



➔ **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES. CASO INNOVA SCIENTIFIC, LIMA, PERÚ**

➔ **EVALUACIÓN DEL USO DE PLANES ESTRATÉGICOS BASADOS EN LA APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO HERRAMIENTA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN FINANCIERA. CASO: INDUSTRIAS CELTA, S. A.**

➔ **MODELO GERENCIAL SOCIAL COMUNITARIO PARA LA COMUNIDAD DE SANTA ÁGÜEDA, ESTADO GUÁRICO, VENEZUELA**

➔ **REPOSITARIOS GIT Y ORQUESTADORES DE CONTENEDORES KUBERNETES EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

➔ **EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD MEDIANTE EL COMPROMISO ÉTICO CORPORATIVO**

➔ **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: RELEVANCIA DE SU UTILIDAD EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE**

REVISTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES EDITADA POR INNOVA SCIENTIFIC

VOL. 2 N.º 3 JULIO - OCTUBRE 2021

ISSN 2708-6992

COMITÉ EDITORIAL

DIRECTOR: Dr. Samuel Isaías Acevedo Torres, PhD.

EDITOR ACADÉMICO: Dr. Israel Barrutia Barreto

EDITOR ASOCIADO: Dr. Lessner León

EDITOR DE CONTENIDO: Lic. César Custodio Incio

COMITÉ ASESOR

M.s.c Daniel Jiménez Montero.

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Dra. Yajaira del C. Oviedo Graterol.

Universidad APEC. República Dominicana

Dra. Nellys Marisol Castillo.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela

Dr. Moisés Alejandro Banks Peña.

Universidad APEC. República Dominicana

Dr. Andrés Felipe Astaíza Martínez.

Universidad de Ibagué

EQUIPO TÉCNICO

ADMINISTRADOR OJS: Tec. Jeremy G. Espinoza Ruiz

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: Eduardo Granados Marcelo

SOCIAL INNOVA BUSINESS SAC

Portal web: <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB>

Correo electrónico: revista@innovasciencesbusiness.org

Entidad editora: Innova Scientific

Facebook: Social Innova Business

Dirección: Av. La Marina 1453, San Miguel, Lima, Perú



Innova Sciences Business by Innova Scientific SAC is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License. Creado a partir de la obra en <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB>.

ÍNDICE

Editorial

4 - 5

Artículos de investigación

Influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores. Caso Innova Scientific, Lima, Perú

Influence of work climate on employee performance. Innova Scientific case study

AUTORES: Omar Roldán Villanueva, Rafael Linares-Quispe

6 - 17

Evaluación del uso de planes estratégicos basados en la aplicación del cuadro de mando integral como herramienta de control administrativo para optimizar la gestión financiera. Caso: Industrias Celta, S. A.

Evaluation of the use of strategic plans based on the application of the balanced scorecard as an administrative control tool to optimize financial management. Case: Industrias Celta, S. A.

AUTORA: Mayra Milagros Malpica Mujica

18 - 26

Modelo gerencial social comunitario para la comunidad de Santa Águeda, Estado Guárico, Venezuela

Community social management model for the community of Santa Águeda, Guárico State, Venezuela

AUTOR: Demián A. Uzcátegui Dávila

27 - 38

Repositorios GIT y orquestadores de contenedores kubernetes en la optimización de la gestión empresarial

GIT repositories and kubernetes container orchestrators in enterprise management optimization

AUTOR: Nelwi Báez

39 - 45

Eficiencia y competitividad mediante el compromiso ético corporativo

Efficiency and competitiveness through corporate ethical commitment

AUTORA: María Caridad Ramírez Marrero

46 - 50

Artículo de reflexión

Responsabilidad social empresarial: relevancia de su utilidad en la sociedad y el medioambiente

Corporate social responsibility: Relevance of its usefulness in society and environment

AUTORA: Maribel del Carmen Laos Villalobos

51 - 60

**Dr. Israel Barrutia Barreto***Editor Académico*

ibarrutia@innovascientific.com

Doctor en Administración. Doctorando en Administración Estratégica en Centrum, Pontificia Universidad Católica del Perú. Doctorando en Educación por la Universidad Benito Juárez de México. Maestro en Administración y Dirección de Empresas, egresado de la maestría en Gestión Pública. Director General del Centro de Investigación Científica Innova Scientific SAC.

Desde su primera edición, la revista *Business Innova Sciences* (BIS), perteneciente al Centro de Investigación Innova Scientific, ha sido para sus lectores una ventana que, si bien ha ofrecido y visibilizado artículos de investigación, también ha cambiado el panorama de la investigación científica, pues, además de mostrar aspectos inherentes a los negocios, ha fomentado la generación de ideas en torno a la economía, el *marketing*, la responsabilidad y demás temas fundamentales en el mundo moderno. Esta ventana no se ha diseñado en soledad; son muchas manos y ojos los que han participado en este trabajo, que, ciertamente, nos ha dado enormes satisfacciones y, por qué no, alegrías.

En esta nueva edición, última del año 2021, seis artículos nos acompañan como una muestra de ese amor que sentimos por la investigación, la innovación y las ciencias empresariales. El primer artículo, "Influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores: caso Innova Scientific, Lima, Perú," pertenece a los autores Omar Roldán y Rafael Linares. Su investigación gira en torno al clima y al rendimiento laboral. Se trata de un estudio no experimental, cuantitativo, exploratorio

y descriptivo, que aplica dos métodos; el primero está basado en la escala Clima laboral, y el segundo es una ficha basada en factores de Rendimiento laboral. Se determina, como conclusión, un clima laboral muy favorable.

La segunda contribución está a cargo de la investigadora Mayra Malpica, de la Universidad de Carabobo (Venezuela). Su estudio se titula "Evaluación del uso de planes estratégicos basados en la aplicación del cuadro de mando integral como herramienta de control administrativo para optimizar la gestión financiera. Caso: Industrias Celta, S. A.:" El objetivo es evaluar el uso de planes estratégicos basados en la aplicación del cuadro de mando integral como herramienta de control administrativo para optimizar la gestión financiera en la empresa Industrias Celta, S. A., ubicada en Morón, Estado de Carabobo (Venezuela).

Por otra parte, el objetivo del artículo "Modelo gerencial social comunitario para la comunidad de Santa Águeda, Estado Guárico, Venezuela," del autor Demián Uzcátegui, es diseñar un modelo gerencial social comunitario para la comunidad de Santa Águeda, Estado Guárico (Venezuela), aplicando herramientas gerenciales

“

La mejor razón para iniciar una empresa es que esta tenga sentido, sentido para crear un producto o servicio que la sociedad necesite, y de esta forma hacer un mundo mejor

Guy Kawasaki

”

administrativas fundamentales, como la comunicación, la motivación, la participación, la organización y la planificación, debido a la complejidad de lo social.

El cuarto estudio se denomina “Repositorios GIT y orquestadores de contenedores Kubernetes en la optimización de la gestión empresarial”. El objetivo de la autora Nelwi Báez es analizar la eficiencia de los repositorios GIT y orquestadores de contenedores Kubernetes en las empresas. La metodología empleada fue la revisión sistemática y descriptiva, con búsqueda en las bases de datos secundarias con palabras clave y estableciendo un rango entre los años 2017 y 2021.

El quinto estudio es “Eficiencia y competitividad mediante el compromiso ético corporativo”, de María Caridad Ramírez. En este, la autora señala la relevancia de la ética corporativa, su trascendencia y su aplicabilidad, sobre todo, porque la ética contribuye con la rentabilidad de las organizaciones, por lo que es necesario implementar el compromiso ético corporativo: eje fundamental para incrementar los niveles de eficiencia, lealtad, competitividad y calidad.

En el último artículo, titulado “Responsabilidad social empresarial: relevancia de su utilidad en la sociedad y el medioambiente”, de Maribel del Carmen Laos Villalobos, se establece un acercamiento teórico a la intervención de la responsabilidad social en las empresas, puesto que permite una optimización para el funcionamiento interno, así como para los efectos externos. Así, la responsabilidad social empresarial se posiciona como una actividad que busca mitigar los impactos negativos en el medioambiente con el ejercicio de determinadas planificaciones, proyectos y leyes (nacionales e internacionales).

Desde el comité editorial, queremos extender nuestro agradecimiento por seguir creyendo en nosotros, por investigar y sumar cada día más para vivir en un mundo mejor. De igual manera, agradecemos a los revisores, correctores y editores, quienes, desde sus puestos de trabajo, continúan esa labor; asimismo, a nuestros lectores y, por supuesto, a los investigadores que han hecho posible este nuevo número.

El editor

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES. CASO INNOVA SCIENTIFIC, LIMA, PERÚ

INFLUENCE OF WORK CLIMATE ON EMPLOYEE PERFORMANCE. INNOVA SCIENTIFIC CASE STUDY

Omar Roldán Villanueva

oroldan.isperu@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5251-8379>

Maestría en Gestión del Patrimonio Cultural, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rafael Linares-Quispe

linaresq.rafael@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3753-2719>

Universidad Nacional Federico Villareal, Facultad de Humanidades.



RECIBIDO	[15/09/2021]
ACEPTADO	[15/10/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 6-17

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia que tiene el clima laboral en el rendimiento de un grupo de trabajadores del área de Innovación y Desarrollo de la empresa Innova Scientific S. A. durante julio del 2021. El estudio fue de diseño no experimental, cuantitativo, exploratorio y descriptivo. La investigación aplicó dos métodos: el primero basado en la Escala Clima Laboral CL-SPC, y el segundo en una ficha elaborada con base en los factores de rendimiento laboral de Gabini (2018). En cuanto a las respuestas brindadas por los investigadores y la realización del formulario por parte del supervisor del área, el estudio encontró que existe una tendencia a calificar el clima laboral dentro del área Innovación y Desarrollo como favorable (un 72 % del total de encuestados); sin embargo, un pequeño número de investigadores tiene una opinión negativa sobre el clima laboral en el área en mención (4.8 %). Por otro lado, en cuanto a la variable Rendimiento laboral, el gerente del área califica el rendimiento del 45 % de trabajadores como medio y de un 28.75 % como *favorable*. Se llegó a la conclusión de que existe un grado de correlación entre ambas variables y que, cuanto mayor sea el grado de satisfacción que sienta el trabajador en su área de trabajo, mayor será su rendimiento en las actividades que se le asignan.

Palabras clave

Clima Laboral,
Rendimiento Laboral,
Conflicto Laboral,
Trabajadores,
Empresa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence that the work environment has on the work performance of a group of workers in the Innovation and Development area of Innova Scientific S. A. during the month of July 2021. Non-experimental, quantitative, exploratory and descriptive design study. The research applied two methods: the first one based on the Work Climate Scale CL - SPC and the second one on a card elaborated based on Gabini's (2018) work performance factors. Based on the answers provided by the researchers and the completion of the form by the area supervisor, the study found that there is a tendency to rate the work climate within the Innovation and Development area as favorable (72 % of the total number of respondents); however, a small number of researchers have a negative opinion about the work climate in the area in question (4.8 %). On the other hand, with regard to the work performance variable, the manager of the area rates the performance of 45 % of the workers as average and 28.75 % as favorable. It was concluded that there is a degree of correlation between the two variables and that the greater the degree of satisfaction felt by the worker in his work area, the greater his performance in the activities assigned to him.

Keywords

Work Climate, Work Performance, Work Conflict, Workers, Company.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia que tiene el clima laboral en el rendimiento de un grupo de trabajadores del área de Innovación y Desarrollo de la empresa Innova Scientific S. A. durante julio del 2021.

El artículo se divide en una sección conceptual, donde se definen las dos variables de estudio, a saber: Clima laboral y Rendimiento laboral. Esto con la finalidad de tener un mayor grado de conocimiento y entender cómo se relacionan las dos variables. El segundo segmento consiste en la metodología empleada para la recolección y análisis de datos, así como la población y el contexto temporal en que se enmarcó el presente trabajo. El tercer segmento, la sección de resultados, brinda una interpretación de toda la data obtenida luego de correlacionar y analizar los datos recogidos. El artículo finaliza con la respuesta al problema de investigación planteado.

MARCO CONCEPTUAL

Clima laboral

El clima laboral se concibe como el factor que describe y caracteriza a una organización, distinguiéndola de otras, y que influye en el comportamiento social del trabajador tanto dentro de su área de trabajo como en sus relaciones interpersonales (Rengifo-Barrero *et al.*, 2017; Venutolo, 2009). Asimismo, se considera las percepciones de trabajadores y agentes externos, las cuales se ven influenciadas por factores como (i) técnicas de liderazgo, (ii) el nivel de comunicación interpersonal y (iii) el conjunto de condiciones del entorno laboral (Ancín y Espinoza, 2017). En este sentido, el clima laboral es parte central de una estructura sistematizada dentro una organización o empresa, denominado clima organizacional.

El clima organizacional se refiere al entorno laboral que existe entre los trabajadores de una organización y que se relaciona con el grado de motivación (Flórez *et al.*, 2020). El entorno de trabajo es una condición ambiental en el ámbito del desempeño de la tarea de una persona. Para un empresario, el entorno de trabajo es la situación en la que los trabajadores cualificados desempeñan sus funciones en una organización específica. Mientras que, para una empresa cualquiera, es el estado del trabajo y la relación entre los individuos que la conforman. De esta manera, un entorno de trabajo armonioso y propicio puede ayudar a la ejecución de las tareas de forma ordenada y perfecta (Yusof *et al.* 2021).

En este contexto, el entorno de trabajo influye en el nivel de satisfacción de los trabajadores en cuanto a las características del propio contexto. Así, las características que determinan el grado de satisfacción son las siguientes: (i) los niveles de ventilación, (ii) la iluminación, (iii) el acceso a la luz natural y (iv) el entorno acústico (Al-Omari y Okasheh, 2017). A su vez, el entorno laboral explica un conjunto de diferencias considerables, las cuales se manifiestan en factores externos al contexto de trabajo y que resultan extenuantes, por lo que el desarrollo de una gestión con base en la experiencia de los empleados es crucial para determinar el contenido de la evaluación de riesgos y la planificación de acciones durante las intervenciones en el entorno laboral (Nielsen *et al.*, 2014).

La participación de los empleados es la variable principal que se utiliza para la evaluación del clima laboral (Simonsen *et al.*, 2020). Sabiendo que el clima laboral en una organización influye en la productividad de los trabajadores, Pillugua y Arteaga (2019) sostienen que puede ser evaluado, a su vez, por distintos factores, como la comunicación, la colaboración, el liderazgo, la carrera profesional, la satisfacción y las condiciones generales en la empresa.

En cuanto al factor comunicación, es necesario un cambio en la estructura organizativa (de una forma vertical a una horizontal) para que todo el personal de trabajo tenga presente cuáles son los objetivos, metas y misiones de la empresa. El factor colaboración evalúa el grado de respeto y compañerismo que se establece en los trabajadores, puesto que ello determina la calidad de las relaciones humanas que serán vigiladas por los clientes. Respecto al liderazgo que se pueda establecer en un ambiente de trabajo, este puede lograr que la empresa desarrolle en corto tiempo las metas que han sido predispuestas a los trabajadores. La carrera profesional determina las capacidades y habilidades de los trabajadores que influirá en la obtención de reconocimientos que permiten la posibilidad de una remuneración extra (Pillugua y Arteaga, 2019). En cuanto al penúltimo factor, la satisfacción, esta debe ser regulada, tanto a nivel administrativo como a nivel del trabajador, puesto que, a mayor grado de satisfacción, mayor será la productividad (Sánchez y García, 2017). Por último, las condiciones físicas como la iluminación del ambiente, el medio, los distractores físicos, herramientas de trabajo y ruidos, van de la mano con la productividad.

Asimismo, otro estudio establece que son nueve los factores que determinan el clima organizacional de una empresa: (i) la percepción que tienen los trabajadores sobre las reglas, trámites, etc.; (ii) la responsabilidad, que se caracteriza por la autonomía de decisiones de cada trabajador; (iii) la recompensa, que es el premio que se brinda a la persona que efectúe el trabajo puntualmente; (iv) el desafío, que corresponde a los retos que atraviesa cada trabajador; (v) las relaciones entre trabajadores, capaz de formar lazos amicales; (vi) cooperación entre trabajadores; (vii) conflictos que surgen en el ambiente laboral; (viii) estándares de percepción de las normas empresariales; y (ix) la identidad de los trabajadores con los objetivos de la empresa (Rodríguez, 2015).

En resumen, el clima laboral es un factor importante, pues influye en el comportamiento de los trabajadores y su rendimiento laboral, tomando en cuenta factores propios de la empresa donde se trabaja (Gómez y Salas, 2018). Por ello, se hace necesario realizar diagnósticos con base en instrumentos de gestión que tengan en cuenta los factores antes señalados.

RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral en el contexto empresarial está relacionado con aquello que espera una empresa con respecto a las acciones realizadas por un trabajador en un determinado periodo de tiempo (Terán, 2017; Burgos, 2018). A su vez, estas acciones o roles deben ir acorde con las especificaciones que se dieron al momento del reclutamiento para que el desempeño sea eficiente y satisfactorio (Mendieta-Ortega *et al.*, 2020). En este sentido, la satisfacción se puede considerar tanto una causa como un efecto del rendimiento laboral de un individuo (Burgos, 2018).

Asimismo, el rendimiento laboral está conformado por el conjunto de comportamientos relevantes para la obtención de resultados en una organización, el cual se rige bajo tres principios fundamentales: (i) debe ser definido en los comportamientos de los trabajadores y no en los resultados, (ii) se deben considerar solo los comportamientos más importantes en cuanto a las metas que se planteen en una empresa, y (iii) se le considera como una variable de característica multidimensional (Gabini, 2018). Estos principios inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores (Burgos, 2018). Aun así, una evaluación del rendimiento laboral no considera por completo el mérito del empleado, siendo necesario determinar cuáles son los factores que influyen en el rendimiento laboral (Oseda *et al.*, 2019).

Los factores que influyen en el rendimiento laboral, según Larico-Mamani *et al.* (2017), son 7: la motivación, el establecimiento de objetivos, el centro de trabajo, participación del empleado, reconocimiento del trabajo, formación-desarrollo profesional y liderazgo empresarial. La motivación es un elemento indispensable y de gran importancia, convirtiéndose en un elemento primordial y ayuda a las personas a seguir sus planes con decisión. El establecimiento de objetivos es una técnica que facilita la motivación de los empleados. Otro factor es el liderazgo empresarial, el cual influye y guía a los trabajadores al éxito. En este sentido, estos factores posibilitan la mejora del ambiente laboral, promueven confianza y dan credibilidad personal (Gabini, 2018; Jurado, 2019).

METODOLOGÍA

Se realizó un diseño no experimental, cuantitativo, exploratorio y descriptivo. La investigación aplicó dos métodos: el primero fue la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004) y el segundo, una ficha elaborada con base en los factores de rendimiento laboral de Gabini (2018). El presente estudio realiza una exploración y análisis de respuestas brindadas por un grupo de 10 investigadores del área de Innovación y Desarrollo de Innova Scientific S. A. durante julio del 2021.

La investigación partió del siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los investigadores del área Innovación y Desarrollo de Innova Scientific S. A.? Para responder a la interrogante, se realizó un estudio mediante la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004), que consiste en una encuesta que enlista un total de 50 preguntas, a las cuales se les atribuye respuestas de opción múltiple. Este estudio consideró las respuestas numeradas del 1 al 5, donde 1 es "muy desfavorable"; 2, "desfavorable"; 3, "medio"; 4, "favorable" y 5, "muy favorable". Esta encuesta fue empleada para medir la primera variable: Clima laboral.

El instrumento de medición de la segunda variable (rendimiento laboral) fue una ficha enviada al supervisor del área, en donde se señalan los siguientes factores expuestos por Gabini (2018): factor (i) al Rendimiento o Comportamiento en tareas, al cual se le asignan 4 variables; factor (ii) al Rendimiento o Comportamiento en contexto, al cual se le asignan ocho variables y factor (iii) al Comportamiento contraproducente con ocho variables.

