el año 2010 en adelante, ha originado un crecimiento exponencial en modelos, técnicas y herramientas informáticas con una variada gama que están a disposiciones del tejido industrial, empresarial e institucional para fortalecer los procesos de la cadena de valor de los respectivos negocios y servicios que se ofrecen a la sociedad.

Aquí, tienen un papel importante en la industria conectada y el proceso de globalización 4.0, los negocios digitales, que para Schwab (2017) este tipo de organizaciones emergentes requieren de una serie de recursos, capacidades y potencialidades mucho más creativas, dejando en un segundo plano el capital (recursos financieros) para ser prósperos, de ese modo, con el pensamiento creativo pueden diseñar productos, servicios y procesos con un enfoque diferenciador y disruptivo que brinde innovación al mercado.

Aunque han pasado más de siete décadas, conviene traer a colación uno de los pilares fundamentales del concepto de emprendimiento descrito por el economista austríaco Joseph Schumpeter, la destrucción creativa para generar innovación dentro de los escenarios empresariales e industriales, la mente humana como recurso disruptivo, es así que, los negocios digitales es la evolución de la forma de hacer negocios tradicionales, con el ingrediente virtual al conjugarse con el campo físico (presencialidad).

A los efectos de ir situando el término teóricamente, para Baixas (2020), los negocios digitales son una:

Actividad de cualquier empresa o profesional que ha digitalizado alguno de sus procesos y utiliza la tecnología a su favor en su cadena de valor. No hace falta, en consecuencia, que toda la empresa opere digitalmente, algo que además no siempre tendría sentido. (p. 24)

En la perspectiva de Somalo (2020), son organizaciones

emergentes que emplean necesariamente herramientas tecnológicas tangibles e intangibles para añadir valor agregado en la elaboración, actualización de productos, servicios y procesos que están vinculados con la cadena de valor, donde, además, un punto relevante es trasladar las actividades de comercialización, ventas y atención al cliente hacia plataformas virtuales en el marco de la economía digital.

Es oportuno añadir los planteamientos de Lynn et al., (2022), al afirmar que los negocios digitales no se limitan a comprar y vender por plataformas y redes en línea, este debe abarcar una gama de procesos y actividades de la cadena de valor de una entidad habilitada por tecnologías digitales exponenciales, cuya finalidad está centrada en la integración de los mundos, digital y físico.

Analizando estos argumentos, las tecnologías habilitadoras, disruptivas o exponenciales esenciales para los negocios digitales son: analítica predictiva de datos / big data, IoT / IA, blockchain, robótica, vehículos autónomos, computación cuántica, velocidad de conexión 5G, realidad aumentada, realidad virtual, realidad mixta, modelización, simulación 3D (impresión 3D), tecnología biométrica, ciberseguridad, seguridad digital, entre otras (Arévalo et al., 2021).

Se está en presencia de un concepto que involucra el uso de herramientas informáticas a través de software (sistemas de información gerencial, programas, aplicaciones o cualquier sistema que dinamice el proceso organizacional), además de hardware como los equipos y dispositivos fundamentales para optimizar los productos, servicios y procesos.

Adicionalmente, es el componente evolutivo de las tecnologías de información y comunicación a un estado mucho más disruptivo, donde la forma de comprar y vender se ha actualizado, no son en términos empresariales e industriales, esto va de la mano con los cambios en las preferencias de consumo de los clientes.

Por tanto, le corresponde a los negocios digitales en el discurso de Chaffey et al., (2019), abordar el concepto de “cómo

las empresas aplican la tecnología digital, y medios de comunicación para mejorar la competitividad de su organización a través de optimización de los procesos internos con canales online y tradicionales para mercado y suministro” (p. 15).

En otras palabras, se conjuga recursos en tiempo real con la digitalización del modelo de negocio a nivel de procesos de la cadena de valor, que incluye canales para conectar y contactar los grupos de interés, es decir, con los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades gubernamentales, etc. Igualmente, la innovación del tejido tecnológico fortalece y moderniza los canales fuera de líneas, aquellos presenciales (tradicionales) para hacer que la empresa e institución sea más productiva y competitiva.

Por su parte, los negocios digitales son modelos empresariales innovadores que aprovechan una extensa gama de tecnologías digitales (exponenciales), que nutren el desarrollo de contenidos en las páginas web corporativas, manejo de publicidad digital, perfiles en las diferentes redes sociales, comunicaciones sociales, *email marketing*, *mobile*, *e-commerce* y *analytics*, entre otros.

La aparición de la computación en nube brinda a las pequeñas y medianas empresas posibilidades reales de externalizar la infraestructura tecnológica para suplir las operaciones web, lo que le proporcionará mayor fiabilidad y capacidad de escalar en el mercado donde compite (Lynn et al., 2022).

Estos negocios digitales toman auge en la medida que el paradigma de la economía digital se confecciona, configura y reconfigura con el transcurso del tiempo, donde los diferentes actores y sectores que intervienen en el mercado, son capaces de entender las demandas, necesidades y exigencias de evolucionar en la manera de diseñar, comercializar, distribuir, vender y comprar productos, servicios e inclusive procesos de la cadena de valor: aprovisionamiento de insumos, fabricación, transporte, cuyo epicentro deberá estar el cliente como generar de valor económico, social y medioambiental.

Los negocios digitales se están desarrollando en el contexto del paradigma de la economía digital, aspecto que necesariamente deben abordarse en esta sección para conocer las relaciones, interrelaciones e influencia que ejerce, tal como ha referido el Grupo de Trabajo sobre Economía Digital del G-20 (2020), donde la economía digital es:

Toda actividad económica depende de, o significativamente mejorada, por el uso de *digital inputs*, incluidas las tecnologías digitales, la infraestructura digital, los servicios digitales y datos. Se refiere a todos los productores y consumidores, incluidos gobiernos, que están utilizando estos *digital inputs* en sus actividades económicas. (p. 114)

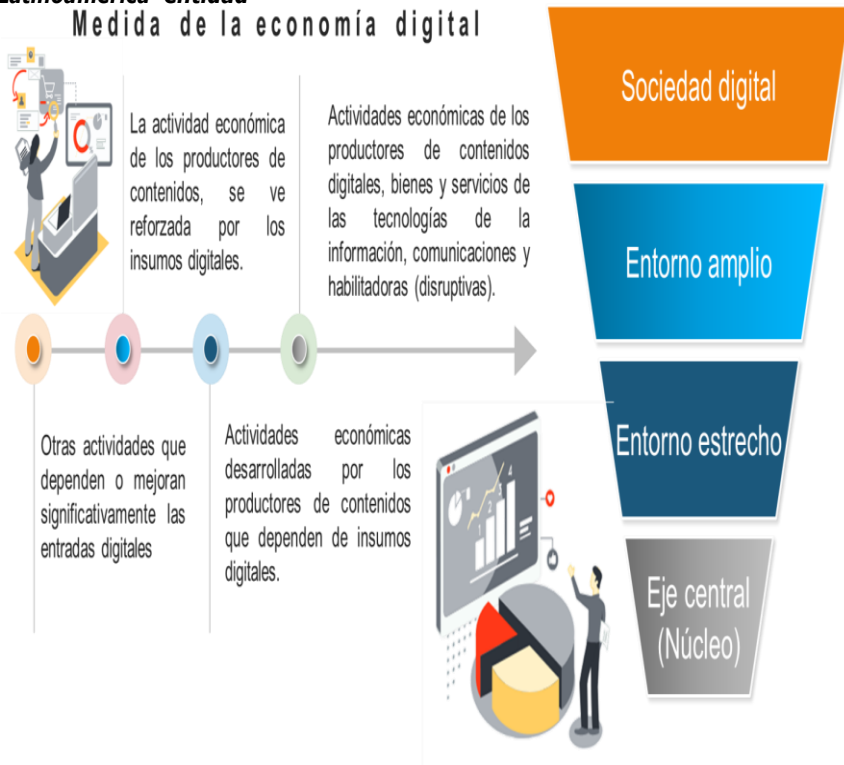
En efecto, cuando las empresas, industrias, instituciones y cualquier ciudadano que ejerza alguna actividad comercial, y que involucre medios de carácter tecnológico para operar, es decir, *digital inputs* catalogados como digitales, están actuando en el ecosistema de actividades económicas digitales para crear valor, lo permite ampliar el radio de acción de la evolución que ha tenido la economía tradicional.

