



**Fondo  
Editorial  
UBA**



# **Comunicación y Gerencia**

REVISTA ARBITRADA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
SOCIALES



**ECOS**  
ESCUELA DE  
COMUNICACIÓN  
SOCIAL



**ECOP**  
ESCUELA DE  
CONTADURÍA  
PÚBLICA



**EADE**  
ESCUELA DE  
ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS

ISSN: 3005 -4214  
DL: AR2023000032  
comunicacion-gerencia  
@uba.edu.ve  
<https://revistasuba.com/>



UNIVERSIDAD  
BICENTENARIA

## AUTORIDADES

**Dr. Basilio Sánchez Aranguren**  
PRESIDENTE

**Dr. Gustavo Sánchez**  
RECTOR

**Dra. Mirian Regalado**  
VICERRECTORA ACADÉMICA

**Dra. Zeyda Padilla**  
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA

**Dra. Edilia Papa**  
SECRETARIA GENERAL

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

**Dra. Zoricar Ojeda**  
DECANA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**Lcda. Erika García, MSc.**  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**Lcda. Jhoseline Luna MSc.**  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



## DECANATO DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSTGRADO

**Dra. Yesenia Centeno**  
COORDINADORA DE FONDO EDITORIAL

© UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA  
N° Depósito Legal AR2023000032 N° ISSN 3005 - 4214



Revista Arbitrada Comunicación y Gerencia Volumen 4, Número 1, junio 2024

**DIRECTORA**

Lcda. Erika García, MSc.

**EDITORA**

Lcda. Aurys Patiño, Esp.

**COMITÉ EDITORIAL**

Lcda. Arelys Laguna, MSc..  
Lcdo. Gabriel Abreu, MSc.  
Lcda. Andrea Trimarchi, MSc.  
Lcda. Norka Avendaño

**PORTADA**

Vicerrectorado de Información y Comunicación

**DIAGRAMACIÓN Y COMPILACIÓN**

Lcda. Aurys Patiño, Esp.

Reservados todos los derechos conforme a la Ley

Se permite la reproducción total o parcial de los trabajos publicados, siempre que se indique expresamente la fuente

La presente es una publicación correspondiente a la serie de libros y revistas arbitradas del Fondo Editorial de la Universidad Bicentenario de Aragua (FEUBA), dirigida a los estudiantes, docentes e investigadores de las Ciencias Económicas y Sociales. Tiene como propósito divulgar los avances de estudios, casos o experiencias de interés para el desarrollo de la investigación en el área de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Comunicación Social. Es una publicación periódica semestral arbitrada por el sistema doble ciego, el cual asegura la confidencialidad del proceso, al mantener en reserva la identidad de los árbitros.

## Índice

N°		Pp
-	<b>EDITORIAL</b>	<b>5</b>
1	<b>Marketing en Empresas Públicas</b> Ximena Flor Nasser Alvarez	<b>6</b>
2	<b>Estrategias de Inteligencia Emocional para la Regulación del Estrés laboral en las Organizaciones.</b> Ender Mendoza	<b>20</b>
3	<b>Clima Organizacional como Factor de Influencia en la Satisfacción Laboral en Universidades del Sector Privado</b> Gabriel Abreu	<b>34</b>
4	<b>Bioeconomía y Sostenibilidad en el contexto de Nuevos Emprendimientos</b> Jeannette Güipe Juan Bártoli	<b>46</b>
5	<b>Enfoque de Administración de Los Sistemas de Información, aplicado a La Inteligencia Artificial como Tecnología Habilitadora</b> Juan Carlos Reyes	<b>61</b>
6	<b>Enfoque de Administración de los Sistemas de Información hacia las Tecnologías Disruptivas y los ERP Modernos</b> Laura Colmenares	<b>72</b>
7	<b>Incidencia de la Inteligencia Artificial en Los Sistemas de Información y Las Competencias de los Auditores</b> Maura Molina	<b>85</b>
8	<b>Tecnologías Disruptivas Aplicadas a los Sistemas de Información Financiera</b> José Noguera	<b>96</b>
9	<b>Doblaje como Unidad Curricular para los Comunicadores Sociales</b> Keibert Arjona	<b>108</b>
10	<b>Estereotipos y Limitaciones de la Mujer en el Periodismo Deportivo venezolano</b> Alberto J. Farfán Kelly Astorga	<b>114</b>

4

## Editorial

En un mundo en constante evolución, donde la innovación y la tecnología son los motores del cambio, te invitamos a sumergirte en un fascinante viaje de conocimiento con nuestra revista digital. En esta edición, abordamos temáticas que te permitirán estar a la vanguardia de las tendencias que están transformando el panorama empresarial y financiero. **Explora las tecnologías disruptivas que revolucionan los sistemas de información financiera.** Descubre cómo tecnologías como la inteligencia artificial, blockchain y el big data están redefiniendo la forma en que las instituciones financieras operan, gestionan riesgos y atienden a sus clientes.

**Adéntrate en el mundo de la bioeconomía y la sostenibilidad en el contexto de los nuevos emprendimientos.** Conoce cómo los negocios están integrando principios de sostenibilidad y circularidad en sus modelos de negocio, creando oportunidades innovadoras y contribuyendo a un futuro más verde. **Investiga el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción laboral.** Descubre cómo un ambiente de trabajo positivo y saludable impacta directamente en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los empleados.

**Aprende sobre las estrategias de inteligencia emocional para la regulación del estrés laboral en las organizaciones.** Explora herramientas y técnicas para gestionar el estrés de manera efectiva, fomentar el bienestar emocional y mejorar la productividad en el trabajo. **Analiza la incidencia de la inteligencia artificial en los sistemas de información y las competencias de los auditores.** Comprende cómo la IA está transformando el rol del auditor y las habilidades que se requieren para realizar auditorías efectivas en la era digital.

Nuestra revista digital te ofrece un espacio para reflexionar, aprender y aplicar nuevos conocimientos en tu vida personal y profesional. Te invitamos a navegar por sus páginas y descubrir un mundo de posibilidades en constante evolución.