El valor de rendimiento laboral, al igual que el clima laboral, estuvo determinado mediante la escala 1-5, donde el 1 es considerado como “muy desfavorable”, 2 como “desfavorable”; 3, “medio”; 4, “favorable” y 5, “muy favorable”.

Para el análisis de los resultados del clima laboral como de rendimiento en los investigadores se utilizó Microsoft Excel en su versión 2016 Plus, que mostraba el porcentaje total de cada una de las 50 preguntas asignadas. Una vez obtenidos estos datos se utilizó el mismo programa para los datos numéricos totales —previa recolección de datos estadísticos— con base en la incidencia de porcentajes asignados a los valores 1 (Muy desfavorable), 2 (Desfavorable), 3 (Medio), 4 (Favorable) y 5 (Muy Favorable). Para el análisis general, se utilizó un cuadro estadístico correlacional brindado por el programa Excel, en donde se pudo observar el grado de incidencia entre las dos variables.

RESULTADOS

Resultados respecto del clima laboral

De los 10 participantes del cuestionario implementado en el presente estudio, se ha creado una escala de valoración sobre el Clima laboral, que cuenta con cinco niveles, que son los siguientes: 1 (muy desfavorable), 2 (desfavorable), 3 (medio), 4 (favorable) y 5 (muy favorable). Esta escala permite interpretar los resultados de la Tabla 1, en la que se contrastan los niveles de Clima laboral y los ítems (número de pregunta correspondiente a la encuesta). De lo consignado en la tabla, es posible evidenciar que la gran parte de los ítems desarrollados en el cuestionario se encuentran dentro del nivel 4: favorable.

Tabla 1.

Resultados de la encuesta

Escala del Clima laboral	Ítems
5. Muy favorable	18, 25, 33, 46, 47
4. Favorable	1, 3, 5, 8, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 48, 49, 50
3. Medio	2, 4, 6, 9, 11, 14, 19, 21
2. Desfavorable	10, 44, 7
1. Muy desfavorable	20

Es posible, entonces, afirmar que la satisfacción relacionada con el clima laboral, en cuanto a los temas tratados en la encuesta, son percibidos de manera favorable. Hay, por lo tanto, cierto número de ítems que se representan dentro de una escala de valorización (Tabla 2), donde se puede encontrar un ítem que puede tener valorización *muy favorable* y *desfavorable*; para no llegar a un error se ha dado el rango dentro de la escala de media. Además, es posible apreciar en la referida tabla que hay una tendencia positiva para la empresa en relación con el clima laboral.

Tabla 2.

Porcentajes del clima laboral asignados por los investigadores del área Innovación y Desarrollo

Grado clima laboral	Escala de valor	N.º respuestas del clima laboral	% de respuestas del clima laboral
Muy desfavorable	1	7	1.4
Desfavorable	2	17	3.4
Medio	3	116	23.2
Favorable	4	248	49.6
Muy favorable	5	112	22.4

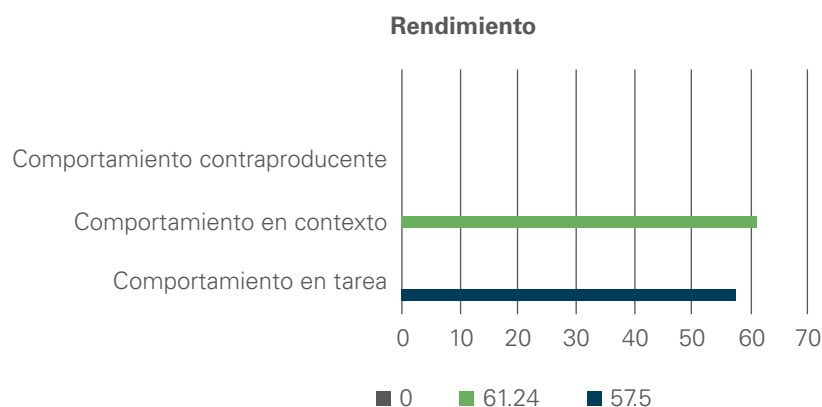
Por la data mostrada es posible detallar que un 49.6 % declara que en la empresa el clima laboral es *favorable*, un 23.2 % declara que su expectativa es *media* y le sigue un 22.4 % que señala que el clima laboral es *muy favorable*. En una escala menor se encuentran *desfavorable* 3.4 % y, finalmente, un 1.4 % como *muy desfavorable*. De esa data es posible determinar que un 72 % de los investigadores del área se encuentran dentro del segmento de satisfacción a grado positivo. Al mismo tiempo, se evidencia que en grado intermedio hay un 23.2 % que alterna entre una satisfacción positiva y otra no tan positiva y, finalmente, un 4.8 % que tiene una opinión negativa de la satisfacción del clima laboral.

Resultados respecto al rendimiento en los investigadores

Para poder desarrollar las evidencias al respecto del rendimiento de los investigadores, es importante señalar que la investigación parte de trabajar tres factores que inciden dentro del rendimiento, que son comportamiento en tareas, comportamiento en contexto y comportamiento contraproducente. Como se observa en la Figura 1, el comportamiento en contexto se encuentra en un alto porcentaje (61.25 %), le sigue comportamiento en tarea (57.5 %) y finalmente los comportamientos contraproducentes, que para el estudio no han recibido ningún porcentaje. De esta manera, es posible inferir que dentro de los cuestionarios aplicados hay un muy alto porcentaje de que el rendimiento laboral está relacionado con el factor de rendimiento *comportamiento en contexto*, lo cual significa que dentro de un ambiente laboral existen comportamientos entre los trabajadores que mantienen un ambiente interpersonal y psicológico en un estado balanceado.

Figura 1.

Resultados del rendimiento aplicado a 10 investigadores del área Innovación y Desarrollo



Al contar con la data del *clima laboral* y el *rendimiento de los investigadores*, es posible construir un modelo de contraste (Tabla 3), en donde es evidente que, contrastando la información, se observa que hay un mayor porcentaje de factor de rendimiento en el clima laboral 45 % *medio*, siendo el siguiente porcentaje en peso 28.75 % equivalente a favorable, 25 % en muy desfavorable y finalmente el porcentaje de rendimiento más pequeño 1.25 % a muy favorable. Esto permite que se interprete que hay un mayor factor de rendimiento en un clima laboral *medio*, que le sigue un 30 % en un eje positivo y un 25 % dentro del eje negativo.

Tabla 3.

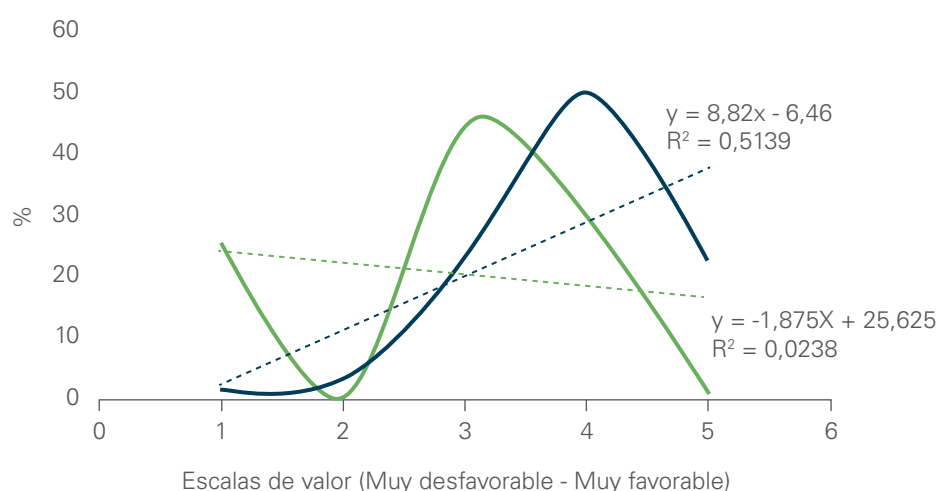
Influencia del clima laboral en el rendimiento de los investigadores del área Innovación y Desarrollo

Grado clima laboral	Escala de valor	N.º de respuestas del clima laboral	% de respuestas del clima laboral	N.º de factores de rendimiento	% factores de rendimientos
Muy desfavorable	1	7	1.4	40	25
Desfavorable	2	17	3.4	0	0
Medio	3	116	23.2	72	45
Favorable	4	248	49.6	46	28.75
Muy favorable	5	112	22.4	2	1.25

Finalmente, el grado de correlación entre clima laboral y rendimiento de investigadores se expresa en la Figura 2. Según el gráfico, en relación con el clima laboral, un 49.6 % expresa la escala *favorable* del clima laboral, el 22.4 % encuentra que el grado es *muy favorable* y, finalmente, solo un 1.4 % registra un grado *desfavorable*. En lo cuanto al rendimiento de los investigadores, 28.75 % tiene un grado de rendimiento favorable. A nivel técnico es importante mencionar que el gráfico se produce con una correlación de 0.356 %, con un nivel de confianza de 99.64 % entre lo que es clima laboral y rendimiento de los investigadores.

Figura 2.

Grado de correlación entre el clima laboral y el rendimiento de los investigadores

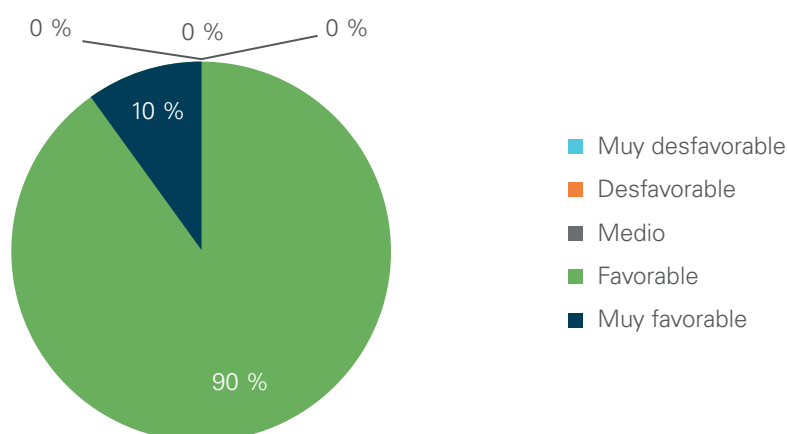


Análisis

Con base en los resultados, se pudo llegar a tres elementos de análisis centrales, ello según la información desarrollada por la encuesta; esos elementos son: métodos de trabajo, colaboración entre personal y el conocimiento sobre la base del avance. En cuanto al mejoramiento de los métodos de trabajo, es posible explicar que la satisfacción es de un 90 % *favorable* y solo un 10 % *muy favorable*, siendo el resto de sensaciones muy ínfimas para contarlas (Figura 3). Esto permite llegar a la observación de que hay un alto porcentaje de apreciación por parte de los investigadores de que en la empresa se están mejorando los métodos de trabajo.

Figura 3.

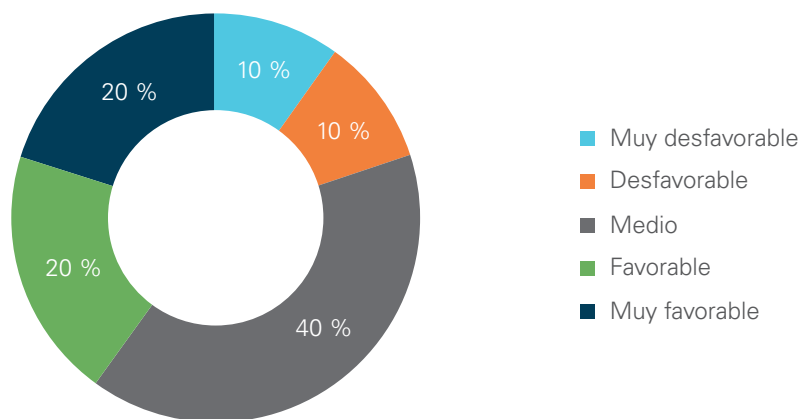
Mejoramiento de métodos de trabajo



Además, es posible llegar a la consideración de cómo se realiza la colaboración entre personal de distintas áreas (Figura 4), este elemento es central a nivel de la comprensión de las comunicaciones interáreas y cómo ello es apreciado por los mismos trabajadores. De lo estudiado sobre colaboración es posible llegar a la conclusión de que para un 40 % se encuentra en nivel medio, un 20 % indica favorable, al igual que un 20 % indica muy favorable, un 10% desfavorable y un 10% muy desfavorable. En ese sentido, para los investigadores, si bien existe un alto número en *medio*, de la sumatoria de *favorable* y *muy favorable* es posible llegar a una sumatoria igual de alta, y en menor grado *desfavorable* y *muy desfavorable* terminan teniendo un porcentaje menor, pero nada menospreciable.

Figura 4.

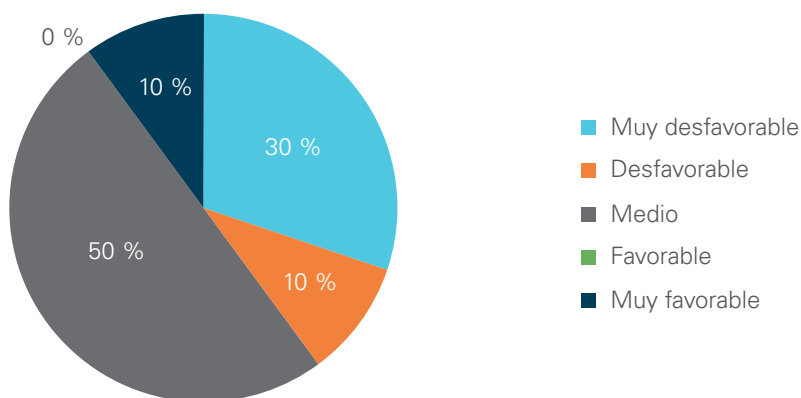
Colaboración entre personal de distintas áreas



En tanto, el último elemento de análisis es el referido al conocimiento de avance de otras áreas (Figura 5), siendo un factor importante dentro de una empresa para fomentar la comunicación interáreas. Del total de trabajadores encuestados, un 30 % indicó que desconoce el avance de otras áreas, un 10 % califica a este elemento como desfavorable, un 50 % lo califica en el rango medio y tan solo un 10 % indica que conoce el avance de otras áreas. En este sentido, con base en las respuestas de los trabajadores, se aprecia que existe un bajo nivel de conocimiento entre las distintas áreas y que, por tanto, la comunicación interáreas se encuentra en un nivel por mejorar.

Figura 5.

Conocimiento de avance en otras áreas



CONCLUSIONES

Tomando en cuenta las respuestas brindadas por los investigadores y la realización del formulario por parte del supervisor del área, el estudio encontró que existe una tendencia a calificar el clima laboral dentro del área Innovación y Desarrollo como favorable (un 72 % del total de encuestados); sin embargo, un pequeño número de investigadores tiene una opinión negativa sobre el clima laboral en el área en mención (4.8 %). Por otro lado, en cuanto a la variable *rendimiento laboral*, el gerente del área califica al rendimiento del 45 % de trabajadores como *medio* y de un 28.75 % como *favorable*. Entonces, se puede afirmar que existe un grado de correlación entre ambas variables y que, a mayor grado de satisfacción que sienta el trabajador en su área de trabajo, mayor será su rendimiento en las actividades que se le asignen.

REFERENCIAS

- Al-Omari, K. & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550. <https://bit.ly/3jnXyUz>
- Ancín, I. y Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *Revista Podium, Edición Especial*, 65-77. <https://bit.ly/2SnX0mi>
- Arbabekov, M. & Kuanyshbaev, Z. (2017). Projection of Logistic Schemes in Intermodal Communications. *Journal of Applied Economic Sciences*, 8(54), 2461-2471. <https://bit.ly/3x6N5R2>

- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus*, 2(2), 21-41. <https://bit.ly/2ZkuWmO>
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño*. CIF. <https://bit.ly/3zN6acT>
- Flórez, A., Toledo, N. y Ospina, Y. (2020). Clima laboral y motivación impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira-Risaralda. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 5(2), 2-24. <https://bit.ly/3noMvup>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Una exploración empírica. Universidad Abierta Interamericana. <https://bit.ly/2TVTMaf>
- Gómez, M. y Salas, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas bolivarianas venezolanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 3(5), 10-26. <https://bit.ly/3ntkUrX>
- González, M. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. Innovación y cualificación. <https://bit.ly/3gVpMmv>
- Ibarra, M., González, L. y Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Jurado, J. (2019). *Rendimiento laboral y conductas de ciudadanía organizacional: su relación con factores psicosociales en muestras de guardias civiles*. [tesis de doctorado, Escuela Internacional de Doctorado]. Repositorio Institucional UNED. <https://bit.ly/3wSUXpt>
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L. y Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. <https://bit.ly/3BdcGJm>
- León, C. (2015). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Universidad Internacional de Andalucía. <https://bit.ly/3vSY7lm>
- Levecque, K., Anseel, F., De Beuckelaer, A., Van der Heyden, J. y Gisle, L. (2017). Work organization and mental health problems in PhD students. *Research Policy*, 46(4), 868-879. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.02.008>
- Li, D. & An, Z. (2020). The Relativity between the Financial Structure and the Growth of the Small and Medium Sized Companies in China. *2020 International Conference on Financial Economics and Investment Management (FEIM 2020)*. Simposio llevado a cabo en Taiyuan, Shanxi, China. <https://bit.ly/2SplTy5>
- Lillebrygfjeld, L. & Fyhn, E. (2017) Getting Ready for the Fourth Industrial Revolution: Innovation in Small and Medium Sized Companies. En: Lödding H., Riedel R., Thoben K.D., von Cieminski G., Kiritsis D. (eds) *Advances in Production Management Systems. The Path to Intelligent, Collaborative and Sustainable Manufacturing*. APMS. IFIP *Advances in Information and Communication Technology*, vol. 513. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-66923-6_29

- Martínez, E., Hernández, T., Torres-Flórez, D., García, M. y Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J. y Narváez-Zurita, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312. <http://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Nielsen, K., Abildgaard, J. & Daniels, K. (2014). Putting context into organizational intervention design: Using tailored questionnaires to measure initiatives for worker well-being. *Human Relations*, 67(1), 1537-1560. <https://bit.ly/3xQVJU0>
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre el clima laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina* 1(13). 0-0. <https://bit.ly/3d1anjB>
- Oseña, D., Carruitero, N. y Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Revista Conrado*, 15(70), 129-135. <https://bit.ly/3Ee613B>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima, Perú.
- Pilligua, L. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28). <https://bit.ly/3wRB2qP>
- Rengifo-Barrero, M., Rojas-Pérez, E. y Cruz-García, H. (2017). El clima laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 40(Supl. 1), 380-382. <https://bit.ly/3pBcMbU>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2). 161-166. <https://bit.ly/2TYPZZq>
- Simonsen, J., Hasson, H., Von Thiele, U., Løvseth, L., Ala-Laurinaho, A. y Nielsen, K. (2020). Forms of participation: The development and application of a conceptual model of participation in work environment interventions. *Economic and Industrial Democracy*, 41(3), 746-769. <https://doi.org/10.1177/0143831X17743576>
- Snow, C., Fjeldstad, Ø. y Langer, A. (2017). Designing the digital organization. *Journal of Organization Design* 6, 7. <https://doi.org/10.1186/s41469-017-0017-y>
- Terán, J. (2017). *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral* [tesis de licenciatura, Universidad Católica de San Pablo]. Repositorio Institucional UCSP. <https://bit.ly/2SpZyR0>
- Van Eijk, C. (2017). Helping Dutch Neighborhood Watch Schemes to Survive the Rainy Season: Studying Mutual Perceptions on Citizens' and Professionals' Engagement in the Co-Production of Community Safety. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 29(1), 222-236. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9918-1>
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* (Argentina) [tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Valencia]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3gL2YHb>

- Yusof, J., Ibrahim, A., Senin, M., Haji. H. & Nordin, M. (2021). Elements of Work Environment in The Construct of Special Education Teacher workload in Malaysia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (Turcomat)*, 12(11), 5284-5288. <https://bit.ly/3zX0k92>
- Zoričák, M., Gnip, P., Drotár, P. y Gazda, V. (2020). Bankruptcy prediction for small- and medium-sized companies using severely imbalanced datasets. *Economic Modelling*, 84(1), 165-176. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2019.04.003>

EVALUACIÓN DEL USO DE PLANES ESTRATÉGICOS BASADOS EN LA APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO HERRAMIENTA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN FINANCIERA. CASO: INDUSTRIAS CELTA, S. A.