Entonces, poco a poco, fue introduciendo elementos informáticos en los procesos de la cadena de valor de los negocios, que por el día a día eran imperceptibles, y hoy se ha incrustado en el tejido interno y externo de las organizaciones, mercados y las personas como consumidores.

En suma, en la figura 1, se hizo una adaptación de los elementos de la economía digital y como estos están presentes en cada actividad y proceso dentro del mercado. Traduciendo así, en *digital inputs* primordiales desde lo digital para las actividades económicas que ejecutan los actores del sistema productivo en el seno de una sociedad.

Figura 1 Aproximación conceptual escalonada de la economía digital

Medida de la economía digital



Fuente: adaptado del Grupo de Trabajo sobre Economía Digital del G20 (2020).

Tipos de Negocios Digitales en la praxis de la economía digital

Para situar al lector, existen diferentes tipos de negocios digitales dentro del mercado de los servicios que se lista en la tabla 2, y que están en capacidad de escalar como parte del paradigma de la nueva economía que se va adaptando a los patrones de consumo de los clientes, que evoluciona en la misma dinámica de las tecnologías que están surgiendo como consecuencia del dinamismo de la globalización 4.0 e industria conectada.

Tabla 2 Tipos de modelos de negocios digitales

| Tipos de negocios digitales | | |
|-----------------------------|----------------------------|-------------|
| Publicidad | Venta e-tail / E-commerce: | Marketplace |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Generan ingresos por los servicios adicionales u optimizados de un producto o servicio gratuito. Brinda servicios <i>on line</i> con versiones de uso libre, pero, limitada en ciertos aspectos, que se amplían con más | <ul style="list-style-type: none"> • Negocios cuyo modelo está centrado en obtener recursos por medio de la facturación de comisiones, realizando operaciones y transacciones por la vía de la plataforma que disponen. | <ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones dedicadas en brindar de manera gratuita productos, servicios o contenido a usuarios / clientes. Generan beneficios económicos por la publicación de anuncios en la plataforma o por la venta de los datos |
| Servicios a otros vendedores | Afilación | Suscripción |
| Organizaciones que se dedican a ofrecer servicios a otras corporaciones en áreas: <i>marketing</i> , tecnología, infraestructura, logística, entre otras. Funcionan como una especie de modalidad tipo <i>outsourcing</i> digital. | Empresas que identifican y captan clientes siguiendo patrones y preferencias de consumos (<i>big data</i> / analítica de datos) por la red para otras compañías. Obtienen beneficios a través de comisiones. | El cliente paga mensualmente una cantidad fija por recibir un servicio o producto recurrente por medio de red. |
| <i>Freemium</i> | Transaccionales | Modelo <i>Ads</i> y monetización de datos |
| Generan ingresos por los servicios adicionales u optimizados de un producto o servicio gratuito. Brinda servicios <i>on line</i> con versiones de uso libre, pero, limitada en | Negocios cuyo modelo está centrado en obtener recursos por medio de la facturación de comisiones, realizando operaciones y transacciones por la vía de la plataforma que | Organizaciones dedicadas en brindar de manera gratuita productos, servicios o contenido a usuarios / clientes. Generan beneficios económicos por la publicación de anuncios en la |

| | | |
|--|--|---|
| ciertos aspectos, que se amplían con más contenido por un pago único o de suscripción. | disponen. | plataforma o por la venta de los datos anonimizados de los usuarios a terceros. |
| Open Source | Modelo compartido | Experiencia |
| Se refiere a un software con acceso libre, aquí existe una comunidad extensa de programadores que aportan a su desarrollo. | Es un enfoque de negocio compartido en términos comerciales con un plazo de tiempo estipulado entre las partes, como un coche, maquinaria y apartamento en la condición de alquiler. Se conectan a través de la red: <i>website</i> , app, redes sociales. | Consiste en agregar un ingrediente adicional a los productos con el uso de las tecnologías digitales para asegurar una experiencia inigualable. |

Fuente: Adaptado de Somalo (2020).

Componentes que originan escalabilidad en los negocios digitales en Latinoamérica

A continuación, se presentan los diferentes componentes que son fundamentales para que se desarrollen los modelos de negocios digitales en la región de Latinoamérica, comprendiendo las diferencias que pueden existir en los países en vías de desarrollo, que existen algunos con problemas básicos de infraestructura en materia de telecomunicaciones, que reduce las opciones hacia la escalabilidad.

En la tabla 3 y figura 2, se presenta en función a las investigaciones rigurosas de un conjunto de estudios recientes para garantizar la actualización del conocimiento.

Tabla 3 Componentes para la escalabilidad de negocios digitales en Latinoamérica

| Componentes | Análisis hermenéutico | Autores |
|--------------|--|------------------------|
| Conectividad | El acceso a los servicios de conexión de internet requiere una | Aguirre & Gayá (2024). |

| Componentes | Análisis hermenéutico | Autores |
|--|--|--|
| | <p>infraestructura sólida para asegurar conectividad, cobertura y calidad.</p> <p>En Latinoamérica son necesarios mayores esfuerzos de las autoridades de gobierno para invertir en infraestructura de telecomunicaciones, que amplíe el acceso al conjunto de la sociedad.</p> | |
| <p>Capacitación (competencias digitales)</p> | <p>El empresario o emprendedor, debe manejar conocimientos sobre el negocio digital, gestionando las nuevas tendencias emergentes en términos de tecnología disruptivas para agregar valor a la propuesta.</p> <p>Aquí, las competencias digitales incrementan las opciones de éxito en el manejo del ecosistema virtual, elevando la calidad de servicios y experiencia de los clientes, al unir conocimientos técnicos con la experiencia.</p> | <p>Aguirre & Gayá (2024). Balcazar (2023). Vargas et al., (2022) Salazar (2021). Kantis & Federico (2020).</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Planes de financiamiento y apoyo económico</p> | <p>Es fundamental políticas gubernamentales por medio de programas de financiamiento para las pymes y nuevas iniciativas empresariales, que</p> | <p>Aguirre & Gayá (2024). Balcazar (2023). Andonova et al., (2022). Domingo & Arús (2020).</p> |
| <p>Componentes</p> | <p>Análisis hermenéutico</p> | <p>Autores</p> |
| | <p>tengan acceso a recursos para invertir en negocios digitales, lo que incentivará que se active el sector terciario, los servicios.</p> <p>En Brasil y Uruguay existen programas que financian parte de la estructura de costo de consultorías en materia de innovación para la transformación digital, preparación y puesta en marcha de tipo de negocios, marketplaces. Uruguay y Argentina disponen de esquemas de financiación a través de aportes no reembolsables, así como ofrecer beneficios impositivos.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| Estrategias para competitividad | Es clave definir estrategias que originen una ruptura con los esquemas tradicionales, es fundamental conocer a detalle los patrones y preferencia de los consumidores por herramientas más expedita como la analítica de datos (<i>big data</i>). | Balcazar (2023). Vargas et al., (2022). |
| Oferta digital atractiva: propuesta de valor | Brindan alternativas de comercialización de productos y servicios que le ahorren costos, desplazamiento, que resuelve una necesidad | Balcazar (2023). Vargas et al., (2022). Domingo & Arús |