***¡No te pierdas esta oportunidad de estar a la vanguardia del conocimiento!***

## MARKETING EN EMPRESAS PÚBLICAS

Ximena Alexandra Flor Freire<sup>1</sup>  
Nasser Franklin Alvarez Zamora<sup>2</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### Resumen

El presente artículo tiene por objetivo mostrar la aplicación del marketing en empresas públicas como herramienta estratégica de gestión de calidad. El trabajo de investigación es de tipo mixto cuantitativo-cualitativo, transversal y documental, utilizando fuentes secundarias, el objeto de estudio lo constituyen sitios web de empresas públicas que se encuentran en el sector financiero de la ciudad de Quito, tales como: Banco de Desarrollo (BE), Corporación Financiera Nacional (CFN), Banco del Pacífico (BP), BanEcuador (BAN). Como resultados del estudio se pudo determinar, entre otros: que las cuatro instituciones tienen una organización vertical, los procesos claves de marketing están esparcidos en toda la organización, no cuentan con un sistema de gestión de calidad. Conclusiones: se propone una propuesta de aplicación basada en la unificación de los elementos básicos del marketing apoyado en la estructura organizacional por procesos y sistemas de calidad.

**Palabras clave:** calidad, gestión, marketing, organizaciones, Estado.

### Abstract

The objective of this article is to show the application of marketing in public companies as a strategic quality management tool. The research work is of a mixed quantitative-qualitative, transversal and documentary type, using secondary sources, the object of study is websites of public companies that are in the financial sector of the city of Quito, such as: Development Bank (BE), National Financial Corporation (CFN), Banco del Pacífico (BP), BanEcuador (BAN). As a result of the study, it was determined, among others: that the four institutions have a vertical organization, the key marketing processes are spread throughout the organization, and they do not have a quality management system. Conclusions: an application proposal is proposed based on the unification of the basic elements of marketing supported by the organizational structure by quality processes and systems.

**Keywords:** quality, management, marketing, organizations, State.

<sup>1</sup> Doctora. Universidad Central del Ecuador. [xaflor@uce.edu.ec](mailto:xaflor@uce.edu.ec) <https://orcid.org/0000-0003-3296-2944>

<sup>2</sup> Doctor. Universidad Central del Ecuador. [falvarez@uce.edu.ec](mailto:falvarez@uce.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0002-9806-3415>

### Introducción

El marketing nació aproximadamente en el año 1950, cuando en plena era Industrial los productores de bienes y servicios fabricaban de forma incontrolada, abarrotando sus bodegas de inventarios y disponiendo a los ejecutivos de ventas

deshacerse de los inventarios, los vendedores se apoyaban de diferentes técnicas disuasivas, engañosas para cumplir el objetivo empresarial, minimizar la mercancía de bodega porque generaba costos, ¿vender a? todo lo realizaban de manera incontrolada. Se llegaba a vender, pero no se lograba que ese cliente vuelva a comprar, ¿Con la pregunta de qué se debe realizar para que el cliente vuelva, nace el marketing?

El marketing se define como el proceso de ejecución, planificación y desarrollo de las estrategias de precio, producto, comunicación y distribución de bienes o servicios. La finalidad es, por tanto, “generar intercambios que satisfagan tanto a los consumidores como a los objetivos de la compañía” (Baena Graciá, 2011:19). El proceso de planificar y ejecutar la concepción de ideas-bienes-servicios en relación a “las necesidades del mercado elaborando el producto-precio-distribución-servicio, para crear intercambios que satisfagan los intereses individuales, como los de las organizaciones” (López, 2011:16).

Por ello, la concepción que engrana las ideas-bienes-acción en el marketing no todas las empresas conocen cómo llevarlo a cabo, dentro de su gestión organizacional, algunas otras se encuentran en proceso de adaptación a las nuevas tendencias. Porque no todo el sector empresarial ha avanzado al mismo tiempo con respecto a la globalización, sobre todo en los procesos de digitalización y virtualización, que hoy es día es la tendencia.

Con el marketing se descubre deseos, motivos, gustos, preferencias, temores de los consumidores, clientes y aliados; para planear y desarrollar bienes o servicios; participar en la fijación de precios; promover, genera valor al satisfacer necesidades (Mesa, 2012). Entonces, el marketing se convierte en una orientación que determina la filosofía o sistema de pensamiento de la dirección de la empresa que sostiene que

la clave para alcanzar las metas (objetivos) de la organización reside en averiguar las necesidades y deseos del mercado objetivo (dimensión

análisis) y en adaptarse para diseñar la oferta (dimensión acción) deseada por el mercado, mejor y más eficiente que la competencia (Vallet-Bellmunt, 2015:19).

El marketing hace referencia también a un departamento o área funcional de la organización, se le conoce con el nombre de área de mercadeo y ventas, área de marketing, área de comercialización, entre otros. En una empresa, esta área, se encarga de “reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que los clientes quieren, desean y necesitan, distribuyéndolo en forma tal, que esté a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y al precio más adecuado brindando satisfacción al cliente” (Lima, 2016:27).

En el entorno de la mercadotecnia se define el marketing mix como “el conjunto de estrategias internas proveniente de análisis realizados que realizan las empresas con el fin de estudiar cuatro variedades básicas de su actividad como son: el producto, el precio, la distribución y la comunicación o promoción de este” (Galán, 2014: 24). Entonces, determinar estos elementos conlleva a especificar el tipo de cliente o consumidor que se quiere alcanzar y el nicho poblacional que lo representa.

En consecuencia, las estrategias internas de marketing mix, que fidelizan el público objetivo o el nicho a alcanzar se conoce como marketing relacional, el cual es la creación del uno a uno y lo que busca es crear, fortalecer y conservar las relaciones de corto, mediano y largo plazo de la empresa con sus clientes. Con el fin de que “se pueda atraer a un mayor número de estos y además garantizar la mayor calidad posible en transacciones acudiendo a herramientas de marketing, comunicaciones y relaciones públicas” (Riveros, 2016:66).

Al respecto, la mercadotecnia gubernamental es “la variante del politing enfocada a que el ejercicio público se posicione de cierta forma en la mente de los gobernados” (Fará, 2005). Está asociada al establecimiento, difusión y satisfacción de las necesidades que inducen todos los entes públicos, incluyendo al gobierno o

poder ejecutivo. De esta manera, un centro educativo autónomo, pero público, como pueden ser las universidades, de la misma forma que una institución electoral, como lo es el Instituto Federal Electoral (IFE), pueden elaborar una planeación estratégica para su mercadotecnia. (Valdez et al., 2001).

Por eso el marketing del sector público, se aplica al suministro de bienes y servicios de carácter público a los habitantes de una zona o región, por parte de su gobierno, lo que abarcaría otra tipología o categorización de bienes y servicios públicos que pueden ser sujetos al de negociación desde la perspectiva de cualquier organismo público. Dada la amplitud del concepto citado, su competencia podría abarcar distintas ramas de la mercadotecnia, como pueden ser el marketing interno, el social, el político – electoral, el institucional, el territorial, el no lucrativo, e inclusive la mercadotecnia lucrativa o empresarial, ya que todos estos conceptos tienen competencia en el quehacer de la acción pública. (Vázquez et al., 2000).

