



FUTURUM
PROSPECTIVAS INVESTIGATIVAS



El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan Del Cesar – La Guajira (**INFOTEP**) es una Institución de Educación Superior de orden nacional, que ofrece una formación integral, mediante programas académicos pertinentes y de excelencia; fundamentados en la docencia, la investigación y la proyección social. Comprometidos con el mejoramiento, materialización de las oportunidades de mejora, para la construcción de una sociedad justa e inclusiva en el contexto regional, nacional e internacional, por esta razón se presentan las autoridades del Instituto:

Luis Alfonso Pérez Guerra
Rector

Carlos Mario Guerra Camargo
Vicerrector Administrativo y Financiero

Yamelys Navarro Becerra
Vicerrectora Académica

Rubén Darío Brito
Asesor Planeación

COMITÉ EDITORIAL DE LA PUBLICACION

Carlos Mario Rodríguez Carrillo
Responsable Centro de Investigación.

Neva Hinojosa Meneses
Jefe de programa: Técnica Profesional en Seguridad Industrial.

María Lucia Amaya Díaz
Jefe de programa: Técnica Profesional en Prevención de Riesgos Labores.

Nicolas Daza Maestre
Jefe de programa: Técnica Profesional en Operaciones Mineras y Tecnología en Gestión Minera

Janier Lago Armenta
Jefe de programa: Técnica Profesional en Procesos Contables y Tecnología en Gestión Contable y Financiera
Jefe de programa: Técnica Profesional en Soporte y Procesos Informáticos y Tecnología en Desarrollo y Gestión de Sistemas Informáticos.

Efrain Alberto Egurrola Daza
Programa de Técnico profesional en Producción Agroindustrial de alimentos.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad





@2022 **FUTURUM: PROSPECTIVAS INVESTIGATIVAS**

Email: prospectivasinvestigativas@infotep.edu.co

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
ISSN: 1317-102X – CREACIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9

Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email. contactenos@infotep

Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta revista en cualquier forma, sin la autorización del Comité Editorial. Sólo se autoriza a los organismos indexadores, Centros de Documentación e Información y Bases de Datos Bibliográficos a utilizar los resúmenes, abstracts y/o el contenido completo de los trabajos publicados, previa solicitud al Comité Editorial y emisión de certificación de inclusión por parte de aquello



CONTENIDO



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad



FUTURUM PROSPECTIVAS INVESTIGATIVAS

CONTENIDO

	Pág.
NÚCLEO PROBLÉMICO 7: CULTURA ORGANIZACIONAL Carlos Mario Rodríguez Carrillo	
MÉTODOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL CONTEXTO UNIVERSITARIO.....	92

NÚCLEO PROBLÉMICO 7:

CULTURA ORGANIZACIONAL

MÉTODOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

CULTURA ORGANIZACIONAL

MÉTODOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

A MANERA DE INTRODUCCIÓN

Los métodos de cultura organizacional para el contexto universitario como crítica al uso de los métodos previsivos que se fundamentan en la utilización de la proyección de series históricas, acompañadas en la mayoría de las veces de datos probabilísticos. Si bien la probabilidad mejora la fiabilidad de los datos, existen una serie de críticas que hacen que los métodos previsivos sean considerados como incompletos para analizar la naturaleza de los problemas que nos ocupan.

Uno de los métodos de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario que más apoyo tiene en la actualidad para analizar los acontecimientos futuros a la luz de los acontecimientos presentes es el método de los escenarios. Este método nace como réplica al uso de métodos previsivos. Pasamos, a continuación, a describir brevemente la metodología que utilizaremos para la construcción de los escenarios.

El método consta de dos fases o partes. En la primera fase, denominada Métodos de calidad ntc-iso 9001:2008, trata de identificar las variables y de realizar la selección adecuada de los factores que pensamos van a influir en la calidad buscado por nosotros. La idea básica consiste en

seleccionar una serie de fenómenos que puedan tener influencia en el acontecer del objeto de nuestro estudio. Además, estos fenómenos deben de ser observados según varias perspectivas, en el tiempo, en el espacio, y depurados de posibles errores de todo tipo. Por todo esto, vamos a subdividir esta primera fase en cuatro etapas.

La primera etapa se denominará elección del horizonte temporal y espacial. Esta parte trata de elegir cual va a ser el periodo considerado como futuro, así como el ámbito territorial en el que se desarrollará la acción. En cuanto al periodo, básicamente elegiremos uno lo suficientemente grande para poder realizar un posterior diseño organizacional, pero lo suficientemente pequeño como para tener criterios para poder elegir con un mínimo grado de certeza, es decir, con una probabilidad aceptable.

Por ello, se recomienda un horizonte temporal no menor de cuatro años ni mayor de diez, aunque estos límites solo tienen que tomarse como recomendaciones que tendrán que ser estudiadas por el equipo de realice esta metodología y dependerá también de los métodos utilizados para conseguir la información en la siguiente fase de selección de variables. En cuanto a la recomendación anterior, hemos de decir que existen varios hechos que podremos tener en

cuenta a la hora de optar por un determinado horizonte temporal.

Una de ellos es el ciclo de vida de los productos. Imaginemos que un direccionamiento estratégico tiene una gama de productos con un ciclo de vida de cinco años. Pues bien, pudiera ser oportuno elegir ese mismo periodo como horizonte temporal para poder conocer las necesidades de nuestro entorno y así poder cambiar la estrategia al mismo tiempo que nuestra gama de productos.

Otra variable que se puede considerar a la hora de elegir el horizonte temporal es el ciclo de vida de la tecnología, si es que el direccionamiento estratégico sustenta su estrategia y su ventaja competitiva en el uso de la tecnología. Por ello, un cambio en la tecnología puede resultar el momento apropiado para cambiar a una estrategia que ponga su énfasis en la tecnología como arma competitiva. En cuanto a las organizaciones sin ánimo de lucro o las organizaciones públicas, en las que la consideración de productos y mercados está más difusa una buena forma de elegir el horizonte temporal es igualar este periodo al mandato de sus directivos.