| Componentes | Análisis hermenéutico | Autores |
|------------------------|---|---|
| | o problemática y la entrega sea inmediata para satisfacer las demandas. | (2020). |
| Computación en la nube | Mejorar la personalización y experiencia de los clientes a través de mayor eficiencia en los procesos de la cadena de valor del negocio digital (operaciones), aprovechando los recursos de analítica de datos e IA para gestionar información de clientes. | Instituto de Tecnología de Massachusetts & Corporación NTT Data (2023). |
| Análisis del entorno | <p>Efectuar seguimiento exhaustivo a las variables e indicadores sobre el funcionamiento del entorno, el segmento del mercado donde operan llevando a cabo estimaciones para reducir escenarios de incertidumbre y riesgos.</p> <p>En contextos de crisis y lapsos de recuperación de una economía, son propicios para el lanzamiento de nuevos productos, servicios o procesos que añadan valor.</p> | Balcazar (2023). Domingo & Arús (2020). |
| Economía colaborativa | En Latinoamérica, el desarrollo de plataformas | Martín (2023). |

| Componentes | Análisis hermenéutico | Autores |
|-------------|---|---------|
| | colaborativas digitales para el transporte y la entrega de alimentos está expandiéndose en la región, se aúpa desde el paradigma de la economía naranja que es digital. | |

Fuente: Elaboración propia con información adaptada de Domingo & Arús (2020); Salazar (2021); Kantis & Federico (2020); Andonova et al., (2022); Vargas et al., (2022); Martín (2023); Balcazar (2023); Instituto de Tecnología de Massachusetts & Corporación NTT Data (2023), y Aguirre & Gayá (2024).

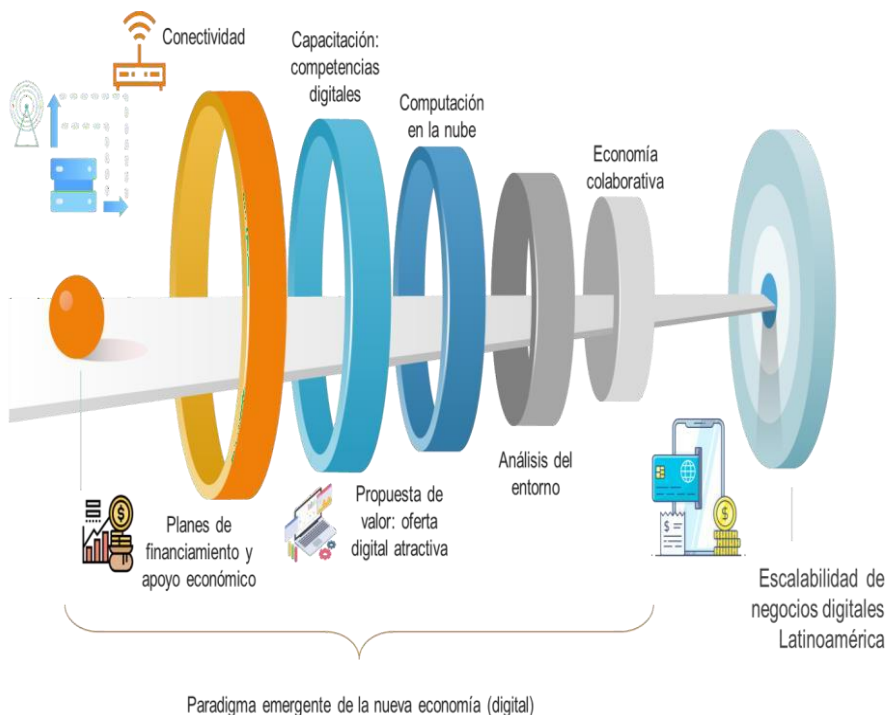


Figura 2 Componentes para la escalabilidad de negocios digitales en Latinoamérica
Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

El avance del paradigma de la nueva economía es un hecho y cada día toma mayor auge con el apoyo de las tecnologías disruptivas que evolucionan como parte de la industria inteligente y la globalización 4.0.

Latinoamérica no es la excepción, la digitalización de las sociedades de esta región tiene que aunar mayores esfuerzos, recursos e inversiones para asegurar la alfabetización digital de la población para el acceso a servicios de internet, lo que permitirá que los negocios digitales se multipliquen como parte de la evolución de la economía tradicional, hacia una física y digital.

Los negocios digitales como *e-commerce*, *marketplace*, *de afiliación*, *suscripción*, *freemium*, *open source*, entre otros, tienen un papel significativo para el dinamismo y desarrollo de actividades socio productivas en el tejido empresarial e industrial, inclusive en los servicios de cosa pública, transformando tecnológicamente los procesos de la cadena de valor para que los consumidores accedan en tiempo real a la compra-venta de productos y servicios, en función a los cambios de las preferencias de los clientes en el consumo.

Para evitar frustraciones en las pymes, emprendedores, corporaciones consolidadas y demás actores en el mercado, la escalabilidad es un concepto que impulsa la sobrevivencia, permanencia, posicionamiento, competitividad y apertura de nuevas sucursales de un negocio digital en Latinoamérica, cuyos componentes para materializar escalabilidad en el segmento de mercado donde operan son: conectividad, capacitación, planes de financiamiento, oferta digital atractiva propuesta de valor, estrategia para la competitividad, computación en la nube, análisis del entorno y economía colaborativa.

Finalmente, estos tipos de negocios digitales deben estar en constante actualización, dinamismo, adquisición de conocimientos para identificar potencialidades creativas que

generen productos, servicios y procesos cada vez más innovadores, que cautiven al público objetivo, lo que se traducirá en valor agregado compartido en términos económico, financiero, social y medio ambiental, al reducir agentes contaminantes.

Referencias

- Aguirre Y., & Gayá, R. (2024). Programas escalables para la transformación digital de las pymes con miras a la exportación. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. <https://goo.su/Heel>
- Andonova, V., Casanova, L., Finchelstein, D., & García, J. (2022). The rise of digital entrepreneurship in Latin America. *Internext*, 18(1), 104-110. <https://doi.org/10.18568/internext.v18i1.735>
- Arévalo, D., Fuenmayor, N., Abreu, J y Marín, C. (2021). Startups: modelo de negocios emergentes para dinamizar y revitalizar los mercados desde la transcomplejidad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (5), 444-458. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.29>
- Arévalo, P; Cruz, J; Guevara, C; Maldonado, A; Bonilla, S; Bastidas, A; Lanás, G; Zapata, J, Arias, H y Ramos, C. (2020). Actualización en metodología de la investigación científica. Editorial Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Baixas, M. (2020). El gran libro de los negocios online. Editorial Planeta.
- Balcazar, A. (2023). Escalabilidad en las start-ups: Factor dinamizador para la supervivencia en América Latina. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinaria*, 6(1), 1-15. https://petroglifosrevistacritica.org/ve/wp-content/rep/2023_060102.pdf
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2022). Digitalización de las Pymes en América Latina: Mejorando capacidades internas y acceso a financiamiento. Editorial CAF.

Chaffey, D., Edmundson-Bird, D., & Hemphill, T. (2019). Digital business and e-commerce management. Pearson UK.

Domingo, S., y Arús, A. (2020). Los factores que determinan el éxito de una start-up. Harvard Deusto Business Review, 50-59. <https://goo.su/uz2UuT>

G20 Digital Economy Working Group. (2020). A roadmap toward a common framework for measuring the digital economy. OECD.

Hadi, M; Martel, C; Huayta, F; Rojas, C, y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi.

Instituto de Tecnología de Massachusetts & Corporación NTT Data (2023). Cloud en América Latina: acelerador clave en la adaptación y madurez tecnológica. <https://co.nttdata.com/insights/estudios/cloud-en-america-latina>.