EVALUATION OF THE USE OF STRATEGIC PLANS BASED ON THE APPLICATION OF THE BALANCED SCORECARD AS AN ADMINISTRATIVE CONTROL TOOL TO OPTIMIZE FINANCIAL MANAGEMENT. CASE: INDUSTRIAS CELTA, S. A.

Mayra Milagros Malpica Mujica

mayramalpica33@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1316-6507>

Magíster en Administración de Empresas con mención en Finanzas, Universidad de Carabobo, Venezuela



RECIBIDO	[01/08/2021]
ACEPTADO	[19/09/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 18-26

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue evaluar el uso de planes estratégicos basados en la aplicación del cuadro de mando integral, como herramienta de control administrativo para optimizar la gestión financiera en la empresa Industrias Celta, S. A., ubicada en Morón, Estado Carabobo, Venezuela. La metodología estuvo enmarcada dentro de un nivel de investigación descriptivo, de tipo cuantitativo, con un diseño de investigación de campo de carácter no experimental. La población estuvo conformada por nueve empleados y trabajadores que laboraban en el ámbito administrativo de la empresa Industrias Celta, S. A., y la muestra de tipo no probabilístico estuvo representada por el total de la población. La información se recolectó a través de la aplicación de un cuestionario de respuestas cerradas, el cual constó de tres opciones de respuestas: Sí, No, No Sabe; el mismo se validó a través del juicio de expertos. Los resultados fueron analizados utilizando la distribución de frecuencias absolutas y relativas, Este análisis permitió concluir que la empresa Industrias Celta, S. A., tiene procedimientos que le permiten desarrollar y controlar sus actividades y se plantea estrategias para el logro de sus objetivos; sin embargo, aún existe un desconocimiento de qué procedimientos pueden ser los más asertivos para el logro de tales objetivos y metas.

Palabras clave

Planes Estratégicos,
Control
Administrativo,
Gestión Financiera,
Cuadro de Mando
Integral, Logro de
Objetivos

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the use of strategic plans based on the application of the balanced scorecard as an administrative control tool to optimize financial management in the company Industrias Celta, S.A., located in Morón, Carabobo State, Venezuela. The methodology was framed within a descriptive research level, of quantitative type, with a non-experimental field research design. The population consisted of 9 employees and workers who worked in the administrative area of the company Industrias Celta, S.A., and the non-probabilistic sample was represented by the total population. The information was collected through the application of a closed-response questionnaire, which consisted of three response options: Yes, no, don't know, and was validated through the judgment of experts. The results were analyzed using the distribution of absolute and relative frequencies. This analysis allowed us to conclude that Industrias Celta, S.A. has procedures that allow it to develop and control its activities and that it has strategies for achieving its objectives; however, there is still a lack of knowledge about which procedures could be the most assertive for the achievement of such objectives and goals.

Keywords

Strategic Plans,
Administrative
Control, Financial
Management,
Balanced Scorecard,
Achievement of
Objectives

INTRODUCCIÓN

La globalización es un fenómeno que comprende variables económicas, políticas, sociales y culturales y que llegó para revolucionar las organizaciones a nivel mundial, enfrentando cambios permanentes y fuertes incrementos de la competitividad.

Debido a este hecho, los directivos de las empresas se vieron obligados a diseñar estrategias que les permitan mantener posicionamiento en el mercado laboral, sin tener que cambiar su planificación general, alcanzando así la supervivencia y la competitividad. Adicionalmente, combinan diferentes procesos para llevarlas a cabo en un menor tiempo y sin malgastar los recursos que se posee.

Es por ello que, en el mundo, se viene observando el desarrollo de diferentes herramientas gerenciales que, hoy por hoy, se revisten de una vigencia cada vez mayor, con la finalidad de adaptarse a los cambios de una forma rápida y poco traumática. Una de estas herramientas es el *balanced scorecard* (BSC) o cuadro de mando integral (CMI), que permite a directores de grandes, medianas y pequeñas empresas implementar sus estrategias en función de sus necesidades, analizando los procesos financieros y no financieros. Cabe señalar, que una buena estrategia permite a las organizaciones ser capaces de enfrentar los retos a los cuales están sometidas, ya sea por factores internos o externos del entorno, proporcionando una sistematización del control gerencial y ordenamiento de la formulación estratégica, garantizando así el logro de los objetivos propuestos, lo que tiene como consecuencia, un nivel alto de rentabilidad en las empresas y, por defecto, el incremento del nivel económico de los miembros de la organización.

Las empresas ya no se gestionan a través de sistemas de control de gestión contruados en torno a indicadores y metas financieras, que tienen una reducida relación con el

progreso en el logro de los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, lo cual ha motivado el desarrollo de una visión holística de los negocios; la necesidad de establecer medidas no financieras, como la calidad y la velocidad de respuesta; medidas de carácter externo, como la satisfacción de los clientes, y medidas orientadas hacia el futuro, como la satisfacción de los recursos humanos de la propia organización y la innovación de nuevos productos y procesos.

En virtud de lo anteriormente planteado, se realizó la siguiente investigación, que tiene como objetivo evaluar el uso de planes estratégicos basados en la aplicación del cuadro de mando integral para optimizar la gestión financiera de la empresa Industrias Celta, S. A., ubicada en Morón, Estado de Carabobo, Venezuela.

¿Qué es un cuadro de mando integral?

Un cuadro de mando integral es una herramienta de gestión empresarial que se emplea para medir tanto la situación como la evolución de una organización o empresa desde una perspectiva general. También para diagnosticar una determinada situación y efectuar un monitoreo permanente. “Es una metodología para organizar y acrecentar el valor” (Ghiglione, 2021, p. 89). El cuadro de mando integral ofrece un conjunto de indicadores numéricos y gráficos (de control y financieros); además, permite una visión general y objetiva en tiempo real, que contribuye con la toma de decisiones de los directivos. “La aplicación del CMI al ámbito público se propone como una herramienta de utilidad para la mejora de los procesos y sistemas de calidad” (Corbo y Biasone, 2018, p. 38). Del mismo modo, los cuadros de mando integral proveen, en su conjunto, indicadores de cada proceso crítico, tales como distribución de recursos, plan de negocios, comportamiento ante los clientes internos y externos, y hacia acciones comunitarias (Figge *et al.*, citados por Abab-Alvarado, 2019).

Desde un inicio, los cuadros de mando integral estaban basados exclusivamente en datos financieros (balances y cuenta de resultados), y se realizaban en un periodo de tres meses. Sin embargo, esta visión financiera de la empresa limitaba la capacidad de los gerentes a la hora de tomar decisiones, puesto que los datos de los que disponían representaban a la empresa en el pasado. Una de las ventajas que tienen los cuadros de mando integral es que estos permiten, de algún modo, alinear la visión, así como la misión y estrategias que ayudan a avanzar a las organizaciones hacia sus objetivos (Leyton-Pavez *et al.*, 2015 y Carvajal *et al.*, 2021).

Un cuadro de mando integral es de vital importancia para las organizaciones, ya que permite hacer un seguimiento y control de la estrategia, de igual modo, direccionar tanto los objetivos como las estrategias y las acciones que se llevan a cabo de forma diaria, con el propósito de que se cumplan a corto, mediano y largo plazo (Santistevan-Nunura *et al.*, 2020). Desde su implemento por Kaplan y Norton, señalan Ramos *et al.* (2020) que su uso:

Se extiende como una herramienta efectiva de gestión que, como estos señalan, es más un sistema de gestión que una estructura informativa y tiene su mayor impacto cuando se utiliza para implementar la estrategia y para dirigir un cambio de orientación de la organización. (p. 11)

Un cuadro de mando integral trabaja dentro de cuatro perspectivas: la financiera, los clientes, los procesos internos y los aprendizajes y crecimiento, tal como se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura 1.*Cuadro de mando integral**Nota.* Tomado de Ghiglione (2020)

La primera de ellas describe el resultado tangible de la estrategia; la segunda orienta la estrategia hacia el mercado, enfocándose en el objetivo meta, así como en el mercado; la siguiente define cuáles son los procesos internos que la empresa debe mejorar, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos; por último, cómo puede la organización seguir mejorando para crear valor futuro, en ese sentido, pone su atención, fundamentalmente, en el capital humano, el cual se refiere a los talentos y las capacidades del personal (Ghiglione, 2020).

¿Qué beneficios aporta un cuadro de mando integral?

Por lo general, un cuadro de mando integral aporta significativos beneficios, que van desde visualizar la situación real de la empresa, hasta planificar de forma asertiva las estrategias empresariales en el corto, mediano y largo plazo. De igual modo, las decisiones se podrán tomar con base en los datos correctos y reales, y de una manera mucho más sencilla. Asimismo, reduce los riesgos, porque se conoce más a fondo la situación de la organización. En cuanto a la comunicación, esta se dará de una mejor forma, ya que la información fluirá de una manera correcta y sin ningún tipo de inconvenientes.

El cuadro de mando integral no sustituye los métodos de gestión existentes ni elimina los indicadores actuales, si no que les da una mayor coherencia y los ordena jerárquicamente, según el modelo de relaciones causa-efecto, a partir de la elaboración de un mapa estratégico que investigan en un conjunto de indicadores (financieros y no financieros, monetarios y no monetarios, internos y externos entre otros), y permite evaluar la actuación empresarial en su cumplimiento con el rumbo estratégico trazado, lo que a su vez contribuye mucho a la motivación de los clientes y a satisfacer las necesidades de los mismos, así como a ofrecer mayores rendimientos económicos a la organización.

PLAN ESTRATÉGICO

Es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, que define los objetivos a largo plazo e identifica metas y objetivos cuantitativos; además, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizar los recursos para llevar a cabo dichas estrategias. De igual modo, un plan estratégico puede servir para aprovechar los recursos que tienen las empresas (Alvarado, citado por Luna-Altamirano *et al.*, 2020); a su vez, es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las

organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad.

Un plan estratégico se emplea como una herramienta en la que la alta dirección de una empresa recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado tomando como referencia a lo que se espera realizar en los tres próximos años, a fin de generar una empresa competitiva que se enfoque en satisfacer las expectativas de sus referentes grupos de interés. (Sainz, citado por Díaz, 2020, p. 63)

Por su parte, Álvarez, citado por Luna *et al.* (2020), señala que un plan estratégico es la determinación tanto de metas como de objetivos en un período de tiempo prolongado, que busca adoptar cursos de acción y asignación de recursos necesarios que permitan la obtención de las metas propuestas desde un inicio.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se desarrolló bajo un estudio cuantitativo con un nivel descriptivo, ya que se emplearon tanto informes como documentos elaborados por otros investigadores, con el fin de identificar las características propias de los elementos a considerar dentro del problema de investigación. Para Hernández *et al.*, (2003), el nivel descriptivo permite identificar las propiedades más relevantes de personas o grupos para luego someterlos a análisis, estableciendo comportamientos concretos, así como actitudes del universo de investigación. Esta investigación se fundamentó en un diseño de campo de carácter no experimental, ya que los datos fueron recolectados directamente del entorno en el cual se llevaron a cabo los hechos, a través del trabajo del investigador, observando el fenómeno, tal como se da, para luego analizarlos, es decir, es una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes.

En cuanto a la población, esta estuvo conformada por nueve empleados adscritos al departamento de Administración y Finanzas de Industria Celta, S. A., el cual estuvo distribuido de la siguiente manera: 1 gerente de área; 1 supervisor del área contable; 1 coordinador de Recursos Humanos; 1 coordinador de compras; 2 asistentes de áreas, 2 analistas contables y 1 auxiliar contable. La muestra se caracterizó por ser no probabilística intencional, es decir, estuvo representada por el total de la población de empleados y trabajadores de las gerencias existentes de la Industria Celta, S. A., ubicada en Morón, Estado de Carabobo, Venezuela. En relación con la técnica, se utilizó la encuesta, la cual permitió proporcionar los datos individuales que son la base de la investigación estadística.

Las técnicas y el proceso de observación directa, representada como una fuente de información primaria, son considerados, como uno de los principales métodos de recolección y verificación de datos con respecto a la realidad estudiada; las cuales fueron aplicadas a personas clave dentro del proceso de la planificación estratégica de la empresa Industrias Celta, S. A., como directores, gerentes y demás personal involucrado en el proceso, que laboran dentro de la empresa y que se encuentran involucrados directamente dentro del objeto de estudio. El instrumento empleado fue el cuestionario mixto con preguntas abiertas y cerradas, con 28 ítems con tres alternativas (Sí, No, No sabe) en orden lógico, aplicados al personal administrativo de la compañía, con preguntas de acuerdo a la problemática planteada. El instrumento fue validado por expertos en la materia.

RESULTADOS

En este apartado se expone el análisis, interpretación y presentación de los resultados obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario, a la empresa Industrias Celta, S. A., para así finalmente cumplir con los objetivos planteados en la investigación. El objetivo es

realizar un diagnóstico de la gestión financiera de la empresa Industrias Celta, S. A. en lo relacionado con la existencia de un cuadro de mando integral y planes estratégicos que orienten las actividades de la organización. En ese sentido, se aplicó un cuestionario, el cual se expresa a través de tablas y figuras que contienen las frecuencias y los porcentajes a las respuestas dadas por las personas que formaron parte de la muestra seleccionada. Posteriormente, se insertan las interpretaciones correspondientes y en cada caso se plantea una conclusión relacionada con la tendencia observada según las frecuencias porcentuales y que luego fue utilizada como soporte para lograr las conclusiones del presente estudio.

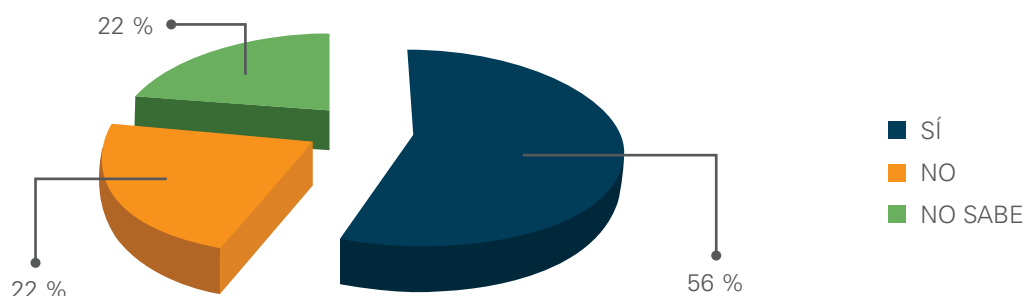
Tabla 1.

¿Se elaboran planes estratégicos y se trabaja conforme a estos?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Sí	5	56 %
No	2	22 %
No sabe	2	22 %
Total	9	100 %

Figura 2.

Resultados

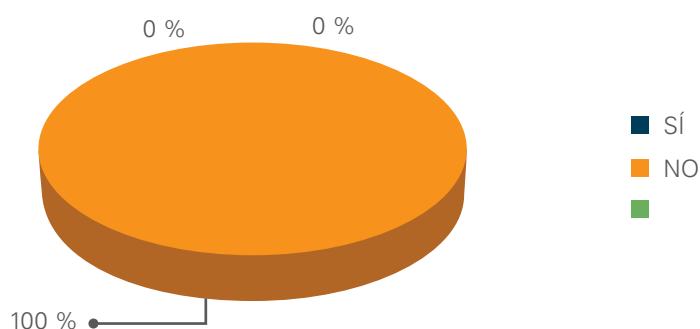


Según los resultados arrojados por el instrumento aplicado, la Tabla 1 y la Figura 2, muestran que el 56 % de los encuestados se manifiesta conforme con los planes estratégicos y operativos que elabora la empresa; un 22 % no considera que se trabaje conforme a estos planes y el restante 22 % no sabe o desconoce al respecto. Con estos resultados es necesario que la empresa cumpla un adecuado control de los procedimientos y una integración de las normativas de cada una de las unidades de negocio en particular, para, a su vez, ejecutarlos a los beneficios de la organización en general y obtener un óptimo desempeño de la gestión financiera.

Tabla 2.

¿Tiene usted conocimiento de si la empresa maneja la teoría y práctica sobre las cuatro perspectivas (financiera, cliente, procesos internos, formación y crecimiento), que establece el cuadro de mando integral?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Sí	0	0 %
No	9	100 %
No sabe	0	0 %
Total	9	100 %

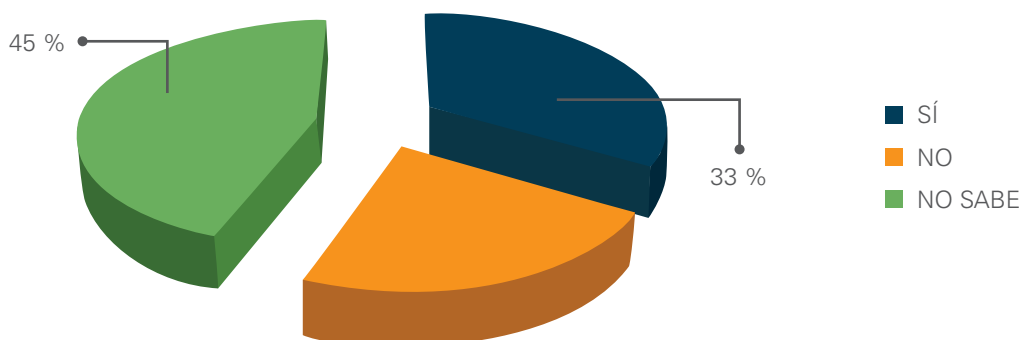
Figura 3.*Resultados*

Según el resultado arrojado por el instrumento aplicado, la Tabla 2 y la Figura 3 muestran que el 100 % de los encuestados aseguran no tener conocimiento acerca de que se maneje la teoría y práctica sobre las cuatro perspectivas que establece el cuadro de mando integral, lo cual permite inferir que la empresa no tiene un instrumento de medición que le permita saber si sus estrategias orientadas a las expectativas de los accionistas, clientes, procesos internos y formación y crecimiento están interrelacionadas, las cuales les servirán como plataforma para el desempeño futuro de la organización, así como para adaptarse a nuevas realidades.

Tabla 3.

¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de un plan estratégico que maneje la organización?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Sí	3	33 %
No	2	22 %
No sabe	4	44 %
Total	9	100 %

Figura 4.*Resultados*

Según los resultados arrojados por el instrumento aplicado, la Tabla 3 y la Figura 4 muestran que el 45 % de los encuestados no sabe de la existencia actual de planes estratégicos que maneje la empresa, mientras que un 33 % manifiesta que sí existen y solo un 22 % confirma la no existencia de planes estratégicos. Con estos resultados es evidente que no toda la organización conoce la información necesaria para fijar las estrategias, objetivos y metas, y más aún, la importancia que toma traducir la misión y estrategia de una organización en un grupo de indicadores de desempeño, logrando involucrar a las personas hacia el logro de los objetivos.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

A la luz de los resultados obtenidos, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos utilizados para el análisis e interpretación de los resultados, se pretende conocer más a fondo cuál es la situación actual de la empresa y saber un poco más acerca de cómo esta lleva a cabo el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización, con el propósito de asegurar que sus actividades y operaciones estén debidamente protegidas, y que la información plasmada en los registros contables sean fidedignos y confiables.

Es por ello, que se hace imperiosa la necesidad de que estos procesos se lleven a cabo de una manera coordinada y eficiente, resaltando elementos como la visión, misión y objetivos estratégicos, que van a permitir a la empresa enrumbarse al camino del éxito, permitiendo a la alta gerencia direccionar a la organización hacia una definición duradera de los objetivos. Para un eficaz y eficiente desenvolvimiento de la gestión financiera de la empresa, se hace necesario incorporar planes estratégicos que permitan a los directivos y gerentes conocer con profundidad el negocio y sentirse identificados con el mismo; saber qué se produce, cuáles son sus productos y servicios, y cuál es la cadena de valor, ya que el hecho de tener conocimiento de la existencia de procesos internos, no quiere decir que se tiene conocimiento certero de que es lo que se hace en la organización.