Se debe hacer notar dos cuestiones. Si la probabilidad de importancia es baja, la variable no debiera ser considerada, mientras que si la probabilidad de ocurrencia es alta o baja, es indiferente a la hora de su inclusión, es decir, tan importante será para el estudio conocer si una variable va a presentarse como si no lo hace, pues en este caso, nos estará otorgando una información que puede ser de ayuda. En cuanto a la tendencia, se tratará de reflejar el incremento o la disminución de tal variable. También se podría considerar el periodo de ocurrencia particular para

cada variable, aunque este aspecto no será considerado por nosotros.

1. FUNDAMENTO CONCEPTUAL PARA MÉTODOS DE CALIDAD NTC-ISO 9001:2008

El método de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario como fundamento conceptual para métodos de calidad, se basa en diferentes autores uno de ellos Buller (2012) afirma que el líder como referencia en el proceso de método de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario en el ámbito de las organizaciones debe recibir una atención más sistemática, dándole prioridad a la formación permanente del gerente a fin de poder enfrentar la realidad del entorno, toma decisiones en equipo, y desarrolle habilidad comunicacional.

Sobre la base de las ideas expuestas, el método de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario pudiera dar respuesta a las necesidades descritas, por cuanto, utilizada por el gerente, permite el desarrollo de las potencialidades del personal hacia la excelencia, a través del compartimiento, asimismo, a focalizar el sitio de trabajo como un lugar para aprender, compartir y disfrutar de la labor que se realiza

MÉTODOS DE CALIDAD NTC-ISO 9001:2008: DIFERENTES MIRADAS DE ELEMENTOS ORGANIZACIONALES

Al respecto, debe considerarse que actualmente resulta pertinente para cualquier tipo de direccionamiento estratégico no solo monitorear el cumplimiento de sus actividades, la actitud de sus miembros en concordancia con el direccionamiento estratégico, desarrollar actividades que lleven implícito incrementar el sentido de pertinencia de los miembros, valores organizacionales que se conviertan en brújulas del norte ético de la institución.

A este respecto, la administración del recurso humano como enfoque es una herramienta que proporciona a los representantes de la gestión de personas un medio sistemático para analizar el ambiente, evaluar las fortalezas y debilidades de sus organizaciones e identificar las oportunidades y amenazas, que determina la naturaleza y el rumbo de un direccionamiento estratégico.

En este sentido, Bounds y Woods (2012, p. 8) señalan “estos gerentes son responsables de facilitar que las personas desarrollen el trabajo necesario para que el direccionamiento estratégico cumpla su matriz ideológica de predicción”, esto implica que el administrador del recurso humano debe encargarse de la planificación, direccionamiento estratégico, dirección y control. Por otra parte, se debe destacar, que la gestión de personas, necesita tener también una forma de constatar el nivel de satisfacción de los empleados, resultante de los esfuerzos del grupo de trabajo.

Sólo entonces pueden centrar su interés en mejorar sus métodos de calidad ntc-iso 9001:2008 entendiendo con claridad que lo que hacen no es un esfuerzo inútil. Es por ello, que las organizaciones modernas del sistema de las organizaciones universitarias, vienen asumiendo

los nuevos retos en cuanto a la forma de gestionar. Esto tiene incidencia sobre el recurso humano, el cual ha sido considerado por la gerencia como un factor importante para el logro de las metas de todo direccionamiento estratégico.

Por consiguiente, esto también sucede en el sistema organizacional el cual cumple propósitos administrativos, donde se hace necesario generar compromisos para alcanzar su visión y desarrollar su matriz ideológica de predicción. Tomando en consideración el panorama mundial es importante señalar que Colombia, es un país donde se evidencia la falta de métodos de calidad ntc-iso 9001:2008 en algunas organizaciones universitarias dando como resultado. En consecuencia, se hacen necesarios estilos que faculten a los gerentes para la toma de decisiones responsables, donde el liderazgo, consista en el desempeño de los empleados y no en la posición. Por consiguiente, según plantea Moreno (2013) los gerentes de Recursos Humanos de las organizaciones universitarias evidencian una desdireccionamiento estratégico en su gestión por falta de liderazgo.

Ahora bien, esto impide llegar a un método de calidad ntc-iso 9001:2008 sano para lograr el excelente funcionamiento de las mismas. Esto implica, que se va generando un clima hostil, el cual minimiza el compromiso y satisfacción del personal, causando así malestar, irritabilidad y desmotivación. Donde, sólo importa la participación del líder y éste es el único capaz de solucionar todo lo concerniente al tema administrativo del sistema de las organizaciones universitarias dentro del plantel, tildando a su personal de incapaces y presentándose el individualismo, donde el líder delega funciones

sólo en las personas que él cree capaz de desempeñar una tarea específica.

En consecuencia, se requiere un líder de Recursos Humanos innovador, espontáneo, comunicador, democrático, sin que esto quiera cambiar la importancia de utilizar cualquier característica de liderazgo enfocado a una situación específica, permitiendo la participación de su entorno e incentivando a todo su personal a que se incorpore en la gestión gerencial y unidos puedan resolver conflictos para lograr el buen funcionamiento del sistema de las organizaciones universitarias.

Entretanto, el nuevo milenio plantea enormes retos a los líderes de recursos humanos y a las organizaciones, especialmente aquellos relacionados con la habilidad de poder predecir el impacto de una cultura basada en los métodos de calidad ntc-iso 9001:2008. A juicio de Gibson, Ivancevich y Donelly (2013, p. 12), las organizaciones sobreviven en la calidad incierto si “permanecen a la cabeza de la curva del cambio, redefiniéndose constantemente, creando nuevos mercados, abriendo nuevos senderos. En otro orden de ideas, los métodos de calidad ntc-iso 9001:2008, según referencia de Robbins (2018), es un proceso psicológico donde un empleado se identifica con un direccionamiento estratégico, sus metas y quiere seguir formando parte en ella, hasta sentirla como propia, involucrándose activamente, dirigiendo esfuerzos en beneficio del direccionamiento estratégico, para lo cual es necesario tener claro el costo que implicaría esto.