En consideración al poner en aplicación de todos estos tipos de marketing y las tecnologías de mercadotecnia, se desarrollan procesos como: al análisis, planeación, ejecución y evaluación de programas diseñados para influenciar el comportamiento voluntario de las audiencias objetivo para mejorar su bienestar personal y el de la sociedad. (Lefevre y Flora 1988). Una de las características más útiles e importantes del marketing consiste en poder planificar, con bastante garantía de éxito, el futuro de una empresa, basándose para ello en las respuestas que se ofrezcan a las demandas del mercado, ya se ha dicho que el entorno en el que se posiciona cambia y evoluciona constantemente, el éxito de la empresa dependerá, en gran parte, de la capacidad de adaptación y anticipación a estos cambios.

Por ello, desarrollar es el marketing estratégico, es indispensable para que la empresa pueda, no solo sobrevivir, sino posicionarse en un lugar destacado en la mente de los consumidores. Responder con éxito a la interrogante, ¿Disponemos de una estrategia de marketing?, parece ser que es difícil, ya que

independientemente no todas las empresas se lo plantean, porque tiene el inconveniente de su puesta en práctica. Por ello, una de las mayores preocupaciones de los estrategas corporativos es encontrar el camino más rápido y seguro hacia la creación de valor, entendido no solo como un resultado que beneficie a los accionistas de la compañía, sino como algo capaz de satisfacer y fidelizar a los diferentes stakeholders del mercado.

Al respecto a los planteamientos mencionados anteriormente, se considera como objetivo del artículo mostrar la aplicación del marketing en empresas públicas como herramienta estratégica de gestión de calidad. A través de una investigación documental con diseño mixto cuantitativo-cualitativo, transversal y documental, utilizando fuentes secundarias, el objeto de estudio lo constituyen sitios web de empresas públicas que se encuentran en el sector financiero de la ciudad de Quito, tales como: Banco de Desarrollo (BE), Corporación Financiera Nacional (CFN), Banco del Pacífico (BP), BanEcuador (BAN).

### **Metodología**

La metodología de este estudio es documental, se extrajeron las teorías de fuentes secundarias, de tipo transversal. En el levantamiento de información se realizó de la siguiente manera: se procedió a identificar las organizaciones públicas financieras en el catastro del Estado Ecuatoriano, siendo las seleccionadas expresadas en el cuadro 1 a continuación:

Cuadro 1

#### **Selección de organizaciones públicas estudiadas**

<b>Organización</b>	<b>Sitio web</b>
Banco de Desarrollo	<a href="http://bde.fin.ec/">http://bde.fin.ec/</a>
Corporación Financiera Nacional	<a href="https://www.cfn.fin.ec/">https://www.cfn.fin.ec/</a>
Banecuator	<a href="https://www.banecuator.fin.ec">https://www.banecuator.fin.ec</a>
Banco del Pacífico	<a href="https://www.bancodelpacifico.com">https://www.bancodelpacifico.com</a>

Posteriormente se identificó la filosofía institucional: misión, visión, valores, principios, estructura organizacional. Una vez descrita la estructura organizacional, se ubican los procesos claves: marketing, producción, ventas, postventa, propuesta

utilizando los principios del sistema de gestión de calidad, realizándose un diagnóstico.

Se estableció el conocimiento sobre marketing, identificando los departamentos que tienen, si realizan actividades de marketing, se realizó un diagnóstico y la propuesta de unificar las actividades de marketing en un proceso clave dentro de la institución con enfoque en que facilite la aplicación del marketing en empresas públicas. En base a la discusión de los resultados se realiza la descripción de una propuesta, que se refiere a los departamentos que deben integrarse al proceso clave de marketing como inicio de los términos de negocio y las funciones que deben realizar, enmarcadas en generar una cultura de organización de servicio al cliente (usuario).

### **Resultados y Discusión**

Los resultados encontrados se los han unificado para sintetizar la información obtenida en los siguientes cuadros: el cuadro 2, presenta la descripción de la filosofía institucional de las organizaciones estudiadas, desde los criterios de conocer su misión, visión, valores y principios. En cual, se puede apreciar a continuación.

11

## Cuadro 2 Filosofía Institucional

Tabla 1  
 Filosofía Institucional

	BANEUCADOR	CFN	BANCO DEL PACÍFICO	BANCO DEL DESARROLLO
MISIÓN	Brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad.	Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.	Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, mediante un modelo de negocio que genere la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, el compromiso ético, la excelencia operacional y el recurso humano capaz y motivado; creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.	Impulsar, acorde a las políticas de Estado, el desarrollo sostenible con equidad social y regional, promoviendo la competitividad territorial, mediante la oferta de soluciones financieras y servicios de asistencia técnica, para mejorar la calidad de vida de la población.
VISIÓN	Ser un banco líder y referente regional en servicios financieros inclusivos que aportan el desarrollo productivo rural y urbano	Ser el banco de desarrollo referente de Latinoamérica, eficiente y proactivo, con talento humano comprometido, que promueva la transformación de los sectores productivos del Ecuador.	Ser una organización rentable, flexible y moderna, líder en servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y estándares internacionales de eficiencia. Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado	Consolidarse como el banco de desarrollo referente de excelencia en el financiamiento de la inversión pública.
VALORES	RESPONSABILIDAD  COMPROMISO  RESPECTO  HONESTIDAD  VOCACIÓN DE SERVICIOS	COMPROMISO     INTEGRIDAD	COMPROMISO TRANSPARENCIA RESPECTO RESPONSABILIDAD TRABAJO EN EQUIPO MEJORAMIENTO CONTINUO HONESTIDAD RECONOCIMIENTO A LAS PERSONAS EXCELENCIA VOCACIÓN EN EL SERVICIO LEGALIDAD SOLIDARIDAD TOLERANCIA LEALTAD INTEGRIDAD	HONESTIDAD  INTEGRIDAD  RESPECTO  TRABAJO EN EQUIPO  CALIDEZ  COOPERACIÓN  LEALTAD  TRANSPARENCIA
PRINCIPIOS		EXCELENCIA    TRABAJO EN EQUIPO	INTEGRIDAD  RESPECTO TRANSPARENCIA COMPROMISO TRABAJO EN EQUIPO RECONOCIMIENTO A LAS PERSONAS  VOCACIÓN EN EL SERVICIO	LIBERTAD E IGUALDAD DE ACCESOS A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS ROHIBICIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL  IRRENUNCIABILIDAD TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO PRINCIPIO DE LA BUENA FE

Nota: La tabla refleja la información obtenidas en base a investigaciones realizadas a cada banco, fuentes secundarias, páginas web.