Así, es de suma importancia el conocimiento y divulgación de la misión y visión, e identificar los factores críticos de éxito del negocio, ya que al identificar estos procesos críticos, pueden ser mejorados y aportar un mayor valor agregado a la organización; además, la fijación de estrategias, objetivos y metas, la planeación de actividades y el control de actividades, contribuyen a que la dirección de negocio o la gerencia piense en el futuro más que en el día a día.

Por lo tanto, y en función al cada vez mayor incremento de la competitividad y exigencia del mercado, es necesario contar con una herramienta administrativa que le permita a la organización medir su gestión interna y externa, y evaluar hacia dónde quiere llegar con los objetivos trazados. En ese sentido, el cuadro de mando integral es una herramienta de control, evaluación y medición de gestión, que permite tomar decisiones más adecuadas y eficientes, en una economía que cada vez exige mayores cambios y retos en la forma de gerenciar las empresas, coincidiendo con los aportes hecho por Ghiglione (2021), cuando señala que el CMI es una importante herramienta que sirve para incrementar el valor de la empresa, así como para la organización de la misma u orientar un cambio o redireccionar alguna estrategia (Kaplan y Norton citados por Ramos et al. 2020).

Conflicto de interés: la autora manifiesta que no existe conflicto de interés en el presente estudio.

REFERENCIAS

- Abab-Alvarado, P. (2019). El cuadro de mando integral aplicado a la planificación estratégica de la banca privada. *Revista Ciencia Unemi*, 12(29), 20-35. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp20-35p>
- Carvajal, G., Chávez, A., Nogueira, D. y Almeida, E. (2021). Cuadro de mando integral para la toma de decisiones y desarrollo de estrategias de sustentabilidad de un destino turístico. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 5(1), 113-134. <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i1.164>
- Corbo, Y. y Biasone, A. (2018). Aportes del cuadro de mando integral a la mejora de la gestión pública de turismo. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 16(2), 36-51. <http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/condet/article/view/2037/58488>
- Díaz, H. (2020). Plan estratégico de prevención y restauración de valores para la mejora de la calidad educativa. *Revista San Gregorio*, 39, 59-73. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n39/2528-7907-rsan-39-00059.pdf>
- Ghiglione, F. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial. Ciencias administrativas. *Revista digital*. 9(18), 87-93. <https://doi.org/10.24215/23143738e088>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación*. 3.ª ed. Mc Graw Hill.
- Leyton-Pavez, C., Huerta-Riveros, P. y Paúl-Espinoza, I. (2015). Cuadro de mando en salud. *Salud Pública de México*, 57(3), 234-241. <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v57n3/v57n3a12.pdf>
- Luna, K., Rodas, J., Córdova, V. y Uzhca, M. (2020). Plan estratégico de *marketing* para la empresa Litargmode del Cantón Gualaceo provincia del Azuay-Ecuador. *Visionario Digital*, 4(1), 23-42. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i1.1066>
- Luna-Altamirano, K., García-Ortiz, M., Suquilanda-Romero, K. y Andrade-Guzmán, D. (2020). Plan estratégico de sustentabilidad de las pymes industriales en momentos de emergencia. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 116-139. 10.23857/pc.v5i5.1406
- Ramos, I., Madrigal, A., González, O., Figueredo, R., Rodríguez-Gallo, Y., Barroceta de Rojas, C. y Gómez, Y. (2020). El cuadro de mando integral como herramienta para gestores deportivos: un acercamiento desde el béisbol cubano. *Sport TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 9(2), 7-16. <https://doi.org/10.6018/sportk.431061>
- Santistevan-Nunura, J., Loo-Zambrano, H. y Cano-Lara, E. (2020). Cuadro de mando integral desde la perspectiva aprendizaje y crecimiento en el sector de alimentos balanceados en Ecuador. *Revista Científica Dominios de las Ciencias*, 6(5), 179-191. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i5.1594>

MODELO GERENCIAL SOCIAL COMUNITARIO PARA LA COMUNIDAD DE SANTA ÁGUEDA, ESTADO GUÁRICO, VENEZUELA

COMMUNITY SOCIAL MANAGEMENT MODEL FOR THE COMMUNITY OF SANTA ÁGUEDA, GUÁRICO STATE, VENEZUELA

Demián A. Uzcátegui Dávila

demianuzcategui6@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5154-8795>

Magíster en Administración de Empresas con mención en Gerencia, Universidad de Carabobo, Venezuela



RECIBIDO	[01/08/2021]
ACEPTADO	[25/09/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 27-38

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es diseñar un modelo gerencial social comunitario para la comunidad de Santa Águeda, Estado de Guárico en Venezuela, aplicando herramientas gerenciales administrativas fundamentales, como comunicación, motivación, participación, organización y planificación en instancias de la complejidad de lo social. En este sentido, se decidió utilizar los métodos de investigación de acción participativa y observación participante, empleando técnicas para la recolección de datos, como encuesta y entrevista, bajo la modalidad de proyecto factible, con el objetivo de impulsar los procesos de comunicación entre la comunidad y el investigador, para hacer el diagnóstico social participativo y con ello conseguir la motivación necesaria entre los habitantes de la comunidad de Santa Águeda. Esto último es un elemento generador de participación, para que la comunidad tenga la organización necesaria y desarrolle las líneas estratégicas y la planificación necesaria de todas las actividades orientadas a diseñar el modelo gerencial social comunitario. Los resultados obtenidos permitieron observar que las personas que viven en la comunidad requieren de un modelo gerencial que los oriente para el desarrollo de un proyecto social. Se pudo concluir que este modelo tuvo un impacto positivo en la comunidad de Santa Águeda.

Palabras clave

Modelo Gerencial Social Comunitario, Participación, Comunicación, Investigación, Acción Participativa.

ABSTRACT

The objective of this study is to design a community social management model for the community of Santa Agueda, Guárico State in Venezuela, applying fundamental administrative management tools, such as communication, motivation, participation, organization and planning in instances of social complexity. In this sense, it was decided to use the methods of participatory action research and participant observation, using techniques for data collection, such as survey and interview, under the modality of feasible project, with the objective of promoting the communication processes between the community and the researcher, to make the participatory social diagnosis and thus achieve the necessary motivation among the inhabitants of the community of Santa Agueda. The latter is an element that generates participation, so that the community has the necessary organization and develops the strategic lines and the necessary planning of all the activities aimed at designing the community social management model. The results obtained showed that the people living in the community require a management model to guide them in the development of a social project. It was possible to conclude that this model had a positive impact on the community of Santa Agueda.

Keywords

Community Social Management Model, Participation, Communication, Participatory Action Research.

INTRODUCCIÓN

Santa Águeda de Macaira es uno de los tantos caseríos que forma parte del sector de San Francisco de Macaira, municipio José Tadeo Monagas del Estado Guárico, una provincia venezolana ubicada en el centro del país, específicamente en Los Llanos. Se estima que esta región es uno de los primeros sitios donde se fundó el pueblo de Macaira. Según la historia local, estos terrenos eran grandes haciendas de café, que con el tiempo fueron abandonadas por sus dueños, quienes emigraron a otros lugares. La mayoría de sus habitantes se sustenta en la siembra y la cosecha de diversos rubros. Está caracterizado por tener exquisito clima de montaña, tierras fértiles para la siembra de café, cacao, hortalizas y granos, además de poseer terrenos propicios para la cría de ganado vacuno. A lo largo de muchos años, esta comunidad ha venido creciendo vertiginosamente y en la actualidad son aproximadamente seiscientos setenta y dos (672) familias, por tanto, sus necesidades sociales han aumentado; muchas de ellas no han sido cubiertas en su totalidad, como el suministro de agua potable a través de un sistema de distribución y almacenamiento donde toda la comunidad sea beneficiada.

La falta de agua diaria por la cual atraviesa esta comunidad, dificulta el desarrollo de sus actividades agrícolas, es decir, existe la gran necesidad de mejorar las condiciones de abastecimiento de este recurso en la comunidad de Santa Águeda. Aunado a esta situación, los habitantes de la comunidad desconocen las herramientas e instrumentos necesarios para efectuar diagnósticos e investigaciones que los orienten en la organización y planificación para presentar un proyecto social que genere beneficios al colectivo.

Para subsanar esta situación, se propone diseñar un modelo gerencial social comunitario para la comunidad Santa Águeda, basado en las herramientas gerenciales administrativas (comunicar, motivar, participar, organizar y planificar). Con su óptima utilización, se puede

pronosticar que se podrán solucionar los problemas sociales mucho más rápido, así como crear sentido de pertenencia en la comunidad, dejándola organizada para atacar cualquier otra problemática; también se estimulará y motivará la participación de todos sus miembros a involucrarse en la acción de cualquier plan social, reduciendo, en ese sentido, el paternalismo del Gobierno nacional.

Organización y participación comunitaria en Venezuela, una aproximación

En los últimos años, la historia de la organización comunitaria en Venezuela reporta la aparición de experiencias variadas, pero muy significativas e, incluso, distintas, de acuerdo a la época o los procesos históricos. Se cuenta que los propios ciudadanos en sus localidades han emprendido iniciativas en sus propias comunidades. Un ejemplo de ello se observa en la década de los 70, cuando se llevaron a cabo iniciativas relacionadas con los jóvenes y mujeres que trataban de algún modo de responder a problemas de su sector. De estas experiencias también emergieron grupos culturales y juntas vecinales. En los 80 se logra promover asociaciones de vecinos donde comienzan a aparecer los comités de salud, también emergen grupos religiosos y ecologistas. En la década siguiente, surgen microempresas, asociaciones civiles, entre otros.

La mayor parte de las iniciativas de trabajo comunitario se desarrolla en contextos de organización, pero también de planificación, motivación, comunicación y, por supuesto, de participación. Cada una de estas fases tuvo y tiene una historia: un nacimiento o conformación, su desarrollo y desenvolvimiento en su entorno comunitario. En el campo de la participación, así como en otros estadios, supone el interés por incorporarse a los procesos comunitarios de interés. La participación, en este sentido, supone estar al tanto de algo y, por supuesto, ser parte de eso que preocupa al colectivo; además, conlleva a una dinámica, puesto que permite que el sujeto no solo aporte y se involucre, sino que también forme parte de la solución y las decisiones de su entorno.

La participación hace que la persona tenga y tome parte en ese asunto de interés y lo va constituyendo en actor y protagonista de acciones, proyectos y planes en el ámbito comunitario. “La participación implica procesos de organización, planeación, liderazgo, de preparación y evaluación de proyectos y de comunicación” (Pinho De Oliveira, 2016, p. 14); de igual manera, responde a un derecho que tiene el sujeto, tanto como ser social como comunitario, puesto que supone un proceso netamente social de derechos y de responsabilidades consigo mismo y con sus semejantes (Burin *et al.*, citados por Ruiz de Galástica, 2021). En ese aspecto, “la participación significa que la gente intervenga estrechamente en los procesos económicos, sociales, culturales y políticos que afecten a sus vidas en pro de construir y fortalecer su desarrollo como sociedad o comunidad” (Guillén, citado por Sarmiento *et al.*, 2021, p. 7).

A finales de la década de los 90, y a partir de la promulgación de una nueva Carta Magna, la participación pasó a tener rango constitucional, por lo que comenzó a ser incluida en los planes de Gobierno. A partir de ese momento histórico, la sociedad entra a jugar un papel protagónico tanto en el desarrollo como en la solución de los problemas (Romay y Ortega, 2021). En ese sentido, la participación cumple un rol de gran incidencia en Venezuela, principalmente desde lo local, es decir, “sobre la base de los Gobiernos municipales, los cuales sostienen la relación más inmediata con las comunidades, haciéndose necesario mejorar sus capacidades de interrelación y asignarles los recursos para satisfacer efectivamente las necesidades de los ciudadanos” (Romay y Ortega, 2021, p. 2). Sin embargo, fue necesario capacitar y preparar a las comunidades, así como facilitarles los mecanismos para el logro de tales objetivos.

Impulsar un modelo gerencial social comunitario

El modelo de gerencia social comunitario busca impulsar en las comunidades su rol activo, entusiasta y participativo dentro de cualquier plan de desarrollo social, para así construir y adaptar las herramientas gerenciales administrativas a todas las comunidades que deseen contribuir en la resolución de sus problemas. La importancia de este modelo reside en que su uso se puede concebir a lo largo de la implementación de cualquier proyecto social, sobre la base de la cultura de sus habitantes, basados en sus propias necesidades, considerando las oportunidades, fortalezas, amenazas, debilidades, creencias, vivencias, experiencias y saberes de la comunidad en general. Este modelo busca, además, fortalecer a las comunidades, aprovechando en su conjunto, el capital humano existente en la comunidad, creando estrategias de "comunicación, motivación, participación, organización y planificación con todos los habitantes" (Berroa, 2020, p. 45).

Este modelo gerencial social comunitario se desarrolló en la comunidad Santa Águeda, pero más allá de esta, es ser la base para que cualquier comunidad aprenda a investigar, coordinar acciones, trabajar en equipo, definir líneas de trabajo, que a la larga la conducirán a presentar proyectos que solventen cualquier problema que les aqueje. Este estudio tendrá un impacto en la región y en la localidad, ya que hay zonas que sufren y padecen este tipo de problemática y comenzarán organizándose para desarrollar planes estratégicos, utilizando herramientas gerenciales que le permiten llevar a feliz término.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio fue de investigación acción participativa. La metodología fue cualitativa, pues es la más adecuada, ya que esta permite analizar las creencias, experiencias y vivencias de las comunidades acerca de las herramientas gerenciales administrativas. Los instrumentos empleados fueron la encuesta y la entrevista, así como la observación de los participantes, con el fin de aproximarse tanto al pensamiento como a la actuación de los sujetos.

El tipo de investigación fue documental. La población abordada fueron los habitantes de la comunidad. El muestreo, personas bien informadas, así como personas lúcidas, reflexivas y dispuestas a hablar de manera amplia con el investigador, todo esto enfocado en su realidad, su mundo, el día a día, vinculadas siempre con sus deseos, creencias, inhibiciones, penas, motivaciones, costumbres, principios y valores.

En cuanto a la técnica empleada se utilizó la observación de campo, donde el investigador se sumergió tanto en el contexto como en el *modus* de vida de los grupos que deseaba investigar, intercambiando experiencias, costumbres y estilos de vida, además de permitir el conocimiento de los actores comunitarios, líderes, entre otros aspectos relevantes. De igual manera, se empleó la entrevista personal semiestructurada, la cual se basa fundamentalmente en un diálogo espontáneo y en la interacción entre el investigador y el entrevistado. Otra técnica empleada fue la encuesta.

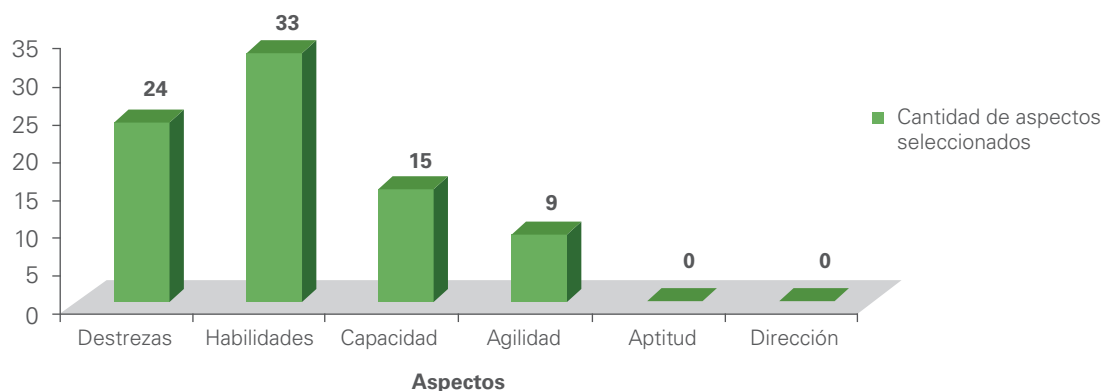
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Tal como se mencionó en el anterior apartado, este estudio se basó tanto en la revisión del material documental como en la observación participante y no participante; asimismo, la aplicación del cuestionario a través de la encuesta y, por último, una entrevista. Tanto el análisis como la interpretación del instrumento fue aplicado a los habitantes de la comunidad de Santa Águeda, con el fin de determinar el empleo de un modelo gerencial social comunitario. En las figuras siguientes solo se mostrarán aquellas interrogantes que tengan como tema los siguientes aspectos y que fueron determinantes en el presente

estudio, tales como la comunicación, la motivación, la participación, la organización y la planificación, respectivamente.

Figura 1.

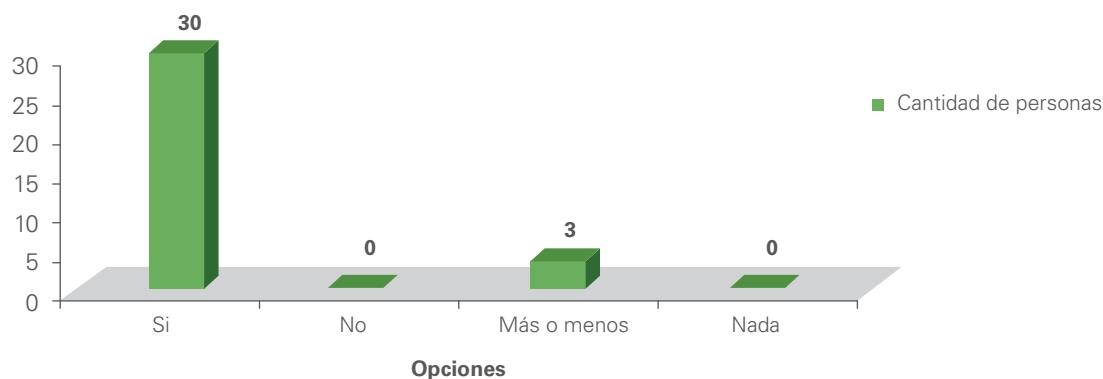
Según su criterio, ¿con cuáles de las siguientes características cuentan los sujetos que habitan en su comunidad para comunicar, motivar, participar, organizar y planificar un proyecto social?



Los resultados arrojados en esta figura, son que el cuarenta y un por ciento (41 %) de las personas encuestadas, dicen tener habilidades para comunicarse y motivar a la comunidad para que participen en la organización necesaria para planificar algún proyecto social, armonizando estas habilidades con el treinta por ciento (30 %) que tiene las destrezas y el diecinueve por ciento (19 %) que dispone de capacidades suficientes para iniciar un proyecto social comunitario desde las bases.

Figura 2.

¿Considera usted que la gente que habita en su comunidad está organizada para planificar un proyecto social?