Kantis, H., & Federico, J. (2020). A dynamic model of entrepreneurial ecosystems evolution. Journal of Evolutionary Studies in Business, 5 (1), 182-220. <https://doi.org/10.1344/jesb2020.1.j072>

Lynn, T; Pierangelo, R; Conway, E; Curran, D; Fox, G & O'Gorman, C. (2022). Digital Towns Accelerating and Measuring the Digital Transformation of Rural Societies and Economies. Palgrave Macmillan.

Martín, G. (2023). 1ra Parte - Emprendedores, Startups y el auge de los negocios digitales en Latinoamérica. Universitas Business School. <https://goo.su/pwk27L>

Mottaeva, M., Khussainova, Z., & Gordeyeva, Y. (2023). Impact of the digital economy on the development of economic systems. E3S Web of Conferences, 381, 1-10. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338102011>

- Neves, P., & Zilber, N. (2023). Digital Startups Survivor and Scalability: Identifying Variables for Accelerated Growth. *Open Journal of Business and Management*, 11, 1927-1947. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.115107>
- Romero, H; Real, J; Ordoñez, J; Gavino, G, y Saldarria, G. (2021). *Metodología de la Investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa.
- Salazar, J. (2021). Digital transformation. Economic and employment reactivation in Latin America and the Caribbean post COVID-19. Washington DC: OEA. <https://goo.su/ZJR2>
- Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. Crown Publishing Group.
- Somalo, I. (2020). *Modelos de negocio digitales: cómo y por qué las startups baten a las empresas tradicionales*. Editorial Planeta.
- Statista Research Department. (2023). *El sector de comercio electrónico en América Latina - Datos estadísticos*. <https://n9.cl/27ve9m>
- Vargas, I., Motta, M., Escudero, B., & Barrientos, P. (2022). Economía, comercio digital y el consumo del ciudadano de Lima metropolitana. *Revista Lasallista de Investigación*, 19(1), 7-20. DOI: 10.22507/rli.v19n1a1
- World Economic Forum. (2024). *The Digital Economy*. WEF. <https://intelligence.weforum.org/topics/a1Gb000001SH21EAG>



APÉNDICES



Línea Editorial

Definición: La Revista FACES es una revista científica de ciencias sociales y humanas, de acceso abierto, cuyo objetivo central es la divulgación de conocimiento producto de investigaciones y creación intelectual, cultivando las mejores prácticas en edición de Revistas, de acuerdo a los estándares internacionales indicadas por instituciones especializadas.

Cobertura temática: abarca la más amplia variedad de temáticas de interés científico, en economía y sociedad, tendencias globales, gestión empresarial, relaciones laborales, nueva economía, ciencias políticas, historia económica, cambios tecnológicos, sociología, entre otros afines, expresados en estudios teóricos, empíricos, de campo, ensayos, abarcando los más diversos enfoques (cuantitativos, cualitativos, mixtos, integrales, holísticos) siempre en el campo de las ciencias económicas, sociales y humanísticas. Así mismo admite en sus cuartillas: Editoriales, cartas al editor, trabajos científicos originales, informes de avances de investigación, artículos de revisión sustentados, reseñas de libros y ensayos novedosos.

Periodicidad: Es una publicación semestral arbitrada por el sistema doble ciego.

Adscripción: Está adscrita al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales “Manuel Pocaterra Jiménez” (INFACES), editada por la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, con proyección regional, nacional e internacional.

Esta registrada en el índice de revistas científicas REVENCYT, con el código RVF 005 y el Directorio de Latindex, ficha 27926. La revista fue publicada por primera vez en 1989, contando con 19 números en total en su formato impreso. Desde 2019 se publica exclusivamente en formato digital.

Editorial Line

Definition: FACES Magazine is a scientific journal of social and human sciences, with open access, whose central objective is the dissemination of knowledge resulting from research and intellectual creation, cultivating the best practices in Magazine editing, in accordance with the indicated international standards. by specialized institutions.

Thematic coverage: covers the widest variety of topics of scientific, interest, in economy and society, global trends, business management, labor relations, new economics, political science, economic history, technological changes, sociology, among others, expressed in theoretical, empirical, field studies, essays, covering the most diverse approaches (quantitative, qualitative, mixed, integral, holistic), always in the field of economic, social and human of economic, social and humanistic sciences. It also admits in its pages: Editorials, letters to the editor, original scientific papers, research progress reports, substantiated review articles, book reviews and novel essays.

Periodicity: It is a biannual publication refereed by the double-blind system.

Membership: It is attached to the Research Institute of the “Manuel Pocaterra Jiménez” Faculty of Economic and Social Sciences (INFACES), edited by the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Carabobo, with regional, national and international projection.

It is registered in the index of scientific journals REVENCYT, with the code RVF 005 and the Latindex Directory, file 27926. The magazine was published for the first time in 1989, with 19 issues in total in its printed format. Since 2019 it has been published exclusively in digital format.

Declaración Ética y Negligencia Profesional

La Revista FACES se compromete a mantener los más altos estándares éticos en su publicación y toma medidas contra cualquier negligencia profesional que se lleve a cabo, adhiriéndose plenamente al Código de Conducta de Editores de Revistas (COPE por sus siglas en inglés).

Política Antiplagio

La Revista FACES asume el compromiso de vigilar la autenticidad de los contenidos presentados por los autores, lo que comprende: datos técnicos, diagramas, tablas, figuras, ilustraciones, diseños experimentales y de otros tipos, metodologías, entre otros.

Se considera sumamente significativo la correcta citación y referenciación de acuerdo con los parámetros académicamente aceptables y exigibles.

Se asumen como infracciones de carácter grave, reservándose la Revista FACES las respectivas acciones, en los siguientes casos: a) Copias o plagio total o parcial, así como el autoplagio; b) Falsificación o adulteración de datos; c) Presentación de datos no verídicos; d) Segmentación de la investigación; e) Alteración de autor y coautores; f) Alteración del proceso de arbitraje.

Se considera sumamente significativo la correcta citación y referenciación de acuerdo a los parámetros académicamente aceptables y exigibles.

Se asumen como infracciones de carácter grave, reservándose la Revista FACES las respectivas acciones, en los siguientes casos: a) Copias o plagio total o parcial, así como el autoplagio; b) Falsificación o adulteración de datos;

c) Presentación de datos no verídicos; d) Segmentación de la

investigación; e) Alteración de autor y coautores; f) Alteración del proceso de arbitraje.

Conflicto de Intereses

La Revista FACES solicita que el autor de a conocer de manera fehaciente el origen del financiamiento del estudio o trabajo de investigación que dio pie al manuscrito entregado para su publicación, dejando manifiesto cualquier potencial conflicto de intereses.

La Revista FACES precisa una declaración sobre los conflictos de intereses de los autores, para todos los manuscritos enviados a la Revista. Se solicita con vehemencia a los autores que revelen cualquier potencial conflicto de intereses en la parte delantera del manuscrito. Cualquier conflicto de intereses manifestado será publicado en un área destacada como parte del artículo. Si no se reportan conflictos de interés, el compartimiento contendrá la oración "No se han declarado conflictos de intereses".

Los potenciales conflictos de intereses comprenden intereses financieros afines con asuntos debatidos en el manuscrito (por ejemplo, propiedad de patentes, propiedad de acciones, consultorías, honorarios de oradores).

Fuente de Financiamiento

Los autores deben detallar las fuentes de financiamiento de su investigación al enviar un manuscrito. Esto implica a las personas y organizaciones que facilitaron recursos para las intervenciones, así como aquellos que financiaron el tiempo del investigador y otros costos del estudio. Todas las fuentes de financiamiento deben ser mencionadas, así como su ubicación (ciudad, estado, país) incluida. La información debe proporcionarse en la página del título del manuscrito y se divulgará en el artículo publicado.