El Estado, el mercado y la sociedad civil han sido reconocidas como instituciones complementarias para lograr el desarrollo social de las naciones. Esto

implica que los Gobiernos comparten la responsabilidad de proporcionar bienestar con distintos actores como agencias comunitarias, empresas y entidades sociales. Teniendo desde los estos entes estudiados la descripción en precisión de:

- La necesidad de ofertar sus productos y servicios a la ciudadanía utilizando para esto a una rama del marketing conocido como marketing público. (Torres, 2013, p.386-395).
- El Marketing Público se ocupa de lograr un máximo de cercanía y comunicación entre el Gobierno y la sociedad (Muñiz, 2014).
- La nueva gestión pública (Osborne y Gaebler, 1992) ha proporcionado la base de un posible uso del marketing en el sector público (teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, realizando análisis de satisfacción, definiendo y gestionando la prestación del servicio). (Pasquier, 1990).
- La nueva gestión pública también se afirma que se ocupa del diseño, implementación y control de programas pensados para influir en la aceptación de ideas sociales e implicando consideraciones de planificación de producto, precio, comunicación, distribución e investigación de marketing” (Kotler y Zaltman, 1971).

Basado el marketing gubernamental desde la gestión pública conlleva un procedimiento de percepción, comprensión, planeación, estímulo y satisfacción de las necesidades, demandas y expectativas, de los ciudadanos que viven en un lugar determinado, quienes serán considerados como el mercado. Entonces, al conducir el trabajo y recursos que tiene el gobierno en turno para la satisfacción de esas necesidades, con lo que desea legitimar al partido o grupo gobernante, para obtener el reconocimiento positivo de la ciudadanía y garantizar la gobernabilidad.

Para conseguir lo anterior es necesario un plan de comunicación social y política (a través de la publicidad política), que le haga saber al mercado de los gobernantes, la forma en que se han invertido los recursos públicos y los resultados obtenidos (Valdez, 2001). Hacer conocer a través del marketing social a la ciudadanía de los

resultados de gestión financiera, permite mayor credibilidad y sostén de la transferencia de la gestión pública.

Con el marketing social que es la adaptación del marketing a los programas diseñados para influir en el comportamiento voluntario, y cuyo fin prioritario es la búsqueda del beneficio del individuo y de la sociedad, no el de la organización que desarrolla los programas sociales (Andersen, 1994). Proceso promovido para cambiar el comportamiento individual con el fin de aliviar los problemas sociales a través del uso de las cuatro “p”, de la investigación del público objetivo, de la segmentación, del análisis estratégico y competitivo, y de la noción de intercambio como punto focal (Pechmann, 2002).

Mientras que el marketing estratégico obliga a reflexionar sobre los valores de la compañía, saber dónde se está y adónde se quiere ir, el marketing operativo invita a poner en marcha las herramientas precisas del marketing mix para alcanzar los objetivos que se hayan propuesto. Le compete, por tanto, al marketing operativo o táctico planificar, ejecutar y controlar las acciones de marketing estratégico del cómo llegar.

En el cuadro 3, de las instituciones estudiadas se presenta el portafolio de servicios, donde se puede evidenciar semejanzas y diferencias como comparativo para entender su funcionamiento.

Cuadro 3  
**Portafolio de Servicios**

BANECUADOR	CFN	BANCO DEL PACIFICO	BANCO DE DESARROLLO
Crédito directo local	Crédito directo local	Crédito a empresas	Asistencia técnica
Plazo Fijo	CFN Construye	Crédito a familias	Acceso a crédito BDE B.P.
Cuenta corriente	Factoring Electrónico	Crédito con garantía real	Atención al cliente
Crédito para emprendimientos	Crédito directo – activo fijo	Particulares	Crédito de vivienda de interés social
Crédito de desarrollo humano	Financiamiento forestal	Empresas	Servicios en línea
Crédito de consumo	Financiamiento preferente para personas con discapacidad		Programa de educación financiera
Transferencias de dinero electrónico	Financiamiento y refinanciamiento CFN apoyo solidario		Inversiones
	Apoyo productivo y financiero		Crédito de inversión pública

Michael Porter, de Harvard, ha propuesto la cadena de valor como un instrumento para identificar el modo de generar más valor para los clientes. Según este modelo, cada empresa desarrolla una serie de actividades destinadas a diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar su producto. La cadena de valor refleja nueve actividades estratégicamente relevantes, que generan costo y valor en un negocio específico. Estas nueve actividades creadoras de valor se dividen en cinco actividades primarias y cuatro actividades de apoyo, explica Kotler y Lane (2006) al respecto:

- Las actividades primarias abarcan la secuencia de adquirir materiales para el negocio (logística de entrada), transformarlos en productos finales (transformación), dar salida a los productos (logística de salida), comercializarlos (marketing y ventas) y prestar servicios adicionales (servicios).
- Las actividades de apoyo (aprovisionamiento, desarrollo tecnológico, administración de recursos humanos e infraestructura de la empresa) se realizan en determinados departamentos especializados, o en más de uno.
- Administrar el flujo de mercancías, y no sus almacenamientos principales mediante un sistema conocido como inventarios administrados por proveedores (IAP).
- Proceso de reabastecimiento del inventario, el flujo de información de ventas no sólo se dirige a los directivos de la cadena vía electrónica, sino también a sus proveedores, quienes envían mercancía para reemplazar lo vendido tan pronto como abandona la tienda.
- Cadenas de valor de proveedores, distribuidores y clientes. Una empresa también necesita buscar ventajas competitivas más allá de sus propias operaciones.
- Red de generación de valor superior (también denominada cadena de suministro), empresas asociadas con proveedores y distribuidores específicos.

Por ejemplo, más de un departamento puede hacer aprovisionamiento y

contratar personal. La infraestructura de la empresa cubre los gastos de administración general de la misma, las tareas de planeación, las finanzas, la contabilidad, además de los asuntos legales y todos aquellos relacionados con las autoridades públicas. Respecto al cuadro 4, se evidencian los colaboradores y sucursales, esto muestra la vinculación del número de colaboradores y su amplio impacto en la sociedad.