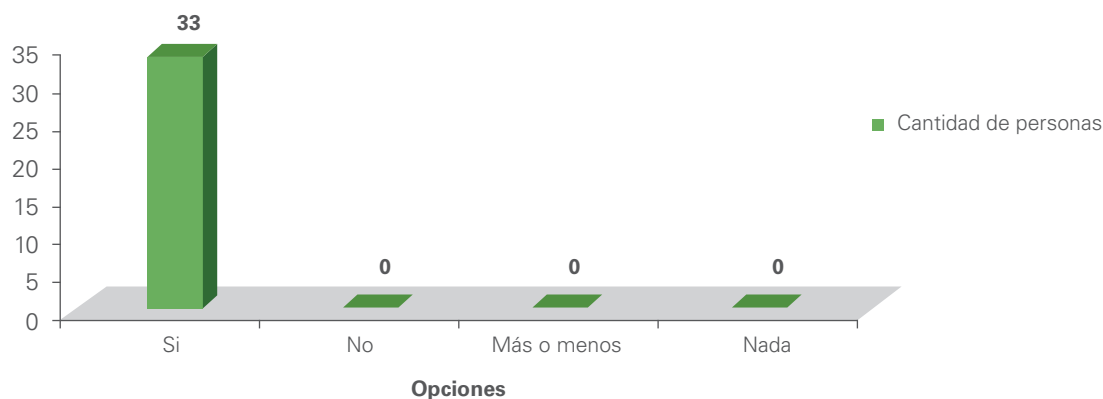


En esta figura se manifiesta que el noventa y uno por ciento (91 %) de las mujeres y hombres encuestados afirma que están organizados y solo el nueve por ciento (9 %) dice que más o menos. En ese sentido, Contreras (2004) señala que "la organización comunitaria se aparece como una fase de la organización social que constituye un esfuerzo consciente de las comunidades pequeñas para controlar sus problemas y lograr mejores condiciones específicas" (p. 34). Para el investigador es significativo el resultado en unión con lo planteado por la cita referida, ya que el diseño del modelo de gerencial social comunitario propuesto en esta investigación, viene a ser parte de los ejes principales de aprendizaje, debido a que sin organización no se puede planificar algún proyecto social que eleve el nivel de vida de cada uno de los habitantes de la comunidad de Santa Águeda, es decir, se debe hacer lo propio, aprovechando la organización que tiene la comunidad objeto de

estudio y unidos a la aplicación de todas las herramientas gerenciales administrativas, se lleven a cabo todos los esfuerzos necesarios para consolidar dicha organización y así poder planificar y que lleven a feliz término la propuesta de algún proyecto social.

Figura 3.

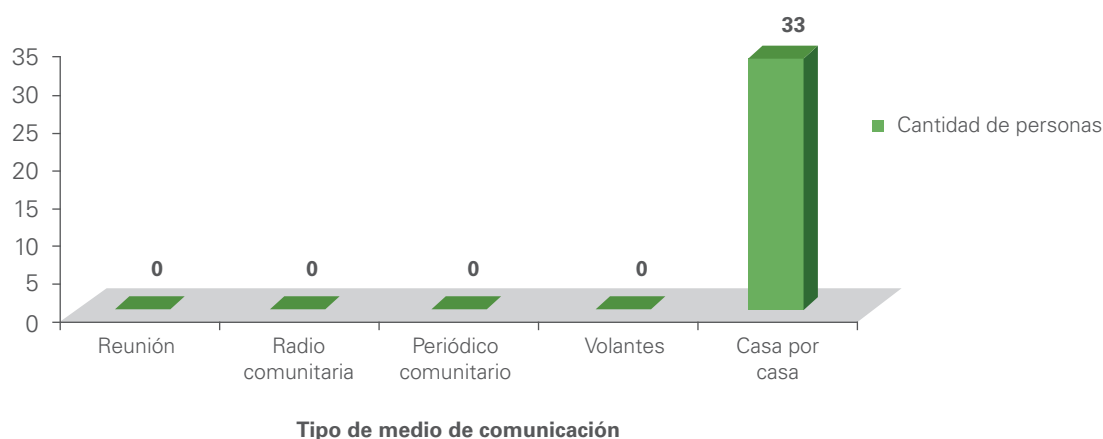
¿Cree usted que los ciudadanos de su comunidad están motivados para planificar un proyecto social?



La motivación dentro de cualquier organización, bien sea pública, privada o comunitaria es importante, y la respuesta de toda la muestra a esta pregunta es que el cien por ciento (100 %) de las personas encuestadas de la comunidad de Santa Águeda están deseosas por participar en la planificación de algún proyecto social. Solo están esperando ser invitados a participar en la construcción del proyecto, para dar inicio a uno de ellos y, de este modo, solucionar cualquier problema. En ese sentido, la motivación es una herramienta imprescindible, ya que los individuos con un grado elevado de interés son capaces de orientar sus esfuerzos para que los objetivos y las metas se den. Se considera que la motivación es el impulso de todo sujeto para emprender y accionar alguna actividad en pro de los objetivos personales y colectivos (Berroa, 2020).

Figura 4.

¿De qué manera se comunica usted con las personas de su comunidad para planificar un proyecto social?



En el momento en que se atraviesa el Morro de Macaira, en la pantalla del celular dice "buscando señal"; y aunque se tenga la más alta tecnología para comunicarse, como la de los celulares, en la comunidad de Santa Águeda estos no funcionan. Es aquí donde se observa la relevancia del medio de comunicación utilizado por los habitantes de esta comunidad, que, en su totalidad, es decir cien, por ciento (100 %), se utiliza únicamente

como vía de comunicación el ir casa por casa. Esta forma es la más efectiva para la organización, ya que genera procesos tan importantes como los cambios que amerita la comunidad (Gutiérrez y Rojas, 2018). La comunicación es “un instrumento fundamental para acelerar los procesos de transformación social” (Berroa, 2020, p. 46), puesto que permite motivar, informar y estimular la participación en las comunidades donde los medios tradicionales no se emplean con regularidad.

Figura 5.

Utilizando estos medios, ¿ha logrado alcanzar una participación masiva de la gente en su comunidad?



En esta figura se puede observar que el noventa y cuatro por ciento (94 %) de las mujeres y los hombres encuestados, admite que utilizar este medio de comunicación de casa por casa ha sido efectivo, ya que gran parte de la comunidad de Santa Águeda participa en las reuniones cuando se les indica. Aunque este medio ha sido efectivo para la convocatoria de asambleas, desde la perspectiva del investigador se considera necesario lograr obtener señal de algunas de las compañías que prestan servicios de telecomunicaciones, sean públicas o privadas, y así poder utilizar la tecnología desarrollada por los celulares para hacer que el proceso de convocatoria sea mucho más eficiente, ello traerá como beneficio que la asamblea de ciudadanos y ciudadanas sea más nutrida, y que desde estos espacios de participación se pueda generar un verdadero proceso de decisiones compartidas y corresponsabilizadas, donde puedan expresar e intercambiar sus ideas y necesidades, es decir, es el escenario propicio para que la comunidad de Santa Águeda pueda planificar cualquier proyecto social.

Figura 6.

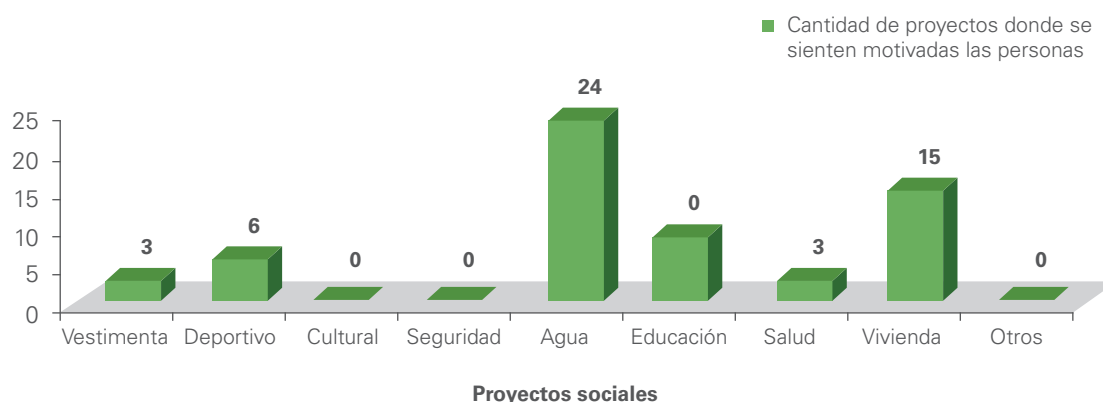
Utilizando estos medios ¿Ha logrado motivar lo suficiente a las personas de la comunidad?



Definitivamente, la comunicación cara a cara, la cercanía física al momento de entablar una conversación, intercambiar puntos de vistas, sentimientos, sentir las mismas necesidades, es decir, la comunicación interpersonal, ha sido efectiva y motivadora para la comunidad de Santa Águeda; esta es la apreciación que los habitantes de la comunidad tienen y se demuestra en los resultados de esta pregunta, en donde un noventa y cuatro por ciento (94 %) respondió que "sí" el medio utilizado ha logrado motivar a los habitantes de la comunidad a participar en la planificación de cualquier proyecto social.

Figura 7.

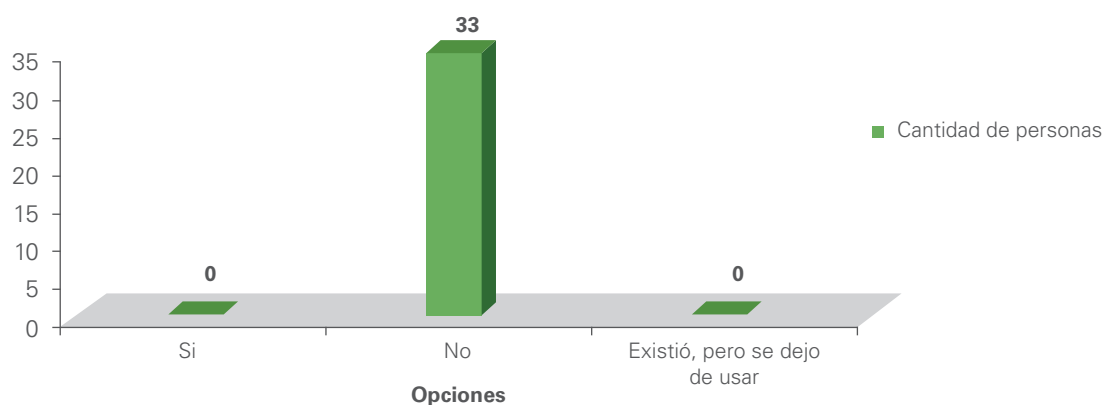
¿En cuál proyecto social se siente usted motivado a participar?



A esta pregunta, el cuarenta por ciento (40 %) respondió al proyecto de agua, como segunda opción con un veinte y cinco por ciento (25 %) está motivado a participar en el proyecto de viviendas y como tercera opción la educación con un quince por ciento (15 %).

Figura 8.

¿Existe algún guion, forma o manera para realizar las tareas y actividades necesarias para planificar un proyecto social?



El cien por ciento (100 %) de las mujeres y hombres encuestados manifestó no tener un manual para planificar un proyecto social; este resultado inspira aún más al investigador para continuar con el diseño de un modelo gerencial social comunitario, con la finalidad de acercar los habitantes de la comunidad de Santa Águeda a la resolución de algunos de sus problemas, que, a pesar de estar motivados para participar en algún proyecto social, esta debe contemplar planes de trabajo colectivo que motiven a la comunidad a emprender sus propios proyectos, con el fin de darle solución a sus problemas.

CONCLUSIONES

Toda acción individual puede, de algún modo, incidir en la colectividad, por más sencilla que esta sea. En ese sentido, el modelo gerencial social comunitario es una de las metodologías más coherentes que pueden existir para la organización, así como para establecer los mecanismos y las dinámicas en cuanto a la participación y, por supuesto, la organización comunitaria. A través de la técnica empleada se pusieron en evidencia muchas de las necesidades que la comunidad de por sí presenta, sin embargo, también fueron muchas fortalezas que esta presenta, como, por ejemplo, las formas de llevar a cabo los procesos de comunicación que, a pesar de las dificultades de esta comunidad, tienen y presentan iniciativas propias de la organización comunitaria, así como las diversas voluntades para hacer que la comunidad participe y se organice. No obstante, y a pesar de los resultados arrojados en la Figura 2, donde se les consultó si acaso la comunidad estaba organizada para llevar a cabo un proyecto, a lo cual los entrevistados afirmaron que sí. Sin embargo, esta idea distaba mucho de la consulta en torno a la existencia de un modelo o guion (Figura 8) para llegar a emprender cualquier tipo de proyecto.

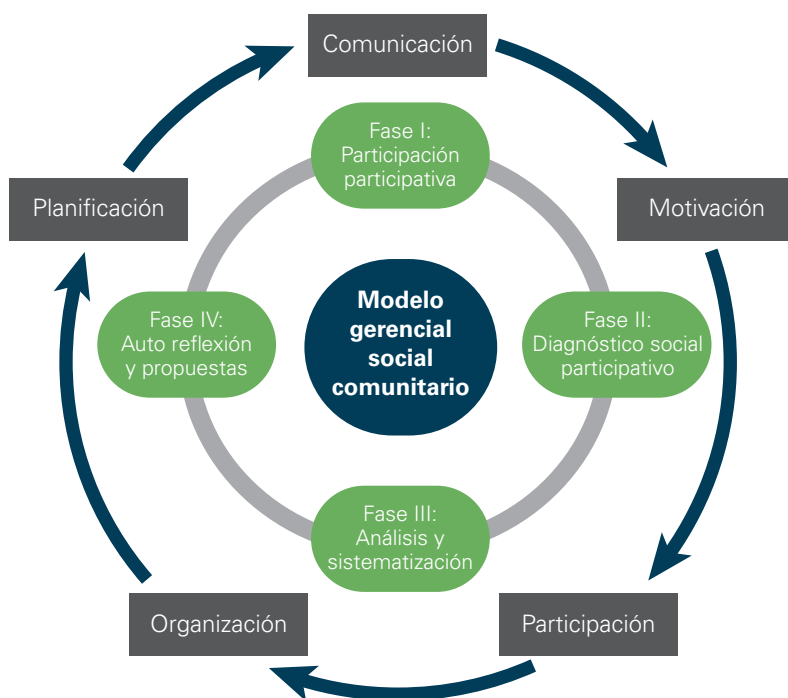
Por otro lado, aún existen temas que la comunidad siente como prioritarios, tales como servicios de agua, los cuales son fundamentales para su desarrollo, sobre todo en aquellas comunidades que dependen de actividades agrícolas. De allí que la comunidad deba crear sus propias dinámicas para enrumbarse hacia la solución de sus problemas teniendo como meta una visión global de su realidad, así como de sus fortalezas, pero conscientes de igual manera de sus debilidades y limitaciones.

El modelo de gerencia social comunitario, además de lo ya mencionado, es una importante metodología para el acercamiento entre la misma comunidad, ya que a través del intercambio se dan importantes hallazgos en torno a la historia de la propia comunidad, permitiendo que sus habitantes se reconozcan en ella. De igual modo, es una forma de organización, planificación, comunicación y planeación, así como de rupturas de viejas estructura de organización. El modelo de gerencia social comunitario es también una nueva forma de identificar qué fallas tienen las comunidades, para de este modo establecer objetivos colectivos, sobre todo en aquellas comunidades que han estado excluidas socialmente, por lo que a través de este modelo ellas pueden afrontar el reto de asumir la tarea liberadora de su propio desarrollo (Pinho De Oliveira, 2016).

PROPUESTA

El diseño de la propuesta de un modelo de gerencia social comunitario busca que la comunidad gestione sus propios proyectos mediante la ejecución de planes estratégicos con el fin de generar los cambios que esta necesita. Para ello, la comunidad debe estar dispuesta a participar, es decir, a dar sus primeros pasos en querer ser parte de la transformación. Esta propuesta, de igual manera, será concebida como una metodología donde se pondrán en uso aquellas herramientas que la gerencia emplea, enfocadas en el logro no solo de las necesidades, sino de los objetivos y metas.

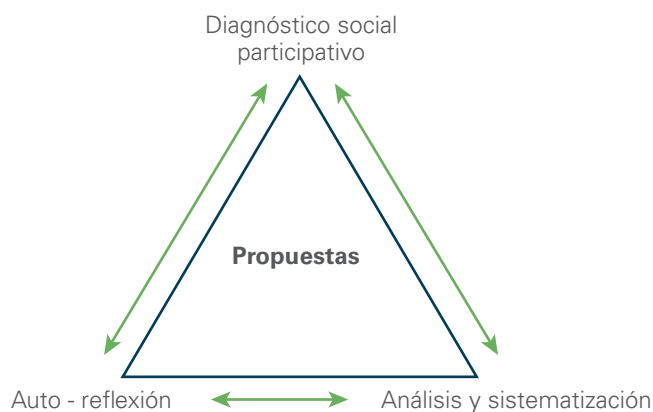
La utilidad de un modelo gerencial social comunitario, de igual manera, radica en la capacidad de comunicarse con los habitantes de la comunidad, todo ello, con el fin de motivarlos a participar. Este modelo también busca ser un referente para dar inicio a otros proyectos de índole participativo y de organización. Bajo este patrón flexible que puede ser llevado a cada comunidad y a los cambios que ocurran en ella, se presenta la siguiente figura, para observar el proceso de integración de las herramientas gerenciales administrativas con las fases del modelo propuesto.

Figura 9.*Modelo gerencial social comunitario*

El beneficio principal de la aplicación del modelo gerencial social comunitario es que tiene la capacidad de dar un orden de prioridad a los problemas existentes en la comunidad y saber si los habitantes están motivados para participar en la satisfacción de sus necesidades.

Algunos obstáculos que pueden impedir la aplicación del modelo

Entre las posibles adversidades que pueden existir se encuentra la falta de comunicación entre los habitantes, así como las percepciones que cada uno puede tener del otro, por otro lado, una precaria y deficiente participación de la mayoría de los habitantes puede ser una de las situaciones que el investigador se puede encontrar, ya que, por lo general, suele tomar la iniciativa el líder de la comunidad. Es por ello, que el modelo gerencial social comunitario presenta sus propias fases, tales como la observación participante, el diagnóstico social participativo, análisis y sistematización y, por último, la autorreflexión y propuesta. En la siguiente figura se muestran las fases antes señaladas:

Figura 10.*Fases del modelo gerencial social comunitario*

Todas las fases de este modelo dentro de los procesos comunitarios y sociales siempre tienen sus propias lógicas que pueden llegar a sorprender y, por eso, es más inteligente estar preparados para ello antes que confiar en que todo se tiene previsto. El modelo gerencial social comunitario que pretende presentar el investigador es un referente de cómo ser capaces de responder a nuevas situaciones comunitarias que inevitablemente van a ir apareciendo. Es esto, precisamente, lo que hace muy interesante para las ciencias sociales todo lo comunitario, son las relaciones complejas de la sociedad y cómo se puede llegar a involucrarse en ellas de forma participativa, con más facilidad a través de las herramientas gerenciales administrativas.

El modelo gerencial social comunitario es una herramienta que permitirá conocer la realidad de una comunidad, su historia, cuáles son sus fortalezas, debilidades, contradicciones, reconocer los intereses y necesidades de los habitantes de la comunidad. Es una propuesta que puede ayudar a conocer la realidad de manera colectiva, para aprender de ella y transformarla, no son fases mecánicas, ni rígidas, pero sí es importante llevarlas de forma organizada y sistemática para lograr los objetivos y las metas trazadas.

¿Qué factores intervienen en el modelo?

El modelo gerencial social comunitario se centra y depende de la comunicación, motivación, participación, organización y planificación que tengan los habitantes de la comunidad en donde se desee llevarlo a cabo. En este sentido, a continuación, se explican algunas consideraciones necesarias que se deben tomar en cuenta para evitar fallas y lograr con éxito el objetivo de la propuesta.

- Trabajar de manera improvisada, para ello se debe hacer una planificación de las actividades que se realizarán, y si es posible, asignar responsabilidades tanto individuales como colectivas.
- Juzgar opiniones, creencias, costumbres y otras actitudes de las personas que habitan en la comunidad objeto de estudio, ya que de hacerlo es posible que los habitantes dejen de participar u omitan algún comentario relevante para la investigación.
- Aplicar los instrumentos para la recolección de la información sin haber logrado una sinergia y empatía con los sujetos de la comunidad, de estas dependen la objetividad de la información que vayan a suministrar las personas.
- Adoptar por parte del investigador una actitud prepotente o de supremacía, es la percepción que dé el investigador a la comunidad lo que le permitirá el acceso a ella.

El modelo gerencial social comunitario es un instrumento de trabajo para disparar o activar acciones del investigador y las personas de la comunidad, con la finalidad de desencadenar un proceso de aprendizaje colectivo, orientado a facilitar el conocimiento de alguna necesidad que tienen en común y sus posibles soluciones, tomando siempre en cuenta su sistema de referencia personal.