Arbitraje doble ciego

Los textos originales recibidos por el Comité Editorial, que cumplan los extremos de la normativa de la revista, en atención a una revisión preliminar a ser realizada por el Editor, apoyado en el Consejo de Redacción, serán sometidos al arbitraje doble ciego de especialistas en el respectivo tema, tanto internos como externos, de acuerdo con la categoría académica del autor.

Declaración de Política de Acceso Abierto

En la Revista FACES, creemos firmemente en la difusión del conocimiento científico de manera amplia y accesible. Por lo tanto, nos adherimos a una política de acceso abierto. Esto significa que:

1. Acceso y visibilidad: Todos los artículos publicados en nuestra revista estarán disponibles de forma gratuita para el público en general en nuestro sitio web. Nuestro objetivo es aumentar la difusión de los resultados de las investigaciones, otorgándoles mayor visibilidad internacional.

2. Impacto y preservación: Nuestra política de acceso abierto favorece el impacto de las publicaciones. Esperamos que esto resulte en un mayor número de citas de los autores y de las publicaciones, lo que a su vez aumentará la visibilidad de las instituciones a las que están vinculados los autores.

3. Beneficio a la sociedad: Partimos del principio de que todo conocimiento generado con fondos públicos debe reportar beneficios a la sociedad y estar disponible para su uso.

4. Derechos de autor: Respetamos los derechos de autor de los autores. Los autores retienen los derechos de autor de sus trabajos y otorgan a la revista el derecho de primera publicación. Los trabajos se distribuirán bajo una licencia de Creative Commons que permite a otros compartir el trabajo con un reconocimiento de la autoría del trabajo y la publicación inicial en esta revista.

Procedimiento Editorial

1. El Editor enviará los textos completos a los árbitros seleccionados de acuerdo a la temática y categoría académica del autor (a), sin la respectiva identificación y acompañada del respectivo instrumento de evaluación.

2. Los árbitros dispondrán de un máximo de 10 días hábiles-contados desde la fecha en que fue recibido- para revisar el texto y pronunciarse acerca de su aceptabilidad.

3. La valoración incluirá la calidad académica e investigativa, tomando en cuenta criterios de originalidad y presencia de contribuciones significativos en el campo de la ciencias sociales y humanas, pertinencia del contenido, el tratamiento metodológico, los hallazgos, el manejo de las referencias, la estructura del manuscrito y el cumplimiento de las normas de presentación.

4. Los árbitros optarán en base a su juicio por una de las siguientes opciones:

a. Publicación sin cambios

b. Publicación con cambios menores (de forma). Se remite al autor para que realice en un lapso no superior a diez días hábiles las correcciones sugeridas.

c. Publicación con cambios mayores. Se remite al autor para que realice en un lapso no superior a diez días hábiles las correcciones sugeridas y se somete a una nueva revisión para constatar si las correcciones cubren las exigencias.

d. No publicar por no cubrir mínimas exigencias de forma y fondo.

5. De los Árbitros Externos:

a. Aceptar o rechazar la revisión exponiendo la pertinente motivación. Los árbitros podrán inhibirse de considerar que

entran en situación de conflicto de intereses al ejecutar la evaluación, no manejen con experticia y conocimiento sobre el tema del artículo.

b. Evaluar los textos enviados para su respectivo arbitraje de acuerdo a los estándares éticos más elevados y los criterios de calidad asumidos por la revista.

c. Emitir las propuestas de mejora que considere pertinentes en cuanto a aspectos metodológicos, presentación y análisis de resultados, actualización de los referentes.

d. Emitir y comunicar a la brevedad posible y dentro del periodo establecido su valoración del texto recibido

e. Pronunciarse acerca de la aceptabilidad o no de los artículos que le han sido enviados con vistas a su publicación en la Revista.

f. Mantener la correspondiente confidencialidad respecto al arbitraje realizado.

g. Entregar a la Dirección de la Revista, un informe escrito referente de cada trabajo arbitrado.

Edición

Una vez concluida la revisión, el texto del artículo se sujetará al procedimiento de revisión de ortografía, redacción y estilo como parte del proceso de edición. A fin de reafirmar la calidad de la publicación se podrá solicitar la condensación, supresión o incorporación de tablas y figuras,

El comité editorial se reserva el derecho de efectuar las modificaciones pertinentes sin afectar el contenido, así como también de decidir respecto a su publicación si los autores no responden satisfactoriamente a las observaciones planteadas. El manuscrito editado, será remitido a los autores para su aprobación.

La revista no se hace responsable ni solidaria de los juicios emitidos por los autores de los artículos publicados en la misma.

El Editor será responsable de la decisión final acerca de la aceptación de los artículos recibidos una vez realizado el proceso de arbitraje y edición, tomando en consideración las observaciones de árbitros y revisores del Consejo de Redacción.

Toda información relativa a los artículos recibidos, proceso de arbitraje, revisión y edición será manejada con estricta **confidencialidad**.

El Editor

Es el responsable principal de la gestión de la Revista FACES. Le corresponde preservar la calidad de la revista, ejercer la representación legal de la revista, designar a los asesores científicos nacionales e internacionales, verificar que se cumplan las normas de publicación, decidir en última instancia la publicación de los artículos debidamente arbitrados, corregidos y editados; mantener actualizadas las normas de publicación, supervisar el trabajo del equipo editorial.

Consejo Editorial

Son quienes le apoyan en los procesos de gestión de la revista, velando por la aplicación de las mejores prácticas apegadas a la declaración ética y negligencia profesional de la revista, apoyando en la revisión de la calidad de los textos. Asimismo, emprender estudios relativos al mejoramiento de la revista.

El Consejo Científico

En tanto sección de soporte del Equipo Editorial, constituido por docentes e investigadores nacionales e internacionales con distinguida trayectoria, celan por la observancia de las pautas éticas de publicación, supervisando el contenido y desarrollo de la revista, en atención a los esquemas internacionales. Los miembros del Consejo Científico se comprometen a ser garantes de la calidad y solidez en el diseño y ejecución de las políticas editoriales de la Revista FACES, actuando como vigilantes

activos del cumplimiento del Código de Conducta de Editores de Revistas, así como de todas sus prácticas apegadas a los compromisos éticos. De la misma manera, intervienen activamente en la valoración ejes temáticos novedosos, verificación de la revista, la promoción de los llamados en pro de textos, la difusión de los estudios publicados en su ámbito académico de acción, la propuesta de nuevos árbitros, la redifusión en redes sociales, entre otras labores de gran relevancia.

Política de preservación digital

Asumimos como política de preservación digital de nuestra Revista FACES el conjunto de acciones y estrategias que garantizan la accesibilidad, integridad, autenticidad, usabilidad e interoperabilidad a sus recursos digitales a lo largo del tiempo, teniendo como finalidad asegurar la disponibilidad y la reutilización de los contenidos publicados por parte de la comunidad académica y la sociedad en general.

Identificamos como riesgos a la preservación digital la obsolescencia tecnológica, el deterioro físico, la pérdida de información, el acceso no autorizado. Por ello se establecen las acciones que garanticen que los recursos digitales de nuestra revista puedan descifrarse, interpretarse, entenderse y reproducirse a lo largo del tiempo.

De manera que el principio fundamental que guía esta política es el de garantizar la completud, legibilidad y protección ante posibles cambios, autorizados o no, utilizando los medios adecuados que se encuentren a nuestro alcance.

Nuestra política de preservación digital se basa en el uso de Open Journal Systems (OJS), un software de código abierto creado por el Public Knowledge Project (PKP) que integra los servicios de Pórtico y CLOCKSS. Estos servicios permiten que nuestra revista participe en la Red de Preservación PKP (PKP PN), que utiliza el programa LOCKSS para generar y almacenar copias seguras de nuestros contenidos digitales. De esta forma, garantizamos la preservación, el acceso y la difusión de nuestros recursos originales, así como su recuperación en caso de

pérdida o daño, mediante la distribución de las copias entre las bibliotecas y los repositorios digitales asociados.