Al respecto, Siliceo y otros (2013, p. 143) plantean que estos aspectos permiten el aumento de los métodos de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario

según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario organizacional, la cual es “toda actividad realizada con compromiso y conocimiento para lograr el mejor resultado, optimizando los recursos disponibles y de cuyo logro queda un sentimiento de contribución, satisfacción y retribución justa”. Implica por tanto, la posesión de capacidades que permitan el logro de aquellos objetivos específicos que el ejecutante, tanto de manera innata y a través de cierta preparación ha de poseer, así como también implica una fuerte motivación, que lo impulsa a realizar eficientemente sus funciones.

Tomando en consideración tales señalamientos, el responsable de la gestión de personas de las organizaciones universitarias en su gestión debe considerar, que el medir o evaluar el método de calidad ntc-iso 9001:2008 del empleado equivale a una apreciación objetiva del potencial que éste tiene, por lo cual es su deber ayudar a aquellos que lo necesiten, desarrollando a la vez una política de recursos humanos adecuada a las necesidades del direccionamiento estratégico

En concordancia a ello Tobón (2012, p. 60), plantea que el responsable de la Gestión de personas de los Sistemas gerenciales “necesita desarrollar habilidades gerenciales para lograr la comunicación, el trabajo en equipo y buscar la solución de problemas”. Todo esto como una manera de obtener el compromiso con la institución y en consecuencia el aumento de los métodos de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario organizacional de los empleados.

De tal manera, que la acción del direccionamiento estratégico se encuentra apegada a los métodos históricos estadísticos, ya que estas representan las estrategias que permiten llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, justificándose entonces los propósitos de la planificación de las organizaciones universitarias. Por esta razón Peters (2008), en congruencia con Posada (2013) definen los métodos históricos estadísticos como una selección de normas o saberes culturales, además a esto se suma que la asimilación y apropiación de ellos por parte de los estudiantes, se considera esencial para el desarrollo y socialización que como personas deben lograr.

Esto se torna aún más evidente cuando se observan los mecanismos utilizados al evaluar la actuación de los empleados de las organizaciones universitarias, para determinar la manera de conducirse de éstos ante diversas situaciones por resolver, pues parece que los gerentes de recursos humanos dejan de verificar la ejecución de las tareas, trayendo como consecuencia el desconocimiento de la calidad de construcción de las acciones.

Asimismo, los criterios o apreciaciones suelen ser muy subjetivos, aparte de la preferencia hacia algunos empleados que por determinadas razones suelen ser favorecidos en la institución, situaciones que refuerzan la conflictividad organizacional. Por lo cual se requieren cambios en el sistema de las organizaciones universitarias que ayuden a elevar su calidad, ya que esta enfrenta numerosas dificultades que solo pueden ser superadas a través de una gestión gerencial participativa

En este mismo orden de ideas, el estado colombiano a través de los entes adscritos al

sistema de las organizaciones universitarias trata en lo posible por alcanzar la eficiencia en el sector organizacional. Para lograrlo es necesario que las instituciones estén dirigidas por profesionales con conocimientos en el campo gerencial para ejecutar los procesos de planificación, direccionamiento estratégico, dirección y control, a fin de conducirlos al éxito organizacional.

Al respecto, Hopkends (2013, p. 41), define la gestión del gerente de recursos humanos “como la forma de garantizar que todos participen en el proceso de las organizaciones universitarias de manera que integren sus esfuerzos en la consecución de los objetivos establecidos”. Ese marco referencial destaca, que un gerente de recursos humanos para garantizar la participación de todo el personal a su cargo debe propiciar el trabajo en equipo que le permita elevar la autoestima, confianza y valores.

En este mismo contexto, Druker (2013, p. 55), expresa que: Toda persona que cumpla funciones gerenciales, para tener éxito en su labor debe mantener una comunicación constante con quienes lo rodean, aceptar sugerencias y apoyar las iniciativas de los empleados, hacer a todos participes de los éxitos propios y de su personal, tener confianza en los demás, lo cual le permitirá mejorar la productividad del recurso humano que labora en la institución del sector organizacional.

Por lo tanto, es deber del gerente de recursos humanos aclarar dudas, asesorarlos, orientar sus esfuerzos para el mejoramiento de su desempeño y obtener un trabajo más productivo. Por consiguiente, productividad en sistema de las organizaciones universitarias no es solamente rendimiento del sector organizacional en general, es la manera de llegar a ese rendimiento, para lo

cual se requiere del concurso de todo el personal que labora en la institución, así como los integrantes de la comunidad local.

Es preciso señalar, que el incremento de la productividad no se produce de forma aislada, son los gerentes dedicados y eficientes los que la promueven mediante el establecimiento de metas, objetivos claros. De tal forma que todas las acciones que realiza el gerente de recursos humanos constituyen las estrategias que él mismo desarrolla en las organizaciones, con la finalidad de fortalecer los métodos históricos estadísticos y mejorar el Método de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario organizacional entre el personal de las mismas, apoyándose en los factores que determinan estos aspectos.

Al respecto se observó, que la comunicación no es operativa también se evidencian ausencias constantes de los empleados quienes a su vez planifican de manera aislada, lo que indica que no se comparte una visión institucional que permita el refuerzo de un compromiso apegado a sentimientos de afecto e identidad con la labor ejecutada.