Cuadro 4  
**Colaboradores y Sucursales**

DETALLE	NÚMERO DE COLABORADORES			
	BANECUADOR	CFN	BANCO DEL PACÍFICO	BANCO DE DESARROLLO
TOTAL COLABORADORES	En Banecuador laboran 2.285 personas ejerciendo funciones en cargos administrativos, de acuerdo a su nivel de preparación.	En CFN laboran 892 personas ejerciendo funciones en cargos administrativos, de acuerdo a su nivel de preparación, la actualización de la información se hace de manera mensual.	En Banco del Pacífico laboran 3.022 personas ejerciendo funciones en cargos administrativos, de acuerdo a su nivel de preparación, la actualización de la información se hace de manera anual.	En el Banco del desarrollo del Ecuador laboran 540 personas ejerciendo funciones en cargos administrativos, de acuerdo a su nivel de preparación.
SUCURSALES	166	12	74	7

Nota: La tabla refleja la información obtenidas en base a investigaciones realizadas a cada banco, fuentes secundarias, páginas web.

El éxito de una empresa no sólo depende de lo bien que cada departamento haga su trabajo, sino también de cómo se coordinen las actividades entre los distintos departamentos para desarrollar los procesos empresariales básicos. Estos procesos incluyen:

- Procesos de seguimiento del mercado. Todas aquellas actividades de inteligencia de marketing, diseminación de información dentro de la empresa, y acciones acordes con la información.
- Procesos de materialización de la oferta. Todas aquellas actividades involucradas en la investigación, desarrollo y lanzamiento de nuevas ofertas de gran calidad en tiempo récord y dentro de los límites del presupuesto.

- Procesos de captación de clientes. Todas aquellas actividades involucradas en la definición de mercados, metas y prospectarían de nuevos clientes.
- Procesos de administración de relaciones con los clientes. Todas aquellas actividades destinadas a conocer mejor a los clientes, entablar relaciones estrechas con ellos y diseñar ofertas personalizadas.
- Procesos de administración de pedidos. Todas aquellas actividades relacionadas con la recepción y aprobación de pedidos, el envío de productos en tiempo y la recepción de cobros. (Kotler y Lane, 2006: 38).

En este sentido, las compañías actualmente se mueven en un mercado altamente competitivo y se requiere, por tanto, del análisis continuo de las diferentes variables del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), no solo de la empresa sino también de la competencia en el mercado. En este contexto las empresas en función de sus recursos y capacidades deberán formular las correspondientes estrategias de marketing que les permitan adaptarse a dicho entorno y adquirir ventaja a la competencia aportando valores diferenciales.

17

## **Conclusión**

Muchas empresas y directivos no tienen todavía clara esta diferenciación y consideran que realizando tan solo unas campañas de publicidad para alcanzar los objetivos anuales ya están actuando con una estrategia de marketing. Lo que realmente están haciendo es trabajar con una herramienta del marketing operativo, válida, eso sí, pero sin haberse detenido en reflexionar sobre los valores que la harán diferenciarse de la competencia. En resumen, se puede decir que el marketing estratégico es imprescindible para que la empresa pueda no solo sobrevivir en su mercado sino posicionarse en un lugar preferencial.

La tarea de la empresa consiste en analizar los costos y el desempeño de cada actividad generadora de valor y buscar maneras de mejorarla. Asimismo, la empresa también debe estudiar los costos y el desempeño de sus competidores y

utilizarlos como puntos de referencia (benchmarks) con los cuales comparar sus propios costos y desempeño. Es más, debería ir aún más lejos y estudiar las prácticas de las mejores empresas del mundo.

Las empresas de éxito desarrollan capacidades superiores en la administración y la interrelación de procesos básicos. Las grandes empresas también están modificando los flujos de trabajo y creando equipos multifuncionales responsables de cada proceso. Para lograr el éxito, se distinguen de las demás, por administrar los procesos empresariales fundamentales mediante equipos multifuncionales. (Kotler y Lane, 2006: 39).

## Referencias

- Balderrama, J. L. J., Leal, R. P., y Wall, L. Á. **El arte de conquistar los mercados políticos.**
- Baena G, V. (2011). **Fundamentos de marketing : entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial.** Obtenido de digitalia Hispánica: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/a/20168/fundamentos-de-marketing---entorno--consumidor--estrategia-e-investigaci-n-comercial>
- Duque O, E. J. (2005). **Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.** *Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25).
- Galán O, L. (Diciembre de 2014). **Políticas de marketing internacional (UF1782).** Obtenido de ProQuest ebrary: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2052/lib/bggeneralucesp/reader.action?docID=11126410&ppg=26>
- Kotler, P., y Lane, K. (2006). **Dirección de Marketing.** México: Pearson Educación.
- Limas Suárez, S. J. (January de 2016). **Marketing empresarial: dirección como estrategia competitiva.** (E. d. U, Ed.) Obtenido de ProQuest ebrary: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2052/lib/bggeneralucesp/detail.action?docID=10560159>
- López, M. (2011). **Retail marketing : negocios minoristas.** (E. Nobuko, Ed.) Obtenido de digitalia HISPÁNICA: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/a/34085/retail-marketing---negocios-minoristas>
- Mesa H, M. (2012). **Fundamentos De Marketing.** (E. Ediciones, Ed.) Obtenido de DIGITALIA HISPÁNICA: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/a/29947/fundamentos-de-marketing>
- Moreno, R. R., y Molina, C. M. (2012). **Marketing Público: Investigación, aplicaciones estrategia.** ESIC Editorial.

- Muñiz G, R. (2014). **Marketing en el siglo XXI** (5ta ed.). Madrid, España: Centro de Estudios Financieros.
- Novelo, M. V. A., Cantón, J. R. S., y Flores, A. **Obra Pública Y Mercadotecnia. Volumen V**, 115.
- Nos, E. (2003). **La publicidad en el Tercer Sector: Tendencias y Perspectivas de la comunicación solidaria** (Vol. 32). Icaria Editorial.
- Olamendi, G. (1999). **Diccionario de Marketing**. Cultural SA Tomado de <http://esgerencia.com/pdf/blogmkt/diccionariopdf>
- Padilla O, P. J. (2010). **Impacto de la mercadotecnia política en la construcción de la imagen pública de los candidatos a diputados federales 2009 en Aguascalientes**.
- Pasquier, M; (1990): **Le marketing public**. París: Económica.
- Rincón de Parra, H. (2001). **Calidad, productividad y costos: análisis de relaciones entre estos tres conceptos**. *Actualidad contable FACES*, 4(4).
- Riveros P, G. (Diciembre de 2016). **Marketing logístico**. Obtenido de ProQuest ebrary:  
<http://bvirtual.uce.edu.ec:2052/lib/bgeneralucesp/reader.action?docID=11200760&ppg=81>
- Schoell, W. F., Gultinan, J. P., & Fonseca, L. S. (1991). **Mercadotecnia: conceptos y prácticas modernas** (No. 658.83/S36mE). Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sorribas, C., y Sabaté, J. (2006). **Publicidad social: antecedentes, concepto y objetivos**. *Actas de las XIII Jornadas Internacionales de Jóvenes Investigadores en Comunicación*, 2004-2016.
- Tanoira, F. G. B. (2008). **¿Cuál es el objetivo principal de la mercadotecnia?** *Revista de Ciencias Sociales*, 14(2).
- Torres, C. E. T. (2013). **El marketing al servicio de las organizaciones del tercer sector**. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 386-395.
- Vallet-Bellmunt, T., ( 2015). **Principios de marketing estratégico**. disponible en: ProQuestebrary: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2052/lib/bgeneralucesp/detail.action?docID=11201708>

## REGULACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

Ender Mendoza<sup>3</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### Resumen

Este estudio destaca la importancia de la Inteligencia Emocional (IE) en la gestión del estrés laboral. Los Acontecimientos Vitales Estresantes (AVE) pueden afectar el bienestar y rendimiento de los empleados, y la IE puede mitigar estos efectos. Se propone la implementación de espacios de escucha activa, dirigidos por un psicólogo organizacional, para promover la IE. Además, se enfatiza la importancia de la salud mental a nivel organizacional. La promoción de la IE puede ser una fuente de innovación y crecimiento personal. Finalmente, se discuten innovaciones en la psicología organizacional, como el coaching y la medición de la satisfacción laboral, que pueden fomentar la IE en el lugar de trabajo. En síntesis, la IE puede ser una estrategia efectiva para la gestión del estrés laboral, beneficiando tanto a los empleados como a la organización.

**Palabras claves:** Acontecimientos Vitales Estresantes, Estrategias de la IE, Innovación, Psicología Organizacional, Salud Mental.

### Abstract

This study highlights the importance of Emotional Intelligence (EI) in managing work-related stress. Stressful Life Events (SLE) can affect the well-being and performance of employees, and EI can mitigate these effects. The implementation of active listening spaces, led by an organizational psychologist, is proposed to promote EI. In addition, the importance of mental health at the organizational level is emphasized. The promotion of EI can be a source of innovation and personal growth. Finally, innovations in organizational psychology, such as coaching and job satisfaction measurement, which can foster EI in the workplace, are discussed. In synthesis, EI can be an effective strategy for managing work stress, benefiting both employees and the organization.

**Keywords:** Strategies, Innovation, Mental Health, Organizational Psychology, Stressful Life Events.

<sup>3</sup>Lcdo. en Psicología, Universidad Bicentennial de Aragua. Correo: [endermendoza14@gmail.com](mailto:endermendoza14@gmail.com)  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-0047-8299>

## Introducción

En el acelerado y a menudo exigente entorno laboral actual, el estrés se ha convertido en una realidad cotidiana para muchos trabajadores. Los acontecimientos vitales estresantes (AVE), como trabajo-familia, salud, emocional, presiones de los proyectos, las fechas límite y las expectativas de las reuniones, pueden generar altos niveles de tensión que afectan el control emocional y el rendimiento laboral.

Aquí es donde la inteligencia emocional (IE), un concepto popularizado por el psicólogo Daniel Goleman, juega un papel crucial. Como señala López, A. (2023), "La IE es una de las habilidades más importantes a tener. Se ha demostrado que predice el éxito en muchas áreas, como las relaciones, el desempeño laboral y los ascensos, e incluso los logros académicos" La IE se refiere a la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones y las emociones de los demás. Según Goleman, la IE se basa en cinco componentes clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estos componentes pueden desempeñar un papel fundamental en la forma en que los empleados manejan el estrés en el lugar de trabajo.

Pero, ¿por qué se considera la IE como una estrategia para el manejo del estrés? Corbin, J. (2023), comenta: "Durante las últimas tres décadas, muchos estudios han demostrado que ser emocionalmente inteligentes significa gozar de una mayor salud mental y un mejor rendimiento, y por eso se aplica tanto en el ámbito clínico y terapéutico como en el laboral, educativo y deportivo". La IE es una habilidad que nos permite gestionar adecuadamente nuestras emociones y las de los demás, así como utilizarlas para guiar nuestro comportamiento hacia objetivos positivos. Esta habilidad es esencial para reducir el impacto del estrés en nuestro organismo, especialmente en el sistema límbico, que es el encargado de regular las emociones.

Como señala Rojas M. (2016), "cuando el cortisol, una hormona que se libera en respuesta al estrés, se dispara, tardamos horas en recuperar nuestros niveles basales. Esto significa que después de una situación estresante, nuestro cuerpo permanece en estado de alerta y no puede volver a la calma fácilmente". Esto puede afectar nuestro descanso, nuestra concentración, nuestra motivación y nuestro rendimiento laboral.

Para evitar que los altos niveles de estrés afecten al sistema límbico y al cerebro en general, es necesario aplicar estrategias de IE que nos permitan regular nuestras emociones y adaptarnos a las situaciones estresantes. De esta manera, la IE permite gestionar mejor el estrés y sus consecuencias en nuestro bienestar y rendimiento. Al reducir el estrés en nuestro organismo, protegemos nuestro sistema límbico y nuestro cerebro en general, favoreciendo así nuestra salud mental.

Es por eso que el objetivo general de esta investigación es: “Explorar y analizar cómo las estrategias basadas en la inteligencia emocional pueden ser utilizadas para regular el estrés laboral en las organizaciones, y cómo estas estrategias pueden mejorar el bienestar y el rendimiento de los empleados”.

Identificando factores estresantes en el trabajo, como la falta de apoyo personal y profesional, un trabajo poco atractivo o sin oportunidades de promoción y desarrollo, y una excesiva carga de trabajo y largas jornadas, pueden afectar la IE de los empleados y su capacidad para desenvolverse adecuadamente.

— También el papel de la IE en la gestión del estrés laboral, cómo la autoconciencia y la autorregulación, dos de los cinco elementos clave de la misma según Goleman, pueden ayudar a los empleados a reconocer y manejar sus emociones en respuesta al estrés laboral.

— La IE y liderazgo, se explorará cómo los líderes pueden utilizar la IE para crear un mejor clima laboral. Por ejemplo, cómo la empatía, otro elemento clave, puede ayudar a los líderes a entender y responder a las emociones de sus empleados, lo que puede mejorar las relaciones interpersonales y reducir el estrés en el lugar de trabajo.

De esta forma no solo existirá una solución únicamente para los empleados sino para los líderes y todos en general en pro de un clima laboral saludable.