Adicionalmente, la Universidad de Carabobo ha creado, administrada por su Biblioteca Central un repositorio institucional cuyo acceso web se aloja en la dirección riuc.bc.uc.edu.ve/. Está compuesto por archivos digitales que guardan y preservan la producción intelectual de quienes realizan investigación, que se consolidan con el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la UC.

Entre las estrategias de preservación digital se aplican:

- Copias de seguridad de su servidor y archivos.
- Actualización de versiones de softwares utilizados y prever posibles migraciones.
- Metadatos de preservación digital.
- Utilización de DOI.
- La autosuficiencia en tanto minimiza las dependencias de sistemas, datos o documentación.
- El rejuvenecimiento de datos, la migración, la preservación de la tecnología y la arqueología digital; con las evaluaciones pertinentes para comprobar la eficacia de estas.

Statement of Ethics and Professional Negligence

Ethical Declaration and Professional Negligence

FACES Magazine is committed to maintaining the highest ethical standards in its publication and takes measures against any professional negligence that is carried out, fully adhering to the Code of Conduct for Magazine Editors (COPE).

Anti-Plagiarism Policy

FACES Magazine assumes the commitment to monitor the authenticity of the contents presented by the authors, which includes: technical data, diagrams, tables, figures, illustrations, experimental and other designs, methodologies, among others.

Correct citation and referencing in accordance with academically acceptable and required parameters is considered extremely significant.

They are assumed to be serious infractions, with FACES Magazine reserving the respective actions, in the following cases:

- a) Copies or total or partial plagiarism, as well as self-plagiarism;
- b) Falsification or adulteration of data; c) Presentation of non- true data; d) Research segmentation; e) Alteration of author and co-authors; f) Alteration of the arbitration process.

Correct citation and referencing according to academically acceptable and required parameters is considered extremely significant.

They are assumed to be serious infractions, with FACES Magazine reserving the respective actions, in the following cases:

- a) Copies or total or partial plagiarism, as well as self-plagiarism;
- b) Falsification or adulteration of data; c) Presentation of non- true data; d) Research segmentation; e) Alteration of author and co-authors; f) Alteration of the arbitration process.

Conflict of interests

FACES Magazine requests that the author clearly disclose the origin of the financing of the study or research work that gave rise to the manuscript submitted for publication, making clear any potential conflict of interest.

FACES Magazine requires a declaration on the authors' conflicts of interest for all manuscripts sent to the Magazine. Authors are strongly requested to disclose any potential conflicts of interest at the front of the manuscript. Any conflict of interest expressed will be published in a prominent area as part of the article. If no conflicts of interest are reported, the compartment will contain the sentence "No conflicts of interest have been declared."

Potential conflicts of interest include financial interests related to matters discussed in the manuscript (e.g., patent ownership, stock ownership, consultancies, speaking fees).

Funding Source

Authors must detail the sources of funding for their research when submitting a manuscript. This involves the people and organizations who provided resources for the interventions, as well as those who funded the researcher's time and other study costs. All funding sources must be mentioned, as well as their location (city, state, country) included. The information must be provided on the title page of the manuscript and will be disclosed in the published article.

Double blind arbitration

The original texts received by the Editorial Committee, which comply with the regulations of the journal, in response to a preliminary review to be carried out by the Editor, supported by the Editorial Board, will be submitted to double-blind arbitration by specialists in the field. respective topic, both internal and external, according to the author's academic category.

Open Access Policy Statement

At FACES Magazine, we firmly believe in disseminating scientific knowledge in a broad and accessible way. Therefore, we adhere to an open access policy. This means that:

1. Access and visibility: All articles published in our magazine will be available free of charge to the general public on our website. Our objective is to increase the dissemination of research results, giving them greater international visibility.

2. Impact and preservation: Our open access policy favors the impact of publications. We hope that this will result in a greater number of citations for authors and publications, which in turn will increase the visibility of the institutions to which the authors are linked.

3. Benefit to society: We start from the principle that all knowledge generated with public funds must provide benefits to society and be available for use.

4. Copyright: We respect the copyright of authors. Authors retain copyright of their works and grant the journal the right of first publication. The works will be distributed under a Creative Commons license that allows others to share the work with an acknowledgment of authorship of the work and initial publication in this journal.

Editorial Procedure

1. The Editor will send the complete texts to the referees selected according to the subject and academic category of the author, without the respective identification and accompanied by the respective evaluation instrument.

2. The referees will have a maximum of 10 business days - counted from the date it was received - to review the text and rule on its acceptability.

3. The assessment will include academic and research quality, taking into account criteria of originality and presence of significant contributions in the field of social and human sciences, relevance of the content, methodological treatment, findings, management of references, structure of the manuscript and compliance with the presentation standards.

4. The arbitrators will choose, based on their judgment, one of the following options:

to. Post without changes

b. Publication with minor (form) changes. It is sent to the author so that he can make the suggested corrections within a period of no more than ten business days.

c. Post with major changes. It is sent to the author so that he can make the suggested corrections within a period of no more than ten business days and it is subjected to a new review to verify whether the corrections meet the requirements.

d. Do not publish because it does not meet minimum requirements of form and substance.

5. Of the External Arbitrators:

to. Accept or reject the review, stating the relevant motivation. The referees may refrain from considering that they are entering into a situation of conflict of interest when carrying out the evaluation, if they do not handle with expertise and knowledge on the topic of the article.

b. Evaluate the texts sent for their respective arbitration according to the highest ethical standards and quality criteria assumed by the journal.

c. Issue improvement proposals that you consider relevant in terms of methodological aspects, presentation and analysis of results, updating of references.

d. Issue and communicate as soon as possible and within the established period your assessment of the text received and. Decide on the acceptability or otherwise of the articles that have been sent to you with a view to publication in the Journal.

F. Maintain the corresponding confidentiality regarding the arbitration carried out.

g. Deliver to the Journal Management a written report regarding each refereed work.

Edition

Once the review is completed, the text of the article will be subject to the spelling, writing and style review procedure as part of the editing process. In order to reaffirm the quality of the publication, the condensation, deletion or incorporation of tables and figures may be requested.

The editorial committee reserves the right to make pertinent modifications without affecting the content, as well as to decide regarding its publication if the authors do not respond satisfactorily to the observations raised. The edited manuscript will be sent to the authors for approval.

The magazine is not responsible or jointly responsible for the judgments made by the authors of the articles published in it.

The Editor will be responsible for the final decision regarding the acceptance of the articles received once the arbitration and editing process has been completed, taking into consideration the observations of referees and reviewers of the Editorial Board.

All information regarding the articles received, the arbitration process, review and editing will be handled with strict confidentiality.

The Scientific Council

As a support section of the Editorial Team, made up of national and international teachers and researchers with distinguished careers, they ensure compliance with ethical publication guidelines, supervising the content and development of the journal, in accordance with international standards. The members of the Scientific Council undertake to be guarantors of quality and solidity in the design and execution of the editorial policies of FACES Magazine, acting as active monitors of compliance with the Code of Conduct for Magazine Editors, as well as all its practices. attached to ethical commitments. In the same way, they actively intervene in the evaluation of new thematic axes, verification of the journal, the promotion of calls for texts, the dissemination of studies published in their academic field of action, the proposal of new referees, the redistribution on social networks, among other highly relevant tasks.

Línea editorial

The editor

He is the main person responsible for the management of FACES Magazine. It is responsible for preserving the quality of the journal, exercising legal representation of the journal, appointing national and international scientific advisors, verifying that publication standards are met, and ultimately deciding on the publication of duly refereed, corrected and edited articles; keep publication standards updated, supervise the work of the editorial team.