Tal situación es evidenciada por los empleados de las organizaciones, señaladas como falta de orientación por parte del líder para el ejercicio de sus funciones, pues no se hace una evaluación de su desempeño de manera justa. Considerando que se promueve poco la ejecución de proyectos que propicien el fortalecimiento de los métodos históricos estadísticos y aumento del método de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto

universitario organizacional; situaciones que han generado malestar en el personal afectando el proceso de las organizaciones universitarios, se pueden definir de la siguiente manera:

Método de análisis de actores: Todo cambio implica un desarrollo humano, que se puede definir como la capacidad de adaptación de un direccionamiento estratégico a las distintas transformaciones que sufra interna como externamente mediante el aprendizaje; así como el conjunto de variaciones de orden estructural y cultural sufrida por las organizaciones, que conllevan a un nuevo comportamiento organizacional. Ante esto, Chiavenato (2013) define desarrollo humano dentro de la gerencia logística como un proceso para reunir gerentes en diferentes combinaciones que intercambien ideas sobre temas que han de ser discutidos en clima de confianza e interés, para alcanzar la eficiencia como eficacia.

De tal manera, que corresponde a los ejecutivos internos promover y ejecutar el cambio, pues son ellos quienes conocen mejor el direccionamiento estratégico. Por su parte, Cisneros (2009) plantea que los cambios dentro de la gerencia logística se originan por interacción de fuerzas, que se clasifican en: a) Endógenas o internas, las cuales provienen dentro del direccionamiento estratégico, surgen del análisis del comportamiento organizacional, se presentan como alternativas de solución, representando condiciones de equilibrio, creando la necesidad de cambio de orden estructural; b) Exógenas o externas: provienen de afuera del direccionamiento estratégico, creando la necesidad de cambios de orden interno.

Si bien muchas de las alteraciones se traducen en fuerzas, no siempre traen como consecuencia un cambio de orden estructural. Los cambios originan una nueva conducta que deberá ser permanente, caso contrario, caería en un acto reflejo, por lo que todo cambio debe implicar un aprendizaje. Un aprendizaje que va más allá de lo meramente material y cognitivo, que llega hasta el aspecto emocional.

En ese sentido, Manrique (2009) considera aspectos clave para llevar a cabo un desarrollo humano que puede ser aplicado dentro del desarrollo de la gerencia logística: a) Aplicar una alta dosis de humor para no caer en la trascendencia en el manejo del cambio, b) Estar en la frontera para sentir los cambios, c) Aprender a amar los fracasos y recobrase rápidamente de ellos.

Para lograr un cambio, Gutiérrez citado por Manrique (2009) que el propósito es que las personas han de abandonar los viejos modelos mentales para modificar los arquetipos culturales vigentes que no permiten explorar nuevas realidades dentro de la empresa. En este sentido, resulta necesaria la apertura a nuevas ideas y acciones que estén adecuadas a los nuevos objetivos y necesidades del direccionamiento estratégico a fin de proyectarla hacia otros espacios de acción.

Ante esto, Hersey (2009) menciona que el cambio se da en el conocimiento, en las actitudes, en el comportamiento individual y en el desempeño del direccionamiento estratégico o grupos. Los cambios a nivel de conocimiento son los más fáciles de lograr, seguido por los cambios a nivel de actitudes que difieren de los de conocimiento dado que tienen una carga emocional –sea

positiva o negativa–; mientras que en los cambios del comportamiento individual se presentan confrontaciones entre conocimiento, actitud y conducta.

Siendo, por consiguiente, más difíciles y tardados de lograr que los otros niveles. Más difícil y tardado es la modificación a nivel organizacional o grupal, dado que trata de transformarse conductas como creencias con años de afianzamiento en un número de personas. Dentro de esta perspectiva, las organizaciones deben implementar una variedad de incentivos gerenciales para ayudar a manejar el cambio en las instituciones, donde se requieren la participación y el conocimiento de la alta gerencia como un proceso formal de diseño organizacional.

Cualquier forma nueva de hacer las cosas genera algún grado de resistencia por parte de la persona afectada. Por lo tanto, la implementación de nuevos enfoques de respaldo en el trabajo basado en el cambio, pueden generar temor y resistencia por parte de los empleados, de allí que sea posible la presencia de oposición ante las transformaciones establecidas.

Por consiguiente, el método de análisis de actores es un enfoque esencial de las actividades de administración del desarrollo humano. Esto incluye actividades como desarrollo implicando esto la estructura para formar innovador, para medir, motivar y recompensar el desempeño. Lo mismo que el diseño de programas para reclutar como capacitar empleados en las competencias que se requieren en un lugar de trabajo cambiante.

Es por ello, que Barroso (2009, p. 151) plantea la gerencia logística, especificando, que ésta debe

comenzar por uno mismo, refiriéndose “al ordenamiento de la propia vida, al fortalecimiento de la conciencia propia, de la fuerza y del poder interior”, determinándose con esto, que la transformación lleva implícito el cambio de manera de pensar, de sentir como de actuar, eliminando lo que en verdad se tiene pero nunca se ha utilizado, además de exigir el análisis profundo de las acciones desempeñadas para detectar los errores y éxitos alcanzados, e ir eliminando todo aquello inútil, asimismo poco enriquecedor en la vida de la persona.

Por otro parte, la administración del cambio comprende analizar y definir todos los cambios que enfrentan dirección estratégica, desarrollar programas para reducir riesgos y costos, y maximizar los beneficios del cambio. Por ejemplo, la implementación de la reingeniería de un proceso universitario podría comprender el desarrollo de un plan de acción del cambio, asignar gerentes seleccionados como patrocinador del cambio, desarrollar equipos de cambio compuestas por empleados y fomentar la comunicación abierta y la retroalimentación sobre los cambios organizacionales.