## **Revisión de la Literatura**

Este estudio cualitativo se enmarca en la línea de investigación de Psicología y Organización, con un enfoque específico en la Gestión de los Procesos Organizacionales. Al sumergirse en el intrigante campo de la Psicología Organizacional se puede descubrir

una variedad de temas que, al explorarse en profundidad, pueden conducir a descubrimientos científicos significativos que aporten nuevos conocimientos al área laboral. Este artículo científico no es una excepción. Al basarse en una variedad de fuentes académicas, incluyendo trabajos de grado, tesis, artículos, revistas y libros, proporciona una perspectiva más amplia y precisa del tema en cuestión. En este caso, el objetivo es analizar aquellas estrategias de Inteligencia Emocional para la regulación del estrés laboral en las organizaciones.

Como bien señala Acosta C., (2021), “Los trabajadores son seres humanos que tienen necesidades físicas, mentales, con emociones, sentimientos, y que su vida y actividades continúan después del trabajo, por lo que es importante, un buen ambiente laboral influenciado por jefes, compañeros de trabajo, y todo aquello con lo que se conviva y socialice en una empresa”. Sin embargo, un ambiente laboral negativo, marcado por mal humor, mala organización y mal trato, puede llevar a los trabajadores a cambiar su actitud, volviéndose negativos y desmotivados. Esta actitud puede generar una cadena de problemas en la empresa, impidiendo la obtención de los resultados esperados y empeorando la situación.

“Se considera que los daños causados por la presencia continua de riesgos psicosociales están estrechamente asociados al estrés laboral”. Lekaet al., (2019). “Diversos autores indican que el conflicto trabajo-familia se relaciona directamente con distintas consecuencias negativas, tales como: estrés laboral” Armstrong, Atkin-Plunk, & Wells, (2015).

“Ante diversos eventos vitales estresantes, entendidos como situaciones incontrolables, que surgen de manera impredecible, debido a cambios ambientales o sociales que se presentan de manera observable o discreta y que representan un alto grado de relevancia en la vida de las personas, alterando el equilibrio interno de cada individuo. Estos eventos pueden ser normativos, los cuales implican la transición de una etapa a otra”.(García y Acuña, 2016; Rey, 2015).

Rojas M., (2021:19) “menciona que la intoxicación de cortisol, (estrés) produce cambios cognitivos que pueden ir desde fallos de atención, hasta problemas de concentración o de

memoria”.

Cada una de estas citas exponen en parte el origen de un desfavorable clima laboral, el cual se debe principalmente a AVE por conflictos no resueltos, los cuales pueden estar distribuidos desde el área: familiar, emocional, académico, de salud etc. Cada uno de estos acontecimientos negativos se reflejan en el campo laboral, menospreciando al mismo, debido a una mala gestión emocional. La reciente revisión realizada por WongCh., (2016), por ejemplo, permite concluir que los empleados con elevada Inteligencia Emocional presentan actitudes más favorables hacia sus organizaciones desde el momento en que se encuentran altamente motivados, confiados y predispuestos de una manera positiva hacia su trabajo”. Esto demuestra la importancia de la IE en la regulación del estrés laboral y cómo puede ser utilizada para mejorar el bienestar y el rendimiento de los empleados en las organizaciones.

Cada acontecimiento estresante afecta a la salud en general del ser humano, lo cual a su vez repercute en el ámbito laboral. “Ciertamente, el no anticipar las consecuencias dañinas de experimentar ciertos acontecimientos estresantes podría tener consecuencias serias tanto para la salud como para la calidad de vida futura de una persona” García-Camargo y Acuña (2016). Pues en el ámbito psicológico, como señala Rojas (2021). “Si el nivel de estrés se mantiene, acaba asomando incluso la depresión, pues en muchos casos se da por estados de alerta permanentes; el hecho de vivir sometidos a situaciones de gran tensión durante mucho tiempo puede desembocar en un estado depresivo; la intoxicación de cortisol, conlleva también a cambios cognitivos”.

El hecho de que el impacto real de los eventos vitales sea mayor que el imaginado puede tener consecuencias clínicas y prácticas. Por una parte, el número de amenazas que una persona enfrenta durante su vida o de malas noticias que recibe puede ser inmenso. Si cada individuo estimara correctamente el impacto que tendrá cada uno de los múltiples eventos que podría enfrentar en el transcurso de su vida, podría vivir deprimido o en estado de pánico, anticipando las consecuencias negativas de un sinnúmero de posibilidades. Los resultados del presente estudio mostraron que cuando una persona experimenta un evento vital estresante el impacto nocivo de éste será mayor del previsto. Este hecho sugiere que el no haber anticipado la severidad de los diferentes acontecimientos podría tener como consecuencia el que éstos tengan un impacto inesperadamente grande y produzcan un daño somático serio”. García-Camargo y Acuña (2016)

En efecto, muchos líderes encargados de motivar en pro a la resolución de conflictos pueden pasar por alto situaciones desfavorables que sus empleados están enfrentando. Esto se debe a que carecen de estrategias de Inteligencia Emocional (IE), como la empatía, una cualidad innata en el ser humano. “La empatía está relacionada con las llamadas neuronas espejo, células que se activan cuando observamos una conducta y sentimos el impulso de imitarla. Aunque es innata, es cierto que hay personas que la tienen mucho más activa que otras” CEPYME NEWS, s.f. (2020). Sin embargo, muchas veces esta empatía se va dejando de lado ya que, al igual que los empleados carecen de estrategias de IE para la regulación del estrés, los líderes tampoco disponen ni hacen uso de ellas. Al estar sumergidos en sus propios acontecimientos personales, no prestan atención a los problemas de otros, ya que sería una carga más a la suya. Esto puede llevar al caos y la ruina de la organización debido a la pobre IE.

“Parecería entonces conveniente diseñar intervenciones para entrenar a las personas a ser realistas respecto al grado de estrés que cada acontecimiento estresante realmente producirá y así evitar que el impacto de dichos acontecimientos sean mayores del que la persona imagina”. García-Camargo, F.; Acuña, L. (2016).

Para ello el Psicólogo Daniel Goleman, en su teoría de la Inteligencia Emocional, citado por Sabater V., (2023), afirma que la Inteligencia Emocional se basa en cinco competencias emocionales:

— **Autoconsciencia:** La autoconsciencia puede ayudar a los individuos a reconocer los eventos estresantes y cómo estos afectan su bienestar emocional y físico. Al entender sus propias emociones, pueden anticipar el impacto de los mismos y tomar medidas para mitigarlos.

— **Autorregulación:** Es crucial para manejar el estrés. Al influir en sus propios sentimientos, los individuos pueden evitar que los eventos estresantes tengan un impacto mayor del previsto. Esto puede prevenir daños somáticos serios causados por el estrés.

— **Motivación:** Puede ser un factor protector contra el estrés. Al tener metas claras y la determinación para alcanzarlas, los individuos pueden mantenerse enfocados y resilientes

frente a él.