The Editorial Board

They are the ones who support him in the management processes of the journal, ensuring the application of best practices in accordance with the ethical declaration and professional negligence of the journal, supporting the review of the quality of The texts. Likewise, undertake studies related to the improvement of the journal.

The Editorial Committee

Consisting of a group of collaborators with experience and knowledge in editorial tasks, the editorial committee is

responsible for carrying out the tasks of examining translations, spelling, writing and style, editing the texts, disseminating them on social networks, indexing management, managing the platform for receiving and publishing articles, verifying that the articles comply with the standards, preparing mock-ups of the publications.

Digital preservation policy

We assume as the digital preservation policy of our FACES Magazine the set of actions and strategies that guarantee the accessibility, integrity, authenticity, usability and interoperability of its digital resources over time, with the purpose of ensuring the availability and reuse of the contents published by the academic community and society in general.

We identify technological obsolescence, physical deterioration, loss of information, and unauthorized access as risks to digital preservation. For this reason, actions are established to guarantee that the digital resources of our magazine can be deciphered, interpreted, understood and reproduced over time

So the fundamental principle that guides this policy is to guarantee completeness, readability and protection against possible changes, authorized or not, using the appropriate means within our reach.

Our digital preservation policy is based on the use of Open Journal Systems (OJS), an open source software created by the Public Knowledge Project (PKP) that integrates the Pórtico and CLOCKSS services. These services allow our magazine to participate in the PKP Preservation Network (PKP PN), which uses the LOCKSS program to generate and store secure copies of our digital content. In this way, we guarantee the preservation, access and dissemination of our original resources, as well as their recovery in case of loss or damage, by distributing copies among libraries and associated digital repositories.

Additionally, the University of Carabobo has created, managed by its Central Library, an institutional repository whose web access is hosted at the address riuc.bc.uc.edu.ve/. It is made up of digital files that save and preserve the intellectual production of those who carry out research, which are consolidated with the Scientific and Humanistic Development Council of the UC.

Digital preservation strategies include:

- Backups of your server and files.
- Update versions of software used and anticipate possible migrations.
- Digital preservation metadata.
- Use of DOI.
- Self-sufficiency as it minimizes dependencies on systems, data or documentation.
- Data rejuvenation, migration, technology preservation and digital archaeology; with the relevant evaluations to verify their effectiveness.

Instrucciones para Autores

1. Se publicarán únicamente artículos originales e inéditos, los cuales no deben haber sido presentados a otras revistas u otro tipo de publicaciones.

2. Los trabajos deben ser enviados en formato Word o equivalente en programas de ofimática libres a la dirección electrónica rfaces.infaces2022@gmail.com.

3. Las características formales deben ser: Márgenes de 2,54 cm por cada lado, Interlineado 2.0, sin espacio entre párrafos. Alineación: justificada. Sangría: 1,27 cm en primera línea. Sangría francesa de 1,27 cm en las referencias. Fuente: Times New Roman 12 puntos. Extensión mínimo 12 cuartillas, máximo 30 cuartillas.

4. En la primera página del texto debe incluir: título del trabajo en español e inglés. Este título debe tener entre cinco y quince palabras. Debe ser llamativo, sea descriptivo del tema central, en lo posible con información del tipo de estudio y metodología. Evitar palabras superfluas.

5. Nombre completo del autor o de los autores con indicación del orden jerárquico, número del documento de identidad (de cada uno) así como el respectivo ID ORCID, número telefónico de contacto, correos electrónicos (indispensable), datos académicos (titulación y universidad donde se obtuvo, categoría profesional e institución de procedencia laboral, Ciudad-Estado, País); además de una breve reseña curricular, la cual no exceda de 60 palabras; es conveniente incluir una relación de las publicaciones anteriores relevantes, así como indicar si el trabajo fue presentado en algún Congreso o si recibió algún tipo de financiamiento o subvención, así como la fuente de esta. Indicar explícitamente una declaración de posible conflicto de intereses.

6. Indicar explícitamente la afiliación institucional de acuerdo al siguiente formato: Nombre personal [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 (obligatorio)], [Correo electrónico (institucional recomendable)]

7. Incorporar un resumen del manuscrito de 250 palabras máximo en español e inglés, contentivo de: tipo de estudio, tema central, propósito general, aspectos metodológicos, resultados y hallazgos más relevantes y conclusiones. No debe contener citas. Debe estar acompañado de al menos cinco palabras clave específicas y representativas del contenido del texto. Se sugiere el uso de tesauros.

8. La estructura del texto a ser presentado debe ser: Introducción – materiales/métodos – Resultados – Discusión – Conclusiones – Recomendaciones - Agradecimientos – Referencias. Incluir en cada sección subtítulos, sin contener numeraciones de (1 - 1.1 – 1.1 1 – 1.1.2).

9. Las citas deben ajustarse a los estándares académicos usuales, pues expresan el adecuado y ético tratamiento de la información con el debido respeto a los autores y fuentes, por lo que deben atribuir adecuadamente los respectivos créditos de autoría. Preferiblemente Norma APA. El formato de citación será incorporando la correspondiente referencia en el texto escribiendo los datos en el siguiente orden: apellido del autor, año de la publicación original y página (en caso de cita textual), separados por una coma. Las citas textuales serán de dos tipos: cortas, aquellas de menos de 40 palabras. Estas serán incorporadas en el párrafo, entre comillas, sin cursiva. Largas: cuya cantidad de palabras supere las 40; en

este caso de coloca en párrafo aparte con sangría izquierda de 1,27 cm, sin comillas e interlineado simple.

10. De acuerdo a la cantidad de autores que efectivamente participaron en el estudio y presentan el texto para su publicación se presentarán como se indica en el cuadro a continuación

Tipos de citación por autor

| Cantidad y tipo de autor | Citación narrativa | Citación parentética |
|-----------------------------------|---|--|
| Individual | Sevillano García (2004) | (Sevillano García, 2004) |
| Dos autores | Spencer y Giudice (1964) | (Spencer y Giudice, 1964) |
| Tres autores o más | Ballester et al. (2000) | (Ballester et al., 2000) |
| Autor corporativo con abreviación | | |
| Cita por vez primera | Organización de Naciones Unidas (ONU, 2021) | (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2021) |
| Citas a continuación | ONU (2021) | (ONU, 2021) |
| Autor corporativo sin abreviación | Universidad de Carabobo (2022) | (Universidad de Carabobo, 2022) |

11. Las referencias bibliográficas se colocan al final del texto en orden alfabético de acuerdo a lo establecido por el estilo APA actualizado.

12. Los gráficos, tablas y cuadros deberán ser titulados y numerados en forma consecutiva, con números arábigos. Deben ser legibles, por lo que la fuente no puede ser inferior a 10 pts. No deben ser insertados como imagen sino construidos en el procesador de palabras. Debe indicarse la

fuelle de los datos incluidos. Deben quedar en una sola página, respetar los márgenes y estandarizar su apariencia en cuanto a los bordes y colores.

13. Incluir en el envío del texto la Carta de Declaración de Originalidad y la Cesión derechos de publicación a la Revista FACES.

Instructions for Authors

1. Only original and unpublished articles will be published, which must not have been submitted to other journals or other types of publications.

2. The works must be sent in Word format or equivalent in free office automation programs to the electronic address rfaces.infaces2022@gmail.com.

3. The formal characteristics must be: Margins of 2.54 cm on each side, Line spacing 2.0, without space between paragraphs. Alignment: justified. Indentation: 1.27 cm in first line. 1/2" hanging indent on references. Font: Times New Roman 12 points. Minimum extension 12 pages, maximum 30 pages.

4. On the first page of the text you must include: title of the work in Spanish and English. This title should be between five and fifteen words. It should be eye-catching, be descriptive of the central theme, if possible, with information on the type of study and methodology. Avoid superfluous words.