En relación a lo antes expuesto, Davis y Newstrom (2009, p. 428), consideran que cuando se plantea el desarrollo humano se logra el laboral, como “cualquier alteración ocurrida en el entorno de trabajo, y sus efectos pueden ilustrarse comparando a las organizaciones”, es decir, las transformaciones se hacen en función de lo que en otras instituciones se hace, como un proceso competitivo

Asimismo, Malagón (2009), plantea que el cambio es el paso en el que se aprenden nuevas ideas y prácticas que implica ayudar a un empleado a

pensar, razonar y desempeñarse de nuevas maneras. Los expertos del cambio recomiendan: a) Involucrar a la mayor cantidad de personas posibles en la reingeniería y otros programas de cambios; b) Hacer del cambio constante una parte de la cultura; c) Contarle a la mayor cantidad posible de personas sobre todos los aspectos, con la mayor frecuencia posible y preferiblemente en persona; d) Hacer uso amplio del reconocimiento y los incentivos financieros.

Como se observa, el autor antes citado, plantea unas premisas importantes acerca del cambio, referidas a que no puede ser un proceso individual, por el contrario, debe involucrar a una colectividad para que sea efectivo y se vean las modificaciones en la institución donde se desarrolle el proceso, así como debe formar parte de la cultura organizacional, para generar un sentido de identidad y convicción de lo que se está haciendo, además de divulgar sus aspectos positivos, así como los negativos, de manera que vayan adecuándose todos los aspectos para fortalecer el cambio dentro del sector organizacional.

En ese orden de ideas, Bateman y Snell (2009), consideran importante la motivación al personal para que se adapte al cambio, explicando que por ello, frecuentemente se resisten, y por ello, muchas veces se conforma con la mediocridad y no aspira a alcanzar un estado de clase mundial, se resiste a luchar fuertemente por la excelencia, mencionando cosas que describen sus insatisfacción por un lado pero a la vez, se excusan por no lograr lo que otras personas han podido, generando una serie de razones para aceptar lo que le ha pasado, sin analizar las razones y los efectos reales.

Por ello, manifiestan los autores reseñados anteriormente, que para enfrentar tales reacciones e implantar con éxito un cambio positivo, es importante entender por qué, a menudo el personal se resiste al cambio, mostrando inercia, oportunidad, sorpresa o presión de los demás, impidiéndole sentirse atraído y dispuesto a incorporar las innovaciones en su vida personal y profesional, como laboral.

En esta perspectiva, en relación al método de análisis de actores aunque el cambio puede convertirse en una temporada de confusión, desorientación, sobrecarga y desesperación, también es común que el paso del cambio se combine con la esperanza, el descubrimiento y la emoción, de allí que la autora antes mencionada explique que cambiar una institución no es sinónimo de romper con todo lo existente ni adoptar en forma compulsiva innovaciones modales, porque todas estas estrategias modernizadoras, pueden producir resultados desastrosos, de allí que el cambio debe darse en etapas, para propiciar la adecuación de las personas a éste.

Método de consenso de panel: Este término, probablemente es un mejor predictor de desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera al direccionamiento estratégico como un todo, para la satisfacción en el puesto. Al respecto, Robbins (2009), plantea que un empleado que se apega a directrices logísticas como un sistema se identifica con un direccionamiento estratégico, sus metas y quiere seguir formando parte de ella, teniendo una participación elevada en el trabajo, el cual debe identificarse con lo que hace.

Por ende, un empleado puede estar insatisfecho con el trabajo ejecutado, considerándolo en

muchos casos como una situación temporal y no se siente insatisfecho con el direccionamiento estratégico como un todo; pero cuando la insatisfacción se extiende al direccionamiento estratégico, es más probable que los individuos pueden renunciar, generando un desajuste para la empresa como para los empleados.

El gran reto actual de la dirección y gestión en materia logística estableciéndola como un sistema, radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles como duraderas en el tiempo. Siendo este uno de los mecanismos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo.

Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en el direccionamiento estratégico en la cual trabajan, mayores serán las probabilidades para permanecer en la misma. De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitan el enriquecimiento de las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles como duraderas logradas por la capacidad organizacional lo cual implica el engranaje universitario como un sistema. De allí, se hace referencia, al compromiso del individuo con el direccionamiento estratégico, de allí que la logística brinde las herramientas de trabajo para que se logren los pasos que se requieren.

Asimismo, la estructuración logística como un sistema también garantiza la oportunidad de compartir las recompensas producto de la cooperación en el grupo involucrado en el sistema. En cuanto a la gerencia logística como un sistema,

Daft (2009), considera que se ubica a la persona como individuo asumiéndolo como recurso humano, de allí se hacen relevante los aportes de la misma, tomando en cuenta al ser humano con sus necesidades primarias o secundarias; dentro del cual están involucradas la actitud y la percepción conduciendo a una actuación muy particular en el grupo de trabajo.

Por ello, el autor antes mencionado asume la gerencia logística como un sistema, como la lealtad y decidida participación del individuo con la empresa; un empleado con esta mentalidad tenderá a tener visión de equipo, al referirse a su compañía, éste procurará el éxito colectivo y deseará permanecer en ella. El compromiso resulta muy útil en un mercado laboral escaso ya que obliga a las empresas a competir para atraer y conservar candidatos idóneos.

Asimismo, Robbins (2009), puntualiza que la gerencia logística como un sistema implica un proceso complejo, cuyo núcleo se centra en aspectos idiosincrásicos del individuo como; su escala de valores, creencias, cultura, sentimientos, todos ellos elementos psicológicos del ser; proceso iniciado cuando el individuo se hace miembro del direccionamiento estratégico, evolucionando desde la identificación con los aspectos organizacionales y el involucramiento con la misma, hasta el deseo o sentimiento de pertenencia.

De igual manera, Hellriegel y Slocum (2009), opinan que el compromiso, consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con el direccionamiento estratégico. Una fuerte Gerencia logística como sistema se caracteriza por tener el apoyo, aceptación de las metas y valores del direccionamiento estratégico;

la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio del direccionamiento estratégico; también el deseo de mantenerse dentro del direccionamiento estratégico. La Gerencia logística como un sistema va más allá de la lealtad pues llega a la contribución activa en el logro de las metas del direccionamiento estratégico. Es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a total direccionamiento estratégico, no sólo al trabajo.