Conflicto de interés: El autor manifiesta que no existe conflicto de interés en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Berroa, G. (2020). Estrategias gerenciales como elemento clave para una gestión social comunitaria en el distrito de Ventanilla, Callao. *Business Innova Sciences*, 1(2), 43-55. <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/11>
- Contreras, Y. (2004). *Organización comunitaria y construcción de ciudadanía en Bogotá*. [tesis de maestría, Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uniandes.edu.co>
- Gutiérrez, T. y Rojas, L. (2018). Gerencia Social, Comunicación y Futuro de las Sociedades Latinoamericanas de Fin de Siglo. *Convergencia*. Revista de Ciencias Sociales, 16, 147-160. <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/9561>
- Pinho De Oliveira, M. (2016). Los consejos comunales y la gerencia social comunitaria. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 6(1), 9-21. <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646131002.pdf>
- Romay, J. y Ortega, J. (2021). Gestión de proyectos comunitarios dirigidos por el consejo federal de gobierno. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(1), 1-14. <http://www.doi.org/10.47666/summa.3.1.17>
- Ruiz de Galástica, M. (2021). La participación comunitaria en el proceso de descentralización del Municipio de San Miguelito: Logros y Limitaciones. *Cuadernos Nacionales*, 28, 1-13. <https://doi.org/10.48204/j.cnacionales.n28a1>
- Sarmiento, N., Chavarriaga, C. y Monroy, A. (2021). *El fortalecimiento de la participación comunitaria en los procesos de siembras participativas en la reserva natural Ecoparque Sabana de la fundación Jaime Duque, a través de la educación ambiental*. [tesis de pregrado, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia]. Repositorio Institucional. <https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo>

REPOSITORIOS GIT Y ORQUESTADORES DE CONTENEDORES KUBERNETES EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

GIT REPOSITORIES AND KUBERNETES CONTAINER ORCHESTRATORS IN ENTERPRISE MANAGEMENT OPTIMIZATION

Nelwi Báez

nelwibaez@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0185-699X>

Departamento de Artículo, Innova Scientific, Lima, Perú



RECIBIDO	[10/09/2021]
ACEPTADO	[10/10/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 39-45

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es analizar la eficiencia de los repositorios Git y orquestadores de contenedores Kubernetes en las empresas. La metodología empleada fue la revisión sistemática, descriptiva, con búsqueda en base de datos secundarios con palabras clave y estableciendo un rango entre los años 2017-2021. Los resultados constatan que al implementar a las empresas plataformas y entrada de información de parámetros del clúster de Kubernetes y Git, se conectan con un centro de ejecución y emiten actividades asincrónicas. Las conclusiones se validan completamente con el despliegue de los procesos organizacionales, maximizando los servicios y aplicaciones en la nube, optimizando la gestión con seguridad, almacenamiento y soporte técnico de calidad, sin que esto implique grandes inversiones financieras.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the efficiency of Git repositories and Kubernetes container orchestrators in enterprises. The methodology used was the systematic, descriptive review, with search in secondary database with keywords and establishing a range between the years 2017-2021. The results are found that by implementing to the companies platforms and information input of Kubernetes and Git cluster parameters, they connect with an execution center and emit asynchronous activities. The findings are fully validated with the deployment of organizational processes, maximizing cloud services and applications, optimizing management with security, storage and quality technical support without involving large financial investments.

Palabras clave

Git, Contenedores
Kubernetes, IaaS
Platforms,
Multi-nube, Empresa

Keywords

Git, Kubernetes
Containers, IaaS
Platforms, Multi
cloud, Company

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, todos los cambios que se han suscitados a nivel social, político y económico debido a la pandemia de la COVID-19, han ocasionado que las empresas tengan la necesidad de replantearse el escenario organizacional para enfocarlo en la virtualización, trabajo remoto, gestiones comerciales basadas en *e-commerce*, entre otros. Por ello, el despliegue y auge de las tecnologías de la información y la comunicación se ha realizado de forma inesperada para aquellas empresas de mediana y pequeña escala que no visualizaban sus operaciones en esta modalidad (Raj y Raman, 2018; Blas *et al.*, 2019; Beunza *et al.*, 2020).

Con el cambio en la industria, en sus procesos y en su estructura adaptados a la era 4.0, se han delegado soluciones cliente-servidor, conformando entornos en la nube (*cloud*) para reducir los costos operativos, técnicos y de infraestructura, a través de esquemas arquitectónicos asociados a máquinas digitales, tales como repositorios Git y cajas Kubernetes, produciendo un cambio de paradigma en las empresas (Di Nitto *et al.*, 2016; Hightower *et al.*, 2017; Mulder, 2020). Se observa en estos modelos, características de escalabilidad y elasticidad para asumir el reto que presenta la pandemia a nivel empresarial y educacional. Entre sus beneficios se encuentran la logística, la alta demanda de activos y la oferta (Mendes *et al.*, 2017; Robinson, 2018; Alandre, 2016). Sin embargo, la ubicuidad representa un componente crítico, ya que anteriormente no se consideraba como lo más efectivo, pues era un tema controvertido en los entornos empresariales (Sayfan, 2020). Hoy día su afectación e importancia trasciende hasta el punto de ser utilizados en todo el mundo a través de cientos de aplicaciones, cambiando las relaciones entre las empresas, los clientes, la forma de trabajar, la forma de conectarse, compartir y tratar las estadísticas de los empleados (Guijarro *et al.*, 2020; Galtes, 2020).

Considerando lo anterior, los repositorios Git son espacios de almacenamiento digital que permiten la recopilación de variaciones de código, a los que se puede acceder en cualquier momento y zona. Por otro lado, los contenedores Kubernetes permiten la disposición de ofertas de aplicaciones programadas en clúster a través de contenedores, adoptando medidas particulares para obtener la seguridad informática más satisfactoria, permitiendo a las organizaciones manejar estructuras flexibles, sistemas de trabajo remotos y una gran capacidad de almacenamiento en la web, sin tener que recopilar, controlar o soportar la infraestructura ni mucho menos generar costos excesivos (Fundación Telefónica, 2021; Sayfan, 2020).

Es necesario mencionar, que el agregado de esos factores puede surgir como la solución para muchas empresas en busca de escalabilidad, protección, programas y servicios excesivamente finos, orientados a generar productividad, sin tener que invertir en infraestructura física y coadyuvar en la toma de decisiones.

Por ello, surge la pregunta de esta observación: ¿son eficientes los repositorios Git y los orquestadores de cajas Kubernetes para optimizar la gestión de las empresas?

METODOLOGÍA

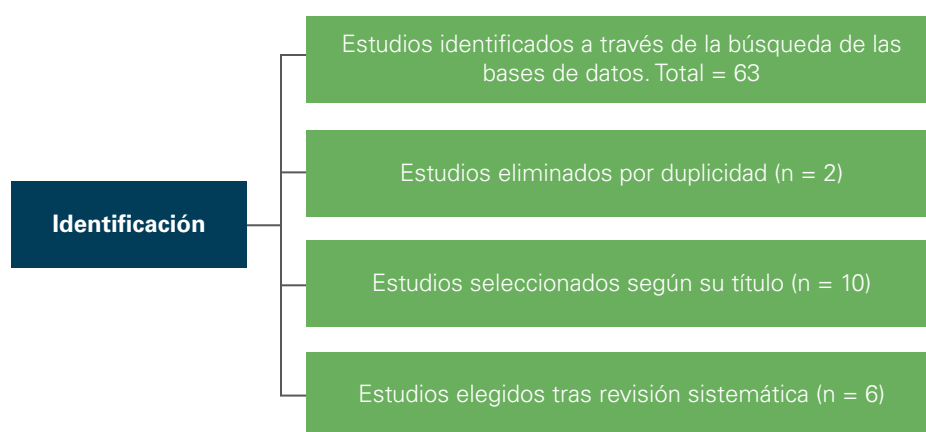
El enfoque metodológico aplicado fue la revisión sistemática, de tipo descriptivo, a través de fuentes secundarias de información como vía para conocer la tendencia y posibles vacíos literarios en torno al objeto en estudio. Se aplicó la declaración Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (Prisma) dividida en tres etapas (Page *et al.*, 2021; Hernández y Camargo, 2017):

Etapas 1

Se definen las estrategias de indagación, con el objetivo de incluir literatura académica diversa sobre el objeto en estudio, durante el período comprendido entre 2016-2021; se precisaron bases de datos académicas Google Académico y Microsoft Academic. Se incluyeron en la exploración los estudios relacionados con tesis de pregrado, posgrado, artículos originales y de revisión. Como descriptores se emplearon GitHub, Kubernetes, IaaS.

Etapas 2

Al aplicar la estrategia de indagación arrojó como resultados 63 coincidencias, las cuales fueron analizadas según su título y revisión, sistematizando y priorizando 30 estudios (Figura 1).

Figura 1.*Diagrama Prisma**Etapas 3*

En este apartado se presentan los resultados de la revisión de literatura en una matriz, con base en los aspectos explicados anteriormente:

Tabla 1.*Matriz de análisis*

Autor/año	Título
Abdollahi <i>et al.</i> (2021)	A Kubernetes controller for managing the availability of elastic microservice based stateful applications.
Bruneo (2018)	A Stochastic Model to Investigate Data Center Performance and Qos in IaaS Cloud Computing Systems.
Carrasco (2021)	Unified Management of Applications on Heterogeneous Clouds.
Debo y Maoyang (2020).	Method and device for quickly deploying Kubernetes clusters on IaaS platform.
Díaz y López (2020).	Sistema de recomendación automático de servicios Multi-cloud.
Fu <i>et al.</i> (2019)	Timing Channel in IaaS: How to Identify and Investigate.
Gil, C. (2020).	Despliegue de SQL Server sobre Kubernetes.
Hoque <i>et al.</i> (2017)	Towards Container Orchestration in Fog Computing Infrastructures.

Molina (2021)	Desarrollo de una Aplicación Cloud, integrando diferentes soluciones orientadas a la protección y monitorización de datos sensibles.
Murwantara y Yugopuspito, (2018)	Evaluating Energy Consumption in a Different Virtualization within a Cloud System.
Pérez (2021)	Computación de Altas Prestaciones en entornos contenerizados.
Risco (2019)	Plataforma Serverless Híbrida de Procesado de Datos
Rossi et al. (2020)	Geo-distributed efficient deployment of containers with Kubernetes.
Santos et al. (2019)	Towards Network-Aware Resource Provisioning in Kubernetes for Fog Computing Applications.
	GitOps basiertes Continuous Delivery für Serverless Anwendungen
	Metodología GitOps para despliegue de aplicaciones basadas en microservicios
	Method and device for quickly deploying kubernetes clusters on laas platform
	Towards Network-Aware Resource Provisioning in Kubernetes for Fog Computing Applications
	Computación de Altas Prestaciones en entornos contenerizados
Romero Vilariño (2020)	MASKDADOS.com, la web de ayuda a los juegos de rol desarrollada en Google Cloud Platform usando CICD con Jenkins y aplicando la escalabilidad de Kubernetes.
	Unified Management of Applications on Heterogeneous Cl ouds.
	Sistema de recomendación automático de servicios Multi-cloud.
	Despliegue de SQL Server sobre Kubernetes
	Timing Channel en IaaS: cómo identificar e investigar
Zhang, et al. (2017)	Online Auctions in IaaS Clouds: Welfare and Profit Maximization with Server Costs

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar la matriz resultante se unifican los hallazgos. Se encontraron tres grandes grupos de información referentes: IaaS, Kubernetes, Git. Al respecto, Carrasco (2021); Debo y Maoyang (2020); Fu *et al.* (2019); Zhang *et al.* (2017) y Bruneo (2018) enmarcan sus estudios en la plataforma IaaS, por lo que obtienen resultados exitosos que son de mayor uso en las empresas. Al contrastar con los fundamentos expuestos por Beunza *et al.* (2020), los cuales coinciden con la presente indagación, en afirmar que los servicios no deben quedar ligados a los proveedores, limitando la capacidad de los desarrolladores y asegurando el canal de sincronizaciones para evitar problemas de seguridad, así como monitorear el rendimiento del centro de datos y emplear métricas de calidad.

En relación con el grupo de estudios examinados sobre los contenedores Kubernetes (Pérez, 2021; Romero *et al.*, 2020; Gil, 2020; Rossi *et al.*, 2020; Santos *et al.*, 2019; Hightower *et al.*, 2017; Hoque *et al.*, 2017), consideran a esta plataforma como una excelente opción para facilitar la automatización y la configuración de ecosistemas de rápido crecimiento, la cual cuenta con soporte, herramientas y servicios disponibles; además de permitir contar con un número ilimitado de aplicaciones, garantizando la corrida en los contenedores, asimismo, no realiza deployment ni compila las aplicaciones. Posee la ventaja de ofrecer una API declarativa que no obliga a usar un sistema o lenguaje de configuración específico, lo cual coincide con lo expuesto por Sayfan (2020); Sayfan (2019) y Robinson (2018), al expresar que la elección preferida para implementar servicios/aplicaciones nativas en la nube son herramientas efectivas y eficaces.

Así mismo, en el tercer grupo resultante del análisis referido a *Git* servicios *multi cloud*, se estiman los aportes de Molina (2021); Díaz y López (2020); Risco (2019), y se exhiben resultados de soluciones organizacionales que apuntan a estrategias de gestión en la nube, optimizando su arquitectura, respaldando la portabilidad de los datos e incrementando la seguridad a un costo accesible en comparación con el retorno de inversión. La *multi cloud* o múltiple nube detalla cómo las organizaciones emplean distintos proveedores de nube para cumplir con los requerimientos comerciales y técnicos, permitiendo la flexibilidad, portabilidad y flujo de datos ideal para cumplir con los objetivos laborales.

Lo anterior es congruente con las fundamentaciones teórico-prácticas de Mulder (2020); Surianarayanan y Raj (2019); Raj y Raman (2018); Di Nitto *et al.* (2016), avalando el modelo en función de costos, rendimiento y riesgos para optimar los recursos en cada toma de decisión de la empresa. Es importante destacar el aporte de Debo y Maoyang (2020), puesto que su estudio se valida por complemento en el despliegue de los clústeres de *kubernetes* en la plataforma *laas* y la eficiencia de los mismos.

CONCLUSIONES

Luego de realizar la revisión sistemática sobre el objeto de investigación, se afirma que los repositorios *Git* y orquestadores de contenedores *Kubernetes* son tecnología de alto desempeño en pleno proceso de crecimiento, sobre todo en los últimos 5 años. A pesar de su gran capacidad para suministrar, gestionar y liberar los procesos en las aplicaciones, se debe garantizar una gestión eficiente y segura en las empresas que decidieron migrar su infraestructura a la nube, por lo tanto, deben buscar entes especializados que colaboren en la administración del entorno virtual.

En la actualidad las organizaciones tienen requerimientos de escalabilidad, rendimiento y eficiencia enfocados en infraestructuras multipropósito, las cuales pueden contribuir al desarrollo del negocio, admitiendo flexibilidad, flujo de datos y portabilidad de los datos. Se evidencia que toda la información académica y literaria apunta hacia esta tecnología como predominante, y se estima que se posicione por largo tiempo como la solución idónea para respaldar las acciones gerenciales, administrativas y operativas de las pequeñas, medianas y grandes empresas.

REFERENCIAS

- Abdollahi, L., Saied, M., Toeroe, M. & Khendek, F. (2021). *Kubernetes controller for managing the availability of elastic microservice based stateful applications*. *Journal of Systems and Software*, 175, 110924. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2021.110924>
- Alandre, M. (2016). *Buenas prácticas en la docencia universitaria con apoyo de TIC*. Universidad de Zaragoza.
- Beunza, J., Puertas, E. y Condés, E. (2020). *Manual práctico de inteligencia artificial*. Elsevier.
- Blas, M., Leone, H. y Gonnet, S. (2019). Modelado y verificación de patrones de diseño de arquitectura de *software* para entornos de computación en la nube. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (35), 1-17. <https://dx.doi.org/10.17013/risti.35.1-17>

- Bruneo, D. (2018). A stochastic model to investigate data center performance and Qos in laas cloud computing systems. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 2(13). <https://doi.org/10.1109/TPDS.2013.67>
- Carrasco, J. (2021). *Unified Management of Applications on Heterogeneous Clouds* [tesis doctoral, Universidad de Málaga] Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/10630/22490>
- Debo, Z. & Maoyang, L. (2020). Method and device for quickly deploying kubernetes clusters on laas platform. *Patent*, 1(1), 1-20. <https://www.lens.org/lens/patent/129-517-801-355-195>
- Di Nitto, E., Matthews, P., Petcu, D. & Solberg, A. (2016). *Model-Driven Development and Operation of Multi-Cloud Applications*. Board.
- Díaz, J. y López, M. (2020). *Sistema de recomendación automático de servicios Multi-cloud* [tesis de grado, Universidad Icesi] Repositorio Institucional. <https://www.researchgate.net/profile/Mateo-Lopez-4/publication/348849742>
- Fu, X., Yang, R., Du, X., Luo, B. & Guizani, M. (2019). Timing Channel in laaS: How to Identify and Investigate. *IEEE Access*, 7, 1-11. <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=8492406>
- Fundación Telefónica (2021). *Sociedad Digital en España 2020-2021: El año en que todo cambió.*: Penguin Random House.
- Galtes, M. (2020). *Barcelona startup: Historia e historias del mayor ecosistema tecnológico y digital del sur de Europa*. Serveis.
- Gil, C. (2020). *Despliegue de SQL Server sobre Kubernetes* [tesis de grado, Universidad Complutense de Madrid] Repositorio Institucional. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/61970/>
- Guijarro, J., Caparrós, J. y Cubero, L. (2020). *DevOps y seguridad cloud*. Editorial OUC.
- Hernández, A. y Camargo, A. (2017). Autorregulación del aprendizaje en la educación superior en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49, 146-160. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80551191008.pdf>
- Hightower, K., Burns, B. & Beda, J. (2017). *Kubernetes: Up and Running: Dive into the Future of Infrastructure*. O'Reilly Media
- Hoque, S., Brito, M. S. de, Willner, A., Keil, O. & Magedanz, T. (2017). Towards Container Orchestration in Fog Computing Infrastructures. In *2017 IEEE 41st Annual Computer Software and Applications Conference (COMPSAC)*, (2), 294-299. <https://doi.org/10.1109/COMPSAC.2017.248>
- Mendes, J., Laranjeira, C., Carvalho, J., Ribeiro, F., Lopes, P. & Graça, P. (2017). Integrating a National Network of Institutional Repositories into the National/International Research Management Ecosystem. *Procedia Computer Science*, 106, 146-152. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.03.010>
- Molina, J. (2021). *Desarrollo de una Aplicación Cloud, integrando diferentes soluciones orientadas a la protección y monitorización de datos sensibles* [tesis de grado,

Universidad Politécnica de Madrid] Repositorio Institucional. http://oa.upm.es/66372/1/TFG_JAVIER_ESCARIO_MOLINA.pdf