5. Full name of the author or authors indicating the hierarchical order, identity document number (of each one) as well as the respective ORCID ID, contact telephone number, emails (indispensable), academic data (degree and university where it was obtained, professional category and institution of work origin, City-State, Country); in addition to a brief curricular summary, which does not exceed 60 words; It is convenient to include a list of previous relevant publications, as well as indicate if the work was presented in a Congress or if it received any type of financing or subsidy, as well as its source. Explicitly indicate a declaration of possible conflict of interest.

6. Explicitly indicate the institutional affiliation according to the following format: Personal name [Research Structure:

Group, Laboratory, Unit, Center and Institute (if applicable)], [Department, Directorate, University Hospital (compulsory if applicable)], [Faculty (recommended)], [University, Higher Education Institution (required)], [Postal address (if applicable)], [city, and country (required)], [ORCID unique identifier (required)], [Email (recommended institution)]

7. Incorporate a summary of the manuscript of a maximum of 250 words in Spanish and English, containing: type of study, central theme, general purpose, methodological aspects, results and most relevant findings and conclusions. Must not contain citations. It must be accompanied by at least five specific keywords that are representative of the content of the text. The use of thesauri is suggested.

8. The structure of the text to be presented should be: Introduction - materials/methods - Results - Discussion - Conclusions - Recommendations - Acknowledgments - References. Include subtitles in each section, without containing numbers of (1 - 1.1 - 1.1.1 - 1.1.2).

9. The citations must conform to the usual academic standards, since they express the adequate and ethical treatment of the information with due respect to the authors and sources, for which they must properly attribute the respective credits of authorship. Preferably APA Standard. The citation format will be incorporating the corresponding reference in the text, writing the data in the following order: author's last name, year of original publication and page (in the case of a direct citation), separated by a comma. Verbatim citations will be of two types: short, those of less than 40 words. These will be incorporated in the paragraph, between quotation marks, without italics. Long: whose number of words exceeds 40; In this case, it is placed in a separate paragraph with a 1.27 cm left indentation, without quotation marks and single line spacing.

10. According to the number of authors who actually participated in the study and submit the text for publication, they will be presented as indicated in the table below

Types of citation by autor

| Number and type of author | Narrative citation | Parentetical citation |
|---|--|--------------------------------|
| Single | Sevillano García (2004) | (Sevillano García, 2004) |
| Two authors | Spencer and Giudice (1964) | (Spencer and Giudice, 1964) |
| Three authors or more | Ballester et al. (2000) | (Ballester et al., 2000) |
| Corporate author with abbreviation | | |
| Appointment for the first time (United Nations) | United Nations Organization (UN, 2021) | Organization [UN], 2021) |
| Citations below | UN (2021) | (UN, 2021) |
| Corporate author without abbreviation | University of Carabobo (2022) | (University of Carabobo, 2022) |

11. Bibliographical references are placed at the end of the text in alphabetical order according to what is established by the updated APA style.

12. Graphs, tables and charts must be titled and numbered consecutively, with Arabic numerals. They must be legible, so the font cannot be less than 10 pts. They should not be inserted as an image but built in the word processor. The source of the included data must be indicated. They must be on a single page, respect the margins and standardize their appearance in terms of borders and colors.

13. Include in the sending of the text the Letter of Declaration of Originality and the Assignment of publication rights to the FACES Magazine.

Carta de compromiso

Envíe junto con su trabajo la siguiente carta al Comité Editorial de Revista FACES:

Ciudadanos

Director Editor en jefe y demás Miembros del Comité Editorial
Revista FACES

Presente.

Por medio de la presente envío a Ud.(s) el manuscrito del trabajo titulado:

para que sea sometido a evaluación para la publicación.

Manifiesto que:

Este trabajo es original e inédito: no ha sido publicado, no es duplicado, ni redundante; no está siendo sometido simultáneamente a arbitraje para su publicación por ningún medio de difusión, que los datos son originales y verídicos.

El autor y los coautores ceden los derechos de autor a la Revista FACES, pero mantienen sus derechos como autor intelectual.

El trabajo, tanto en su texto como las tablas y figuras ha sido elaborado de acuerdo a las Instrucciones para los Autores publicadas por Revista FACES, y que las referencias están directamente relacionadas con el trabajo.

Se designa como autor de correspondencia al autor o coautor que lo indique, con quien el Comité Editorial mantendrá comunicación a través de los correos electrónicos revista.faces@uc.edu.ve y rfaces.infaces2022@gmail.com ,

quien será responsable ante autores y coautores y dará respuesta rápida a los requerimientos del Comité Editorial.

No se conocen conflictos de intereses, y de haberlos los autores y coautores están obligados a indicarlo en el original, junto a la fuente de financiamiento.

Firma:

Nombre y apellido:

El autor para correspondencia:

Letter of engagement

Send along with your work the following letter to the Editorial Committee of FACES Magazine:

citizens

Director Editor-in-Chief and others Members of the Editorial Committee FACES Magazine

Present.

I hereby send you the manuscript of the work entitled: to be submitted for evaluation for publication.

I declare that:

This work is original and unpublished: it has not been published, it is not duplicated, nor redundant; is not being simultaneously submitted to arbitration for publication by any means of dissemination, that the data is original and true.

The author and co-authors assign the copyright to FACES Magazine, but maintain their rights as intellectual author.

The work, both in its text and the tables and figures, has been prepared in accordance with the Instructions for Authors published by FACES Magazine, and that the references are directly related to the work.

The author or co-author who indicates it is designated as corresponding author, with whom the Editorial Committee will maintain communication through the emails revista.faces@uc.edu.ve and rfaces.infaces2022@gmail.com, who will be responsible to authors and co-authors and will respond quickly to the requirements of the Editorial Committee.

There are no known conflicts of interest, and if there are, the authors and co-authors are obliged to indicate it in the original, together with the source of financing.

Signature:

Name and surname: Corresponding Author:

Contenido

EDITORIAL

Ruben Argenis Castillo Oropeza

ARTÍCULOS

EL DESIGN THINKING COMO HERRAMIENTA GERENCIAL
COMPETITIVA E INNOVADORA ORGANIZACIONAL.

Wladimir Chacón-Paredes.

NUEVOS ESCENARIOS Y ENTORNOS PARA LA REORGANIZACIÓN BAJO
LAS TEORÍAS DE LA INCERTIDUMBRE Y COMPLEJIDAD.

isaac Pérez Yunis.

VOLATILIDAD Y PERSPECTIVAS DEL MERCADO DE BITCOIN:
PEDAGOGÍA DEL SABER EN LA MODERNIDAD MONETARIA.

Samuel Acevedo; Freddy Rivas y Freddy Acevedo.

GENEALOGÍA DE LAS POLÍTICAS GERENCIALES DE LAS
AGROINDUSTRIAS ALIMENTARIAS VENEZOLANAS.

Alberto Cadevilla Soto.

COMPARACIÓN DE METODOLOGÍAS DE BALANCE SOCIAL DESDE
EL HOLOPRAGMATISMO EN LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES.

Amaire Mora Guerrero.

RELACIÓN DE LA FELICIDAD CON EL CLIMA LABORAL EN UN
HOSPITAL PÚBLICO DEL PERÚ.

Ernesto Rodríguez, Gioconda Herrera y Christian Carrillo.

LIMITACIONES DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SUS
FUNCIONES EN LA MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
INDUSTRIALES DE LA CIUDAD DE CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO.

Mario Bueno; Guillermo Marín y Neima Hernández.

EMPRENDIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR AGRÍCOLA
DEL ESTADO PORTUGUESA.

Elsa Arias Linarez.

ESCALABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DIGITALES EN EL CONTEXTO
DE LA NUEVA ECONOMÍA EN LATINOAMÉRICA.

Andrés Villanueva.