Por lo general, el compromiso consiste en algo estable comparado con la satisfacción, pues es poco probable que los acontecimientos cotidianos lo cambien. De la misma forma, el autor antes mencionado considera la creencia, aceptación de las metas, los valores del direccionamiento estratégico, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio del direccionamiento estratégico y el deseo de pertenecer a ella; como características importantes para lograr las metas, así como también, si las experiencias de trabajo iniciales corresponden a las expectativas.

Con el tiempo, el compromiso institucional tiende a fortalecerse porque las personas establecen vínculos más fuertes con la institución, y con sus compañeros de trabajo porque pasan tiempo con ellos; con frecuencia la antigüedad en el trabajo brinda ventajas propiciadoras en crear actitudes de trabajo más positivas; las oportunidades en el mercado del trabajo disminuyen con la edad, provocando en los trabajadores una vinculación con más fuerza al empleo actual.

Por ende, las experiencias en el trabajo continúan influyendo en el compromiso del individuo, con la participación de factores conductores a la satisfacción del trabajo, para que éste surja o no: la remuneración, relación con los supervisores y

compañeros, condiciones de oportunidades de ascenso, entre otras; son favorables para lograr el compromiso por parte de los empleados con la empresa.

Asimismo, Kinicki y Kreitner (2009), lo reflejan como el grado donde la persona se identifica con un direccionamiento estratégico y se compromete con los objetivos de la empresa. Algunos análisis de estudios a individuos revelaron la relación significativa e intensa de la gerencia logística como un sistema con la satisfacción en el trabajo para lograr niveles altos de compromiso en cada estructura universitario.

Método de construcción de escenarios integrados: Al respecto, Ardila (2009) sostiene que la construcción de escenarios integrados consiste en conocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas. Implica honrar a los que han sido buenos para con uno, reconocer la labor del otro, sea de manera material, espiritual, emocional o cognitivamente, esto es, dar a cada uno lo que merece en función de sus esfuerzos y derechos.

Asimismo, ser ético implica reconocer, aplaudir y fomentar las buenas acciones y las buenas causas, así como también implica condenar todos aquellos comportamientos que hacen daño a los individuos o a la sociedad y velar para que los responsables sean debidamente castigados por las autoridades judiciales competentes. Por lo tanto, para ser ético un individuo debe: a) Desarrollar un sentido de lo que está bien o mal (construcción de escenarios integrados); b) Ser honestos y compasivos para con todos; c) No permitir que se cometan atropellos contra sí mismo, así como contra los demás; d) Protestar y denunciar los abusos y crímenes, vengan de donde vengan.

Lo que significa que la construcción de escenarios integrados es un valor que la persona desarrolla progresivamente a través de la adquisición de cualidades, especialmente de tipo espiritual. Sin embargo, para consolidar las posibilidades de la construcción de escenarios integrados pueden llegar a presentarse ciertos obstáculos, que imposibilitan su óptimo funcionamiento o desarrollo como: a) La arbitrariedad y el abuso de poder; b) La impunidad, que promueve el abuso de poder y la inconsciencia para con los demás y c) La ausencia de autoridades legítimas que garanticen que cada individuo tenga lo que se merece.

Ahora bien, según Chiavenato (2013), la construcción de escenarios integrados es un concepto intangible asociado con el estado motivacional de un direccionamiento estratégico. La construcción de escenarios integrados es elevada cuando las necesidades de las personas están relativamente satisfechas, y es baja cuando éstas están relativamente frustradas o bloqueadas. La construcción de escenarios integrados es el objeto de estudio de la construcción de escenarios integrados y en líneas generales se supedita a las creencias de cada persona en particular. Al respecto, Ruiz, Silva, y Vanga (2009) denotan dos conceptos implicados: por una parte las relaciones interpersonales, que caracterizan a los individuos socialmente; y por otra, un patrón de actuación deseable.

De acuerdo con Arciniega (2009), existen dimensiones que expresan detalladamente el significado de un sistema enmarcado en la construcción de escenarios integrados, entre las que se pueden mencionar:

Compromiso afectivo: Refleja el apego emocional, la identificación e implicación con el direccionamiento estratégico; mientras que el continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar el direccionamiento estratégico y el normativo revela los sentimientos de obligación del colaborador de pertenecer en la empresa.

Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa.

Compromiso normativo: es igual al afectivo en cuanto a su naturaleza emocional y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la empresa

Para el autor, surge la cuestión de cuál de las tres dimensiones de la gerencia logística sería más conveniente desarrollar en los empleados de la empresa, pues las empresas pueden de acuerdo con sus políticas y objetivos orientarse por alguno de los tres. Siguiendo el esquema que presenta se ve determinado por un grupo de tres variables. De tal manera, que este grupo de tres variables: personales, laborales y organizacionales son las que están vinculadas con el compromiso y por tanto, deben ser medidas al valorar el tema de la construcción de escenarios integrados como principio presente en la gerencia logística.

Asimismo opino dentro de este marco, que el compromiso ético es el que prima en quienes pertenecen a ciertas organizaciones porque sienten un gran nivel de identificación entre sus valores personales y los valores sustentados por esa direccionamiento estratégico. Entienden que desde sus puestos de trabajo contribuyen significativamente a una causa buena, a hacer el

bien. De alguna manera, entienden que pertenecer a ese determinado direccionamiento estratégico es lo correcto, lo que deben hacer. Se sienten identificados y respaldados por una cultura corporativa que pone en práctica ciertos valores que ellos comparten.

Método de calidad: Según Conger y Spreitzer (2009) existen elementos que determinan los factores para calidad dentro de la gerencia logística, tales como: a) lógicas y racionales; b) psicológicas y emocionales y c) sociológicas y de interés de calidad ntc-iso 9001:2008. Se deben manejar con eficiencia si se espera que los empleados cooperen con el cambio.