- Mulder, J. (2020). *Multi-Cloud Architecture and Governance*. Packt Publishing Ltd.
- Murwantara, I. & Yugopuspito, P. (2018). Evaluating Energy Consumption in a Different Virtualization within a Cloud System. *4.ª Conferencia Internacional de Ciencia y Tecnología (ICST)*, 1(1), 1-6. DOI: 10.1109 / ICSTC.2018.8528695.
- Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., Shamseer, L., Tetzlaff, J., Akl, E., Brennan, S., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J., Hróbjartsson, A., Lalu, M., Li, T., Loder, E., Mayo-Wilson, E., McDonald, E., McGuinness, L., Stewart, L., Thomas, J., Tricco, A., Welch, V., Whiting, P. & Moher, D. (2021). The Prisma 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *Journal of Clinical Epidemiology*, (134), 178-189. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2021.03.001>.
- Pérez, O. (2021). *Computación de Altas Prestaciones en entornos contenerizados* [tesis doctoral, Universidad de la Laguna] Repositorio Institucional. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22678>
- Raj, P. y Raman, A. (2018). *Software-Defined Cloud Centers*. Springer.
- Risco, G. (2019). *Plataforma Serverless Híbrida de Procesado de Datos* [tesis de maestría, Universidad Politécnica de Valencia] Repositorio Institucional. <https://riunet.upv.es/handle/10251/125892>
- Robinson, E. (2018). *Kubernetes en AWS*. Packt Publishing Ltd.
- Romero, R. y Vilariño, F. (2020). *MASKDADOS.com, la web de ayuda a los juegos de rol desarrollada en Google Cloud Platform usando CICD con Jenkins y aplicando la escalabilidad de Kubernetes* [tesis de grado, Universidad Autónoma de Barcelona] Repositorio Institucional. <https://ddd.uab.cat/record/232639>
- Rossi, F., Cardellini, V., Presti, F. L. & Nardelli, M. (2020). Geo-distributed efficient deployment of containers with Kubernetes. *Computer Communications*, 159, 161-174. <https://doi.org/10.1016/J.COMCOM.2020.04.061>
- Santos, J., Wauters, T., Volckaert, B. & Turck, F. D. (2019). Towards Network-Aware Resource Provisioning in Kubernetes for Fog Computing Applications. *In 2019 IEEE Conference on Network Softwarization (NetSoft)*, 1(1), 351-359. <https://doi.org/10.1109/NETSOFT.2019.8806671>
- Sayfan, G. (2019). *Hands-On Microservices with Kubernetes*. Packt Publishing Ltd.
- Sayfan, G. (2020). *Mastering Kubernetes*. Packt Publishing Ltd.
- Surianarayanan, C. & Raj, P. (2019). *Essentials of Cloud Computing: A Holistic Perspective*. Springer.
- Zhang, X., Huang, Z., Wu, C., Li, Z. & Lau, F. (2017). Online Auctions in IaaS Clouds: Welfare and Profit Maximization with Server Costs. *IEEE ACM Transactions on Networking*, 25(2), 1034-1047. <https://doi.org/10.1109/TNET.2016.2619743>

EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD MEDIANTE EL COMPROMISO ÉTICO CORPORATIVO

EFFICIENCY AND COMPETITIVENESS THROUGH CORPORATE ETHICAL COMMITMENT

María Caridad Ramírez Marrero

cmariarm17@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2609-3001>

Economista. Magíster en Investigación Educativa. Universidad Rómulo Gallego, San Juan de los Morros, Guárico, Venezuela



RECIBIDO	[26/08/2021]
ACEPTADO	[19/09/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 46-50

RESUMEN

Tanto la ética corporativa como las relaciones laborales en cualquier organización son factores determinantes para el progreso interno y externo de todos los grupos de interés, así como la productividad de la organización y la consiguiente rentabilidad y eficacia. No obstante, la ética corporativa es un área importante en las prácticas empresariales, puesto que los altos estándares de esta pueden contribuir a la rentabilidad, al reducir el costo de las transacciones comerciales, creando una base de confianza con los interesados, contribuyendo a un entorno interno del trabajo en equipo exitoso y el mantenimiento del capital social que es parte de la imagen de mercado de una organización. Por ello, es necesario implementar el compromiso ético corporativo como eje fundamental para incrementar los niveles de eficiencia, lealtad, competitividad y calidad. Por ello, es necesario establecer estructuras, procesos y medidas de rendimiento éticos en las organizaciones, no obstante, se denota que estos marcos éticos en el ámbito de la gestión de la cadena organizativa siguen siendo de carácter general, en los que no se ofrecen detalles específicos sobre cómo gestionar, supervisar y evaluar las cuestiones éticas corporativas. Por consiguiente, el presente estudio busca analizar cómo, a través del compromiso ético corporativo, se incrementan los niveles de eficiencia y competitividad en la organización.

Palabras clave

Ética,
Competitividad,
Corporación,
Negocios, Relaciones
Comerciales.

ABSTRACT

Both corporate ethics and labor relations in any organization are determining factors for the internal and external progress of all stakeholders, as well as the organization's productivity and consequent profitability and efficiency. However, corporate ethics is an important area in business practices, since high standards of corporate ethics can contribute to profitability by reducing the cost of business transactions, creating a basis of trust with stakeholders, contributing to a successful internal teamwork environment and maintaining the social capital that is part of an organization's market image. Therefore, it is necessary to implement corporate ethical commitment as a fundamental axis to increase the levels of efficiency, loyalty, competitiveness and quality. Therefore, it is necessary to establish ethical structures, processes and performance measures in organizations, however, it is denoted that these ethical frameworks in the field of organizational chain management are still of a general nature, where specific details on how to manage, monitor and evaluate corporate ethical issues are not provided. Therefore, the present study seeks to analyze how, through corporate ethical commitment, the levels of efficiency and competitiveness in the organization are increased.

Keywords

Ethics,
Competitiveness,
Corporation,
Business, Business
Relationships.

INTRODUCCIÓN

La ética es una rama de la filosofía que se ocupa del carácter y la conducta humana. Se trata de una disciplina que trata de lo bueno y lo malo, aunado al deber moral y la obligación. La ética es la encarnación de los valores morales, que describe lo que está bien y lo que está mal en el comportamiento humano, pero también lo que debería ser. Por lo tanto, la ética se refiere al buen carácter y la moralidad, a aceptar en general el carácter y el comportamiento humano considerado deseable por la sociedad contemporánea. En este sentido amplio, la ética en los negocios es simplemente la aplicación de normas de conducta cotidianas a los negocios.

En una sociedad en constante cambio, en la que las necesidades del individuo son cada vez más diversas y los productos y servicios pueden ser sustituidos en cualquier momento, el principal interés del empresario es obtener beneficios y asegurar la sostenibilidad a lo largo del tiempo. Las acciones del gerente y la forma en que él dirige la organización, pueden marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en los negocios.

Para Dabor *et al.* (2015), la ética empresarial o, más bien, la ética corporativa, es un tipo de ética aplicada o profesional que considera los principios éticos y los retos morales o éticos que surgen en un entorno empresarial. Los autores añaden que es aplicable a todas las áreas de la conducta empresarial y es relevante para la conducta de los individuos y de las organizaciones enteras. De otro lado, Musa (2008) argumentó que el término *ética empresarial* es el comportamiento que las empresas deben seguir en el desarrollo de sus operaciones cotidianas, dentro del entorno en el que operan y probablemente a veces fuera de la comunidad.

Se debe notar, que la gestión ética de las empresas puede crear una imagen positiva entre clientes potenciales, por tanto, las empresas pueden identificar prácticas de gestión ética internamente y promover el desarrollo de sus compañías con base en estas gestiones prácticas. Adicionalmente, para mejorar la competitividad tanto en el ámbito interno como externo de la corporación, la gestión ética debe convertirse en una tarea central y en el valor de máxima prioridad de la cultura organizacional corporativa.

Se debe mencionar, que la competitividad de las empresas es el objetivo clave de la nueva práctica empresarial, en un entorno cambiante influenciado por los avances tecnológicos y el proceso de unificación del mercado global. En este sentido, la adaptación a los cambios del mercado exigirá a las empresas la coordinación de sus estrategias comerciales, pero también la preparación de recursos estratégicos con miras a su exitosa realización.

Ciertamente, se pueden generar más ingresos a través de una gestión corporativa ética en términos de aspectos como la satisfacción y el desempeño del cliente, y la gestión ética es innegablemente crucial para la estrategia de crecimiento y supervivencia a largo plazo de una empresa. Tradicionalmente, muchos autores han considerado la productividad como un buen indicador de la competitividad a nivel de empresa (Porter y Kramer, 2006). Cabe señalar, que la competitividad se puede describir en términos de cuatro factores como son la capacidad de innovar, las relaciones internas y externas clave, la reputación y los activos estratégicos (Kay, 1993).

En este contexto, se puede decir que la ética empresarial se convierte en un gran poder en la competencia global, como demostraron Tuulik y Alas (2005) en su investigación. Asimismo, de acuerdo con Carroll (1999), la ética en el mundo empresarial está demandando mucha percepción y observación, ya que muchas organizaciones empresariales están haciendo todo lo posible por aumentar, no solo la productividad, sino también el rendimiento, los beneficios y las operaciones en todo el mundo. Por lo tanto, la ética empresarial debe formar parte de modelos estratégicos generales y de todo tipo de estrategias. Sin embargo, no es fácil elaborar una estrategia competitiva ética para la organización. Se deben tener en cuenta todo tipo de recursos, incluidos los psicológicos. Aunque se han realizado muchas investigaciones y publicado muchos libros y artículos, los problemas de la ética empresarial no se descubren en su totalidad. No existe una definición única de ética empresarial, así como un rango único de elementos individuales y, en particular, hay pocos intentos por construir un modelo de ética empresarial y su influencia en la competitividad de una empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio está basado en una investigación documental, cuyas conclusiones son el producto de un análisis interpretativo profundo, que permitirá generar el debate académico y la discusión. El método de investigación documental se utiliza para investigar y categorizar fuentes físicas, normalmente documentos escritos, ya sean de dominio privado o público. Este método de investigación es tan bueno e, incluso, más rentable que las encuestas sociales, la entrevista en profundidad o la observación participante. La investigación documental ha sido un elemento básico de la investigación social desde sus inicios. Cabe destacar, que se empleó el análisis de textos fundados en la ética y la competitividad, realizando un análisis del impacto de los distintos elementos de la ética empresarial en los principales índices de competitividad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La importancia de la ética empresarial para una organización se ha debatido desde distintos puntos de vista. Algunos directivos consideran que los programas de ética

en sus organizaciones son actividades muy costosas que solo tienen una recompensa social. Sin embargo, los ejemplos de la comunidad empresarial sugieren que las empresas consideradas como éticas disfrutaban de varias ventajas competitivas. Estas ventajas incluyen mayores niveles de eficiencia en las operaciones, mayores niveles de compromiso y lealtad de los empleados, mayores niveles de calidad percibida de los productos, y mejores resultados financieros (Ferrell, 2004).

Se pudo revelar, que es común que la rentabilidad de las empresas puede disminuir cuando se encuentran con situaciones en las que se descubre información sobre un comportamiento no ético, lo que conduce a la pérdida de confianza por parte de los inversores, lo que podría complicar en recuperar la confianza del público, de los inversores y de los accionistas. Por ello, la ética es un componente fundamental para incrementar la competitividad tanto a corto como a largo plazo, de modo que cuando la gestión fomenta la ética empresarial y los ejecutivos de la empresa predicán con el ejemplo, la capacidad de los empleados de centrarse en el trabajo aumenta exponencialmente y tiene implicaciones en la reputación y posicionamiento.

Es por ello, que los gerentes deben saber conducir el esfuerzo humano para que realicen sus tareas, en términos de eficiencia y calidad, pero que cada uno de los empleados también debe llevar consigo un sentimiento noble y una predisposición hacia el servicio, no solo a nivel del cliente, sino que deben ofrecer apoyo a sus compañeros en el marco de las funciones que cada uno ejerce. Cabe destacar, que las empresas eficientes resuelven de manera rápida los posibles problemas que se suscitan en el interior de la institución. De Cenzo y Robbins (2006) consideran la eficiencia como una acción correcta basada en la consecución de metas con racionalización de los recursos para disminuir costos. En consecuencia, se puede desarrollar una gestión eficiente y competitiva, internalizando una serie de factores en los trabajadores que los hagan sentir importantes, alegres, seguros de sí mismos y adaptables a cualquier cambio paradigmático que sirva para el mejoramiento de la empresa.

CONCLUSIONES

Mediante el estudio se pudo comprobar que la ética corporativa es un factor importante para fortalecer la competitividad de las empresas. La mayor influencia en la competitividad de las empresas la tienen factores como el compromiso, ya que proporciona una visión clara de sus valores y creencias, evitando la incertidumbre del rendimiento futuro y los riesgos a largo plazo. Además, es importante la confianza en las organizaciones, la comunicación efectiva entre directivos y empleados, y la toma de decisiones éticas. Esto indica que un fuerte compromiso con la ética empresarial crea una cultura organizativa positiva y más saludable. En resumidas cuentas, la ética es clave para la empresa y su funcionamiento de calidad, ya que es considerado el primer factor de competitividad, por ende, todos sus miembros están comprometidos a fomentar la ética empresarial.

REFERENCIAS

- Carroll, C., Rhee, C. & Rhee, B. (1999). Does cultural origin affect saving behavior? Evidence from immigrants. *Economic Development and Cultural Change*, 48(1), 33-50. <https://econpapers.repec.org/RePEc:ucp:ecdecc:v:48:y:1999:i:1:p:33-50>
- Dabor, A., Isiavwe, D., Ajagbe, M. & Oke, O. (2015), Impact of corporate governance on firm performance in Nigeria. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. United Kingdom, 3(6), 634-653. <http://www.sciepub.com/reference/307832>
- De Cenzo, D. & Robbins, S. (2006). *Fundamental of Human Resource Management*. Essential Conceptos y Aplicaciones.
- Ferrell, O. (2004), Business Ethics and Customer stakeholders. *Academy of Management Executive*, 18(2), 126-129. <https://danielsethics.mgt.unm.edu>
- Kay, J. (1993) *Foundations of Corporate Success*. Oxford University Press).
- Musa, A. (2008). Perceived role of ethics and social responsibility in the insurance industry: Views from developing country. *Journal of Knowledge Globalization*, 1(2), 41-59. <https://www.researchgate.net/publication>
- Porter, M. & Kramer, R. (2006), The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=23102>
- Tuulik, K. & Alas, R. (2005). The Impact of Values and Management Style upon Subordinate Commitment, Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. *Management of Organizations: Systematic Research*, 36, 177-191. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/16111699.2003.9636045>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: RELEVANCIA DE SU UTILIDAD EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: RELEVANCE OF ITS USEFULNESS IN SOCIETY AND ENVIRONMENT

Maribel del Carmen Laos Villalobos

maribel.laos.0104@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2219-710X>

Licenciada en Administración por la Universidad César Vallejo.



RECIBIDO	[15/09/2021]
ACEPTADO	[16/10/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 51-60

RESUMEN

Con el paso de los años, las acciones de las empresas producen impactos que perjudican cada vez más el equilibrio del medioambiente, lo que desestabiliza este espacio y, a la vez, el campo social. Dicho impacto se debe a la explotación desmedida de los recursos y, por lo tanto, a los efectos contraproducentes, situación promovida por el descontrol de la globalización y la producción. Con el propósito de alcanzar mejoras, las organizaciones, estudiosos y sindicatos promovieron lineamientos relacionados con la disminución de dichos efectos: el desarrollo sostenible y la responsabilidad social. Ambos manifiestan posturas involucradas con el cuidado del medioambiente y, en consecuencia, la defensa de los derechos humanos. La intervención de la responsabilidad social en las empresas permite una optimización para el funcionamiento interno, así como para los efectos externos. Así, la responsabilidad social empresarial se posiciona como una actividad que busca mitigar los impactos negativos en el medioambiente con el ejercicio de determinadas planificaciones, proyectos y leyes (nacionales o internacionales).

Palabras clave

Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Sociedad, Medioambiente

ABSTRACT

Over the years, the actions of companies have had an increasingly negative impact on the environmental balance, destabilizing the environment and, at the same time, the social field. This impact is due to the excessive exploitation of resources and, therefore, to counterproductive effects, a situation promoted by the lack of control of globalization and production. In order to improve, organizations, scholars and trade unions have promoted guidelines related to the reduction of such effects: sustainable development and social responsibility. Both manifest positions involved with the care of the environment and, consequently, the defense of human rights. The intervention of social responsibility in companies allows an optimization for internal functioning, as well as for external effects. Thus, corporate social responsibility is positioned as an activity that seeks to mitigate negative impacts on the environment with the exercise of certain planning, projects and laws (national or international).

Keywords

Social Responsibility,
Sustainable
Development,
Corporate Social
Responsibility,
Society, Environment

INTRODUCCIÓN

Tala ilegal, deforestación, explotación minera, cambios en los suelos, alteración en alimentos, derrame de petróleo, mercurio en los ríos y otros casos más —como la falla en las relaciones interpersonales, la mala comunicación, la explotación laboral y la precarización— son los efectos de la intervención desmesurada de la humanidad en el medioambiente y en el campo laboral. La actividad antrópica ha cambiado tras la innovación de la tecnología, fomentada por la globalización (Jáuregui, 2016). Esta se concibe como un fenómeno que involucra varias aristas, como la económica, política y social.

Debido a este impacto negativo al medioambiente e, incluso, a la propia sociedad, las organizaciones internacionales, en conjunto con los líderes de cada país, promovieron objetivos relacionados con la promoción de un desarrollo sostenible. Esta meta se logra con la práctica de la responsabilidad social, la cual es incentivada y aplicada para garantizar el cumplimiento de dichos objetivos. En este contexto, se manifiesta un fin principal: disminuir los efectos negativos en el medioambiente y la sociedad.

De acuerdo con la etimología, el término *responsabilidad* proviene de dos vocablos latinos: *responsum* y *respondere*. El último es una composición que denota “repetición”, por el uso de *re*, y “prometer”, por la raíz verbal *spondere*. En un nivel literal, entonces, *responsabilidad* significa “prometer dos veces” (Mamani y Portugal, 2020). Así, la palabra se describe como “la capacidad de asumir las acciones de la toma de decisión (acción)”.

Esta capacidad o principio no solo es requerimiento en la participación de la humanidad, sino que también se impone en las acciones que las empresas ejecutan para el ejercicio de su etapa de producción. Esta norma es conocida como la *responsabilidad social empresarial*, la cual brinda beneficios para la empresa sin perjudicar a la sociedad ni al medioambiente.

¿Qué es ser responsable socialmente?

La responsabilidad es percibida como una obligación o compromiso que cumple alguna entidad para la armonía de la relación entre los diversos implicados. La descripción de este término es percibida desde la óptica de la ética. En este contexto, la responsabilidad obtiene una carga valorativa en relación con la acción que se escoge. Además de su lado ético, la responsabilidad también se define desde la perspectiva jurídica, es decir, desde un lineamiento legal. Esto se vincula con las normas implementadas en el marco de cualquier entidad. Bien es sabido que la normativa forma parte de cualquier organización que promueve determinados lineamientos direccionados a la eficiencia en su función.

Por tanto, la responsabilidad se concibe desde una postura de dualidad: ética y legal (Vélez-Romero y Cano-Lara, 2016). Esta carga valorativa se relaciona con su impacto en la sociedad, producido por la acción o decisión del sujeto perteneciente a esta. En este sentido, la responsabilidad mantiene una valoración positiva y negativa, la cual es develada tras el ejercicio de actividades.

Partiendo de la noción ética, ser responsable es cumplir el compromiso que se tiene con el entorno y ser consecuente con las actividades que se realizan tras su elección. De esta manera, la responsabilidad trabaja o se fundamenta desde la interdependencia global, la cual es descrita como el lugar en el que se decide, considerando los intereses que coinciden para la supervivencia (Toca, 2017).

Así como existe una perspectiva ética de la responsabilidad, esta también es conceptualizada desde el enfoque de la cualidad. En esta posición existe una relación amplia de la responsabilidad con la misericordia y la moral. Entonces, se vuelve a considerar una noción dual de la responsabilidad: virtud y doctrina. No obstante, este concepto no obedece a un lineamiento genuino de las acciones. Por tanto, Toca (2017) señala que la responsabilidad no se basa en los propósitos de la moralidad y misericordia, dado que los hechos no pueden ser calificados como morales cuando obedecen a una motivación diferente. Respecto a esta idea, Muñoz y Sánchez (2018) enfatizan que, a pesar de que las motivaciones no sean morales, las consecuencias de las acciones escogidas son atendidas desde el marco social.

Por consiguiente, el concepto de responsabilidad reposa en la noción ética y consigue en ella un anclaje con el que adquiere una concepción más robusta para su materialización (Muñoz y Sánchez, 2018). En este contexto, la responsabilidad, desde la perspectiva ética, es la obligación con la que se evalúan los actos efectuados por cualquier persona perteneciente a una sociedad. Esta concepción es trasladada a la actividad promovida por las empresas, las cuales juegan un papel fundamental en la sociedad mediante su participación productiva. En este aspecto, la responsabilidad es detallada desde un enfoque social en unión con la ética.