Con esto podrá verse que la resistencia sociológica y psicológica no son ilógicas ni irracionales, más bien son congruentes con los distintos esquemas de valores que están en juego puesto que, cada individuo posee un imaginario distinto. De modo, la resistencia lógica, según Koontz (2009), surge del tiempo y el esfuerzo que se requiere para ajustar el cambio, incluyendo las labores que deben aprenderse en el nuevo trabajo. Esto representa los costos reales que deben soportar los empleados, se puede hacer referencia entre ellos:

El Hábito: para manejar la complejidad de la vida, ya que todos confían en sus hábitos y respuestas programadas. Más aún si se enfrentan directamente con el cambio, la tendencia a responder en las formas acostumbradas, se convierten en una fuente de resistencia.

La información selectiva: cada individuo modela su mundo en base a percepciones, procesando la información de manera escogida, a fin de mantener intacto su conocimiento, pudiéndose

pasar por alto, argumentos válidos de los líderes o gerentes, que demuestran necesidad de otros programas para el beneficio de la totalidad y no de un reducido grupo.

La resistencia individual: la fuente individual de resistencia al cambio reside en características humanas como percepciones, necesidades y rasgos de la personalidad. La Seguridad: cuando se teme por el puesto de trabajo, o se considera en el direccionamiento estratégico, la sustitución del talento humano por un sistema mecánico, es factible la aplicación de la resistencia al cambio. Temor a lo desconocido: todo cambio genera incertidumbre entre lo conocido y lo que se va a descubrir.

Si a un trabajador se le solicita dejar su actividad laboral cotidiana para dedicarse al proceso administrativo (por ejemplificar un campo), exigiéndole un mayor riesgo y tener que aprender técnicas o nuevos procedimientos, se puede temer que no se es capaz de realizarlo correctamente, desarrollándose actitudes negativas o comportarse de manera disfuncional si se le obliga a asumir su nuevo cargo.

La resistencia sociológica: es definida según Cepeda (2009), como una “lógica” en cuanto al interés y valores del grupo. Los valores sociales son poderosos dinamizadores del ambiente a las que debe atenderse con cuidado. Cada persona es diferente y dará diferente apoyo a cada cambio que encuentre

A MANERA DE CONCLUSION

Las Habilidades de los métodos de sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario según sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario organizacional de los individuos en el entorno laboral. Para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2013), las diferencias se clasifican como factores hereditarios y de diversidad, de personalidad, de capacidad, habilidades y comportamiento en el trabajo, de allí que deben ser estudiados desde distintos ángulos. Para estos autores, las diferencias permiten explicar por qué algunas personas aceptan el cambio y otras no, o por qué algunos empleados son productivos solo cuando lo supervisan estrechamente, mientras otros lo son sin este mecanismo, además, de dar respuestas al por qué existen trabajadores que aprenden labores nuevas de formas más eficaz que otros.

Prácticamente no hay ámbito de actividad organizacional donde no influyan las diferencias individuales. Así mismo, para Chiavenato (2011, p. 240) las diferencias individuales “son características principales del ser humano, a final de cuentas, cada persona es un universo y todo el mundo gira a su alrededor”. Las personas son diferentes unas de otras; a pesar de tener cosas diferentes (su forma de pensar, actuar y sentir).

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALLES (2017) Talento, Conocimiento E Innovación, El Nuevo Paradigma. Editorial McGraw Hill. México.
- ARCINIEGA (2017) National intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region, Institute for Intellectual Capital Research. Ontario
- ARDILA (2017) El conocimiento al servicio del desarrollo. México. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- BARROSO (2016) La Calidad de gestión. El principal activo de las empresas del tercer milenio. Editorial Prentice Hall.
- BOUNDS Y WOODS (2017) El rol del conocimiento y de las habilidades intelectuales generales en la adquisición del aprendizaje complejo. Ediciones Club Universitario. Alicante.
- CHIAVENATO (2017) Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Prentice Hall. Buenos Aires.
- CORREA DE MOLINA (2016) El Conocimiento en Acción. Buenos Aires: Editorial Pearson Educación.
- COSTA (2016) Departamentalización generada por competencias. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona
- DAFT (2017) Calidad De Gestión . Gestión 2000, Barcelona
- DAVIS Y NEWSTROM (2017) La Calidad de gestión. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Ediciones Gestión 2000, Barcelona
- DÍEZ, GARCÍA, MARTÍN Y PERIÁÑEZ (2017) Direccionamiento estratégico y departamentalización generada por competencias en la comunicación. Editorial Trea. Madrid.
- FRANKLIN (2016) Continuidad del conocimiento en las empresas. Grupo editorial Norma.
- HELLRIEGEL Y SLOCUM (2009) Departamentalización generada por competencias. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.
- KINICKI Y KREITNER (2017) Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la Gerencia del Conocimiento. Editorial Mc Graw Hill. Colombia
- KOONTZ Y WEILRICH (2017) Calidad De Gestión: Un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. Revista Criterio Libre, vol. 7, nro. 11, Bogotá-Colombia. Universidad Libre de Colombia.

- MALAGÓN (2016) Portales de conocimiento. Colaboración y productividad de nueva generación. Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- MUÑIZ (2016) Hitotsubachi on Knowledge Management. Wiley & Sons. Singapore.
- ROBBINS (2017) Gestión Estratégica del Conocimiento. Editorial Prentice Hall.
- RUIZ, SILVA, Y VANGA (2017) Algunas reflexiones sobre la departamentalización generada por competencias en las empresas. Paidós. España.
- THOMPSON (2017) El concepto de calidad de gestión y sus dimensiones. Investigaciones Europeas, Vol. 13, N°2, 2017, pp. 97-111 ISSN: 1135-2523 109
- DAVID, F., (2018) Conceptos de Administración Estratégica. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México.
- FLEITMAN JACK (2018) “Negocios Exitosos”, McGraw Hill, 2018
- GITMAN, LAWRENCE J. (2017). Principios de Desarrollo universitario. Editorial Pearson Addison Wesley. Décima edición, México.
- GOODSTEIN, L. D, (2010) Planeación Estratégica Aplicada. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. A., México.
- GUAJARDO, GERARDO (2017) Contabilidad Universitario. Editorial Mc Graw Hill. Tercera edición. México.
- GUINART I SOLÀ JOSEP MARIA (2018) Indicadores de gestión para las entidades públicas. Escola d'Administració Pública de Catalunya VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2018
- JARAMILLO (2017) Calidad Total y Productividad. México: Editorial Mc Graw Hill.
- KOTLER Y AMSTRONG (2017) “Núcleos problemáticos de la mercadotecnia”. Cuarta Edición. D.F, Mexico. Prentice-Hall
- MUNCH, L Y GARCÍA, J. (2018) Núcleos problemáticos de Administración. México, Trillas.
- SALLENAVE, J. P., (2018). Gerencia y Planeación Estratégica. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- SERNA G., H., (2018) Gerencia Estratégica. 3R Editores LTDA, Sexta Edición. Colombia.
- THOMPSON, A. Y STRICKLAND, A., (2010) Administración Estratégica. McGraw-Hill, Interamericana Editores, S. A., México.
- VINITZKY, GUILLERMO (2017) Gestion & Exito Empresario Ediciones Macchi – Impreso en Argentina, 2017 - Segunda edición

- WELSCH, G., HILTON, R., Y GORDON, P., (2018). Diseño organizacional y Control de Utilidades. Prelice Hall Hispanoamericana, México.
- ZAIRI, (2018). Administración de la calidad total para ingenieros. Primera edición en español. Traductor Antonio Eroles. México D.F. México. Panorama editorial.
- ALBERT, T. (2006). El proyecto de Investigación. Editorial Limusa. México.
- ANSOFF, M. (2017). Modelos de Planeación Estratégica de Negocio. Mac Graw Hill, Madrid.
- ARZOLA, R. y LA CRUZ, J. (2017). El uso de las Nuevas Conocimientos en las Organizaciones. Editorial Vanguardia. Buenos Aires, Argentina.
- BALDWIN T Y CHILDS U. (2017), Universal neonatal hearing screening moving from evidence to practice, EEUU. New York.
- BIERLY, N., SCOTT, H., TUNER, H. LANZ, J. (2017). El contexto histórico de la evolución de los conocimientos de información. Editorial Crítica. Madrid, España.
- CERA, L. (2010). Vanguardia y Uso de los conocimientos en el mundo. Editorial Vid. Barcelona, España.
- CUERVO, J. (2017). Conocimientos disruptivas en el ámbito educativo universitario. Mac Graw Hill, Madrid.
- DIDRIKSSON, A. (2017). La universidad de la innovación, una estrategia de transformación para la construcción de instituciones de educación superior del futuro. Caracas: UNESCO.
- DRUCKER, P. (2018). Gerencia para el Futuro. Colombia Grupo Editorial Norma.
- DRUCKER, P. (2005) Harvard Business Review: Sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario, Bilbao, Ediciones Deusto, S.A., 2017
- FERRARO, N. (2017). El uso de nuevas formas de comunicación integral. Editorial Limusa. Caracas, Venezuela.
- FERREROS, J. (2017). Las corrientes filosóficas y la justificación de los procesos. Editorial El Lago. Buenos Aires, Argentina.
- HERNÁNDEZ, A. (2006). Los sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario un nuevo enfoque parar liderar los cambios en la nueva economía. Artículo en línea consultado el 10/05/2013/
- HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la Investigación. Mc Graw-Hill Interamericano, S.A. México.
- JIMENEZ, A. (2011) Conocimiento y ciencia en la producción de competitividad, 1 era Edición, Prince Hall.

- JOYANES D.(2017) Conocimiento de Direccionamiento estratégico en la educación, Mac Graw Hill, México.
- LIBRETTI, V. (2017). Un modelo de unidad de vinculación universidad–empresa: FUNDES – USB. Revista Espacios Vol 20.
- MARTÍNEZ, C. (2002). Sistemas de aprendizajes organizacionales para el contexto universitario y desarrollo de negocios Gestión. Universidad Mayor. Universidad Mayor, Facultad de Ingeniería. Santiago de Chile.
- MÉNDEZ, C. (2003). Éxitos en la investigación cuantitativa, McGraw Hill.
- MÉNDEZ, P. (2017). Metodologías para dinamizar los sistemas de innovación. México: Instituto Politécnico Nacional.
- MÉNDEZ, C. (2008). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Mac. Graw – Hill.
- MORAN, L.; MYRINGER, B. (2017). “Flexible learning and university change”. En: K. Harry (ed.). Higher Education Through Open and Distance Learning (pág. 57-72). Londres: Routledge.
- PARRA, J. (2017). Población y Muestra para estudios cuantitativos. Mc Graw-Hill Interamericano, S.A. México.
- PÉREZ, H. (2011). Metodología de la Investigación. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- PORTER, A. (2017) The technological dimension of competitive strategy, JAI Press. New York.
- RUGGLES, R. (2017). Knowledge Management Tools. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- RUIZ, L. (2017), Conocimientos según el uso, Mac Graw Hill, Madrid
- SABINO, C., (2017), El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- SALINAS A, (2018) "Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria". Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). [artículo en línea]. UOC. Vol. 1, nº 1.
- SÁNCHEZ, J. (2018). La Educación y el proceso de formación tecnológica.
- SANCHEZ, E. (2017) Estrategias de innovación, Thomson Editores Spain, Madrid España.
- SLEIGHT, W. (2017). Los conocimientos de la Información. Editorial Grijalbo, México.
- TAMAYO R y TAMAYO, M. (2017), El proceso de la investigación científica. Limusa Noriega Editores. México.



FUTURUM
PROSPECTIVAS INVESTIGATIVAS