Así, la responsabilidad social se percibe como una obligación del individuo, de manera particular o grupal, así como de las empresas, organizaciones y demás afines, para ejercer estrategias o tareas con el fin de promocionar y proteger la armonía social, gubernamental, familiar o empresarial (Vélez-Romero y Cano-Lara, 2016). La responsabilidad social, pues, busca mitigar los efectos negativos que produce la actividad antrópica en la sociedad, en el medioambiente e, incluso, en las relaciones sociales.

Para el ejercicio de la responsabilidad social, se requiere de los conocimientos normativos y éticos, ya que hay consecuencias legales tras el incumplimiento de las directrices estipuladas para el funcionamiento de la responsabilidad social (Vélez-Romero y Cano-Lara, 2016). Dentro de las normas vinculadas con esta obligación, se detalla que la principal es la promovida a favor de los derechos humanos, puesto que existen organizaciones

que violan esta normativa tras la realización de actividades perjudiciales para la armonía ambiental (Calderón, 2017).

Con respecto a la intervención humana, dichas actividades demuestran dos lados: uno productivo y otro dañino. En consecuencia, la responsabilidad social es aplicada para reconocer los beneficios de las entidades —privadas o públicas, lucrativas o no, entre otras— y disminuir los impactos perjudiciales. Esta actividad, bajo el foco de la responsabilidad social, promueve beneficios para la sociedad y el entorno (Muñoz y Sánchez, 2018). Por lo tanto, el fin de esta práctica es garantizar la calidad de vida de los empleados y también de la sociedad.

Junto a la responsabilidad social, trabajan otros lineamientos que permiten el desenvolvimiento de las actividades implicadas. Dichas acciones son ejercidas como parte del desarrollo sostenible y sustentable que la responsabilidad social indica dentro de sus objetivos. Así, se demuestra el trabajo complementario de otros aspectos, como la innovación social, la sustentabilidad y la sostenibilidad.

Desarrollo sostenible y sustentable

La primera concepción de *desarrollo* se relaciona con la perspectiva económica, ya que se consideraba que los países desarrollados eran los que tenían ingresos per cápita que sobrepasaban los 10 000 dólares anuales, que se caracterizaban por el uso de las nuevas tecnologías y el elevado consumo de las producciones de las industrias (Muñoz y Sánchez, 2018). Posteriormente, la concepción de este término cambió a partir de sucesos como la Guerra Fría, la cual promovió una descripción dual entre economía y política. Luego, se centró en una posición de la dimensión del medioambiente.

Desde ese contexto, el desarrollo sostenible surge como un patrón que genera transformaciones estructurales para optimizar los beneficios sociales y económicos de la actualidad. Esto se realiza sin perjudicar o arriesgar los beneficios similares obtenidos por el potencial. Es decir, se satisfacen las necesidades de la generación actual sin perjudicar los recursos para satisfacer las prioridades de las generaciones futuras (Muñoz y Sánchez, 2018).

De acuerdo con Vergara y Ortiz (2016), el término *desarrollo* se relaciona con la prosperidad y el crecimiento. En esa línea, vincular la sostenibilidad con el avance y la construcción del comportamiento de desarrollo hace posible la estructuración de un concepto que se alinea con el desarrollo sostenible, por lo que se conciben las nociones de economía y medioambiente.

El desarrollo sostenible es, entonces, una acción que amerita el trabajo conjunto de los miembros de una entidad pública o privada para proteger y conservar los recursos encontrados en la naturaleza. Para ello, se formularon innumerables concesiones que permitían un uso adecuado de los recursos y convenios, o conferencias, relacionados con la participación de diversas naciones para promocionar el cuidado del medioambiente.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Las Naciones Unidas, en conjunto con los líderes mundiales, promovieron una serie de objetivos globales acerca de la promoción del desarrollo sostenible (PNUD, 2021). Estas metas fueron programadas en 2015 para una agenda que debe alcanzarse en 15 años. La participación engloba a los gobiernos, a la sociedad civil, al sector privado y a las personas comunes. La finalidad de estos objetivos es eliminar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, generación actual y futura.

Siguiendo la perspectiva del PNUD (2021), se plantean los 17 objetivos para alcanzar el desarrollo sostenible:

Figura 1.

Objetivos del desarrollo sostenible



Nota. Adaptado de PNUD (2021)

Según el PNUD (2021), los objetivos son adoptados como medidas que facilitan el equilibrio de la sostenibilidad medioambiental, económica y social. Para ello, los líderes de diferentes países se comprometieron a acelerar este proceso de progresismo para los considerados “atrasados”. La función del PNUD es garantizar la promoción de este desarrollo. En este sentido, este organismo fomenta soluciones integradas que se enfrentan a los desafíos causados por diversos aspectos de la sociedad.

Mora y Martínez (2018) manifiestan que el desarrollo sostenible está en dependencia con factores vinculados con lo económico, medioambiental y social. Se detalla que la actividad humana es la principal fuente de impacto negativo para la naturaleza, así como para el hombre. Por tanto, se señala que dicha función de sostenibilidad es un trabajo que debe ser ejercido por las empresas. De esta manera, se brinda lugar a la participación de la responsabilidad social empresarial en aras del desarrollo sostenible.

A modo de síntesis, el desarrollo sostenible es la acción que diversas organizaciones deben ejecutar para conservar los recursos pertenecientes al medioambiente y para mantener el equilibrio en la sostenibilidad social y económica.

Hacia la responsabilidad social de las empresas

La señalización de un origen de la responsabilidad social es contraproducente para el avance de esta discusión, ya que diversos investigadores indican diferentes etapas de aparición de la responsabilidad social empresarial en el mundo de la administración y gestión. No obstante, se puede plantear una visión panorámica de su aparición según algunos sucesos. El término responsabilidad social es acuñado por Carnegie en la

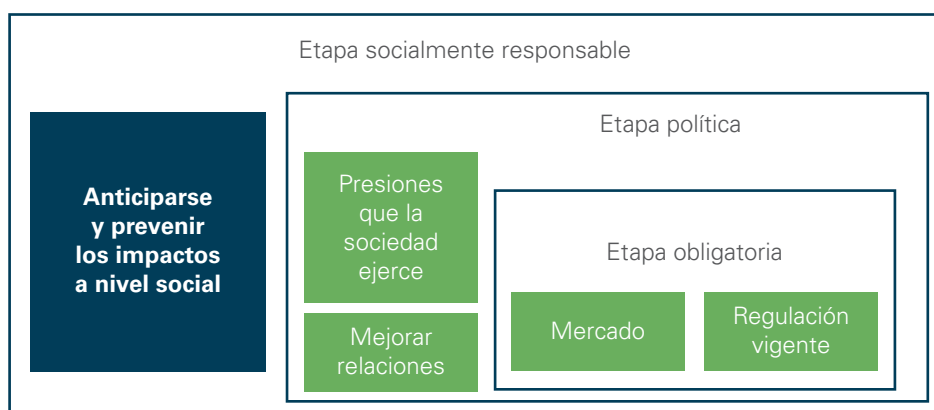
publicación de su libro *The Gospel of Wealth*. Esto surge a fines del siglo XIX, y se conceptualiza adecuadamente en la séptima década del siglo XX. En esa divulgación científica se postula que las empresas deben apoyar a la sociedad (Portales *et al.*, 2017). La responsabilidad social empresarial se origina como una acción que actúa e influye en los resultados producidos por las corporaciones.

La conceptualización de responsabilidad social empresarial fue un proceso exhaustivo, en el que se consideraron las nociones y posturas de diversos estudiosos, como John Maurice Clark, Oliver Sheldon y Howard R. Brown, hasta que apareció Johnson, quien definió la responsabilidad social empresarial como un complemento de cuatro visiones diferentes del concepto, según comentan Portales *et al.* (2017): conocimiento del entorno donde se realizan las actividades, promoción de programas sociales para generar más ganancias, máxima ganancia obtenida de las operaciones empresariales y grupos de interés (*stakeholders*), y generación de riqueza.

De acuerdo con Portales *et al.* (2017), la responsabilidad social empresarial participa en relación con tres etapas propuestas por Sethi: a) etapa obligatoria, b) etapa política y c) etapa socialmente responsable. Estas fases son aplicadas en función de las obligaciones que las empresas poseen. Las fases expuestas por Sethi demuestran que, para la responsabilidad social empresarial, se necesita un trabajo sinérgico. Dichas etapas intervienen considerando la inclusión de una en la otra, así como se observa en la siguiente figura:

Figura 2.

Etapas propuestas por Sethi



Nota. Portales *et al.* (2017)

Así como la postura de Sethi, existen otras perspectivas o enfoques considerados por otros estudiosos, tal como el autointerés, el modelo de desempeño socialmente responsable, la oportunidad de negocio, la teoría de Freeman, entre otros (Portales *et al.*, 2017).

La interacción de la empresa y la sociedad demuestran que existe un sistema de relación entre ambos fundamentos. Esto se percibe incluso en la interacción de los grupos de interés con la producción de bienes y servicios tangibles e intangibles de las empresas. Los grupos de interés o *stakeholders* generan un impacto directo o indirecto en la corporación, acción que promueve la atención de las empresas a otras secciones involucradas (Portales *et al.*, 2017).

Molero (2016) postula que la responsabilidad social es una actividad provocada por la globalización, tanto económica como política. En relación con ello, se perciben diversos acontecimientos que dicho fenómeno ocasionó, además de la generación de riqueza:

desigualdades sociales, aumento de la pobreza, quiebras fraudulentas, escándalos contables, adquisiciones ilícitas, corrupción, violación de los derechos laborales y deterioro del medioambiente. Ante esta situación, diversas organizaciones no gubernamentales o grupos, como sindicatos, impulsaron la realización de estrategias que permitieran minimizar los efectos negativos. Esto ocurrió principalmente en los países considerados “desarrollados” (Molero, 2016).

Por consiguiente, se declara que la responsabilidad social empresarial nace con la visión de manifestar otras necesidades e intereses que se generan tras la intervención de la humanidad en el medioambiente, incluso, con su participación en la conformación de relaciones. En este contexto, la responsabilidad social busca garantizar el equilibrio equitativo entre los empleados, accionistas y otros miembros de las empresas y de la actividad económica. Esto se logra mediante la cohesión social del respeto al medioambiente, la ética jurídica, la solidaridad, la ética moral y las dimensiones sociales y económicas. Así, las empresas adquieren un rasgo más humano para el empeño y promoción del desarrollo sostenible y sustentable en relación con la integración del crecimiento económico y bienestar social (Mora y Martínez, 2018).

Para Pérez *et al.* (2016), la responsabilidad social empresarial se hace presente cuando los directivos y gerentes de una corporación son conscientes de los efectos de la producción de sus servicios, tanto a nivel interno como externo de la compañía. En esta línea, se postula que la primordial atención de la responsabilidad social empresarial es promover mejores resultados para la sociedad y, por tanto, minimizar el impacto negativo en el medioambiente.

Conforme con lo establecido, el desarrollo sostenible es un fin relacionado con la participación de la responsabilidad social. El alcance de mejores resultados para la sociedad se integra por las personas pertenecientes a la empresa, así como por quienes se encuentran externas a esta: clientes, proveedores y distribuidores. Ante esta situación, los Estados crearon políticas relacionadas con la buena funcionalidad y cumplimiento de normas, al igual que las directrices promulgadas por las entidades internacionales, dentro de las cuales se conocen las normas ISO y OHSAS: huella verde, memoria de sostenibilidad, responsabilidad social, gestión de calidad, etc. (Pérez *et al.*, 2016).

En términos de Mamani y Portugal (2020), la responsabilidad social empresarial es un compromiso que consiste en la interdependencia de todos con el otro. Así, las empresas son responsables de sus actos y, por ende, de sus consecuencias. Desde este paradigma, la responsabilidad social se configura a partir de dos factores: ente dinámico y campo de acción. Estos funcionan de acuerdo con tres variantes involucradas en la responsabilidad social empresarial:

a) Responsabilidad económica

Las empresas o corporaciones tienen la obligación de plantear una estabilidad económica para sus trabajadores. En este sentido, las demandas de los empleados deben ser atendidas por los directivos de la empresa. La irresponsabilidad es evaluada por medio de la satisfacción de los requerimientos de los trabajadores.

b) Responsabilidad social

Esta expresa las necesidades proporcionadas por la sociedad, como agente externo de las empresas. La ética es un elemento integrado en la conceptualización y cumplimiento de la responsabilidad social y, además, abarca la dualidad moral y legal.

c) Responsabilidad medioambiental

Está relacionada con las acciones de las empresas que fomentan el respeto del medioambiente. Esto se comprende como la protección y el resguardo de las propias especies que habitan determinados ecosistemas. Asimismo, la responsabilidad medioambiental se perfila como principio ético, al igual que la responsabilidad social.

Efectos de la irresponsabilidad social

Tras el fenómeno de globalización y, por tanto, la innovación de la tecnología, diversas empresas realizaron un sinnúmero de actividades en relación con el uso de recursos, tanto naturales como humanos. Estos también son descritos como capital utilizado para la producción de los bienes y servicios distribuidos por las empresas. En diversas circunstancias, el trabajo realizado alberga una actividad explotadora que afecta el uso de los recursos indicados. En este sentido, se reconocen los efectos ocasionados por la irresponsabilidad social de las empresas. Así como se indicó, la responsabilidad se caracteriza por el deber que cumple cada entidad pública o privada.

La irresponsabilidad social se relaciona con los comportamientos de cada corporación; esto abarca las acciones y decisiones que dichas empresas, guiadas por los directivos, escogen durante el proceso de su funcionamiento (Vidal, 2016). Esta irresponsabilidad está acompañada por actos que implican el incumplimiento de las leyes o normas instituidas dentro del marco de la responsabilidad social. Este tratado es el que comprende una actividad vinculada con la concientización y acción contra los efectos perjudiciales para la integridad de los seres vivos.

De acuerdo con Vidal (2016), la irresponsabilidad se manifiesta desde dos perspectivas: involuntaria e intencionada. Las diferencias son notorias: la primera se centra en acciones que generan daños o desventajas, los cuales son causados indirectamente; ocurre una situación contraria en la otra perspectiva, la irresponsabilidad intencionada es promovida deliberadamente por las corporaciones o empresas, y posiciona en desventaja a los demás.

Esta serie de eventos, ya sea creada con voluntad o sin ella, expresa una desventaja y daño para la sociedad, así como para la naturaleza. Dentro de las actividades percibidas por la irresponsabilidad, se detallan algunas, como la deforestación, la extracción masiva de recursos mineros, la modificación de los suelos, el reemplazo en los alimentos, la precariedad laboral, entre otras (Toca, 2017). Estas acciones desestabilizan el equilibrio en el medioambiente y, además, interfiere en la participación de las comunidades originarias con el entorno; asimismo, se puede apreciar un efecto dañino en la calidad de vida de otras personas.

En relación con la irresponsabilidad, Toca (2017) enfatiza diversas ópticas involucradas en el efecto social que produce la falta de responsabilidad: afección de la salud e integridad de los miembros de una sociedad por las acciones empresariales, explotación de los empleados por parte de los empresarios o empleadores, individualidad y prioridad en los intereses de los empresarios, doble discurso de directivos empresariales.

Estas afecciones provocadas por la irresponsabilidad de los directivos de las empresas se asocian con la falta de un ambiente de calidad que promueva actividades influyentes para la promoción de un desarrollo sostenible. Esta visión de sostenibilidad parte desde las directrices promulgadas de manera internacional. Existen diversas normas ISO y OSHA que se conectan con un trabajo de eficiencia en el campo empresarial, tal es el caso de la ISO 26000. Esta se realiza desde la perspectiva de una guía que explica sobre la responsabilidad social que debe ejercer cada entidad pública o privada. En este

contexto, las actividades ejercidas por las empresas deben ser aplicadas considerando los lineamientos proporcionados dentro de la responsabilidad social (ESAN, 2019).

Los daños colaterales producidos por la acción irresponsable de las empresas —dicho en un sentido general— requieren de un control y regulación que permita una adecuada funcionalidad y cumplimiento de cada normativa decretada en la responsabilidad que debe ejercer cada empresa perteneciente a una nación. En este contexto, las empresas, con la finalidad de realizar una actividad responsable, se encuentran en la obligación de proporcionar una gestión eficiente para su productividad y la sostenibilidad del entorno.

Así, la gestión se posiciona como una acción de dirección y organización de los objetivos y metas planteados durante el proceso de su planificación. Esta actividad beneficiadora trabaja con base en cuatro pasos: formulación, organización, dirección y control (Mero-Vélez, 2018). Por tanto, la reacción que permite una mejor realización para las empresas se conoce como la participación de estrategias vinculadas con la gestión de dichas corporaciones implicadas en la actividad de producción.

A modo de síntesis, el cumplimiento de la responsabilidad social es una tarea muy complicada para ejercer. No obstante, los lineamientos proporcionados dentro de esta normativa favorecen el equilibrio en el medioambiente y no se limitan a ese aspecto, sino que abarcan aristas relacionadas con la funcionalidad de la empresa. Esto incluye la actividad de los empleados y de los clientes, también considerados *stakeholders*. Por consiguiente, la necesidad de aplicar y ejercer una responsabilidad social favorece de diversas maneras a la actividad empresarial: identidad empresarial, cultura empresarial, prestigio, entre otras, además de la estabilidad para el desarrollo del entorno: medioambiente y sociedad.

REFERENCIAS

- Calderón, D. (2017). Responsabilidad social empresarial. Marco de exigibilidad a las empresas en la correcta observancia y respeto a los derechos humanos. *Entretextos*, 9(27), 241-249. <https://bit.ly/3pGTKRe>
- ESAN. (2019, 12 de agosto). *Norma ISO 26000: la guía de responsabilidad social para las organizaciones*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/norma-iso-26000-la-guia-de-responsabilidad-social-para-las-organizaciones/>
- Jáuregui, R. (2016). La responsabilidad social de las empresas en la globalización económica y productiva del siglo XXI. *Tiempo de Paz*, (122), 5-14. <https://bit.ly/3mhVgk>
- Mamani, A. y Portugal, J. (2020). Concepciones en torno a la responsabilidad social: definiciones y alcances. En *Responsabilidad social empresarial: implementación del sistema pyme y la gestión de RSE* (pp. 27-38). Instituto Latinoamericano de Altos Estudios (ILAE).
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Fomento de la Investigación y Publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*, 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Molero, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social. *Omnia*, 22(3), 46-59. <https://bit.ly/3pX6weL>

- Mora, M. y Martínez, F. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Equidad y Desarrollo*, (31), 27-46. <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4375>
- Muñoz, H. y Sánchez, J. (2018). Responsabilidad e innovación social. En D. Pérez, D. Vélez, A. López y P. Múnera (eds.), *Responsabilidad social. Lecturas y debates* (pp. 13-30). Fondo Editorial Universidad Católica de Oriente.
- Pérez, M., Espinoza, C. y Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178. <https://bit.ly/3Ck8ol2>
- Portales, L., García, C. y Yepes, G. (2017). Evolución de la responsabilidad social empresarial: surgimiento, definición y proliferación global. En E. Raufflet, L. Portales, C. García, J. Lozano y E. Barrera (eds.), *Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial* (pp. 1-14). Pearson.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2021). *Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Toca, C. (2017). Aportes a la responsabilidad social. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(230), 393-407. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(17\)30033-8](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(17)30033-8)
- Vélez-Romero, X. y Cano-Lara, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Dominio de las Ciencias*, 2(especial), 117-126. <https://bit.ly/3plw7rx>
- Vergara, C. y Ortiz, D. (2016). Desarrollo sostenible: enfoques desde las ciencias económicas. *Apuntes del CENES*, 35(62), 15-52. <https://bit.ly/3BezvfW>
- Vidal, H. (2016). Irresponsabilidad social corporativa. Análisis conceptual y estudio de la percepción de ISC a través de la web change.org. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, (23), 15-32. <https://bit.ly/3mhRlu8>