— **Empatía:** Juega un papel importante en la regulación del estrés en las organizaciones. Los líderes empáticos pueden reconocer y entender el estrés que experimentan sus empleados, lo que puede llevar a intervenciones más efectivas para manejarlo.

— **Habilidades sociales:** Facilitan la creación de un ambiente de trabajo de apoyo, donde los empleados se sientan comprendidos y valorados. Esto puede reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral.

Estas competencias pueden ser entrenadas y desarrolladas para manejar mejor el estrés en el ámbito laboral. Los psicólogos organizacionales pueden diseñar intervenciones basadas en estas competencias para ayudar a los individuos a manejar y afrontar el estrés de manera más efectiva.

La disciplina, pasión, capacitación y empatía con los trabajadores son el motor que impulsa al éxito de los negocios (Torres, 2016).

Como explica Daniel Goleman en su trabajo: Qué define a un líder, “una persona puede tener un cociente intelectual elevado y una formación técnica impecable, pero ser incapaz de dirigir un equipo hacia el éxito. Solo pueden ser líderes efectivos quienes tienen inteligencia emocional; es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducirlos hacia un resultado positivo”. Acosta C., (2021)

Es el control y el dominio de las emociones lo que impulsa a una persona al éxito Wong Ch., (2016).

## **Metodología**

Este artículo ha sido basado en una exhaustiva revisión bibliográfica. Esta es una metodología de investigación que consiste en la búsqueda, selección, análisis y síntesis de información ya existente sobre un tema de investigación específico. Su objetivo principal es elaborar un marco teórico sólido que sustente una investigación original o que brinde una perspectiva actualizada sobre un tema de interés, en este caso en particular, inteligencia emocional y estrés laboral en las organizaciones.

*Cómo se seleccionó la bibliografía:*

---

Se evaluó la calidad de las fuentes de información encontradas, considerando:

- La relevancia de la información para el tema de investigación.
- La credibilidad de los autores y las instituciones que publican la información.
- La actualidad de la información.
- La metodología utilizada en la investigación.

## Resultados

**Cuadro 1**  
**Análisis de los resultados**

Autor y Año	TITULO	CONCLUSIONES	HALLAZGOS
<b>ACOSTA CARRILLO (2021)</b>	La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas	La empatía en la empresa es un acto que debe darse por naturalidad, no es un recurso que cueste o que necesite de algún factor externo para ser empleada, por lo que emplearla no es una tarea complicada que involucre gastos o atrasos en los procesos de la empresa.	Se encontró que la empatía es beneficiosa en varios aspectos, y por lo tanto, es necesaria en la empresa, el liderazgo y el trabajo en equipo
<b>LEKA ET AL., (2019).</b>	¿Es posible la prevención de riesgos psicosociales? Deconstruyendo presunciones comunes	Quizás el obstáculo más difícil de superar en lo que respecta a la gestión de riesgos psicosociales sea el miedo y la resistencia asociada a tomar las medidas necesarias. Esto se debe a la forma en que se perciben y comprenden los riesgos psicosociales y su gestión.	La respuesta dependerá del contexto en el que nos encontramos y de la actitud ante las presiones, necesidades y valores asociados.
<b>ARMSTRONG, ATKIN-PLUNK, &amp; WELLS, (2015).</b>	La relación entre el conflicto trabajo-familia, el estrés laboral de los funcionarios penitenciarios y la satisfacción laboral.	El estudio se centró en analizar la relación entre el conflicto trabajo-familia y el estrés, comparando los resultados obtenidos en dos organizaciones colombianas con los hallados en otros países. Los resultados sugieren que las relaciones estadísticamente significativas encontradas en estudios realizados en otros países pueden estar moderadas por las condiciones particulares de Colombia.	Los hallazgos se basan en la hipótesis 2 coinciden con investigaciones previas (e. g., Frone et al., 1991; Greenhaus et al., 1997; Kopelman et al., 1983; Kossek, 1990). Esta hipótesis pone de manifiesto que el conflicto trabajo-familia está relacionado positivamente con el estrés.

**Cuadro 1**  
**Análisis de los resultados (Cont.)**

Autor y Año	TITULO	CONCLUSIONES	HALLAZGOS
<b>GARCÍA-CAMARGO, FLORA J.; ACUÑA, LAURA (2016)</b>	Relación entre experimentar eventos vitales estresantes y su severidad	El no anticipar las consecuencias dañinas de experimentar ciertos acontecimientos estresantes podría tener consecuencias serias tanto para la salud como para la calidad de vida futura de una persona.	Los resultados del presente estudio mostraron que cuando una persona experimenta un evento vital estresante el impacto nocivo de éste será mayor del previsto.
<b>ROJAS M.(2021)</b>	Encuentra tu persona vitamina.	Las personas empáticas tienen más posibilidades de recuperarse de lesiones cerebrales severas.	La mente y el cuerpo no distinguen una amenaza real de una imaginaria”, ante algo físico que sucede en la vida o ante una suposición que solo existe en la mente, el organismo reacciona de forma muy similar.
<b>CHI-SUM WONG (2015)</b>	Inteligencia emocional en el trabajo: el recorrido de 18 años de un investigador	Las facetas acompañantes de las emociones, impulsividad, manejo del estrés, manejo de las emociones de los demás, asertividad y conciencia social pueden tener un efecto profundo cuando se trata de una interacción cargada de emociones	La evaluación de las emociones propias [SEA] es la capacidad de una persona para comprender sus sentimientos y expresar sus emociones como se espera.
<b>SABATER VALERIA (2023)</b>	¿Qué es la Inteligencia Emocional?	Tanto en el libro de Daniel Goleman sobre la Inteligencia emocional como en el la Inteligencia social nos explica que parte de esta habilidad se halla en nuestra propia epigenética. Es decir, se puede activar y desactivar, dependiendo del entorno emocional y social en el que crezcamos.	La inteligencia emocional se puede aprender y desarrollarse pro del éxito personal para ser capaces de ajustar comportamientos y emociones, conectando mejor con los demás, viviendo en equilibrio y armonía sintiéndonos competentes, libres, felices y realizados personalmente.

Fuente: Mendoza E., (2024)

## Discusión

En el presente estudio, se logró identificar que los Acontecimientos Vitales Estresantes (AVE) que son perjudiciales para la organización. Si no se analizan, se toman conciencia de ellos y se resuelven, pueden afectar el funcionamiento de la misma. Los líderes de las organizaciones, que viven bajo un estrés aún mayor por la responsabilidad de dirigir a sus empleados y su empresa, pueden volverse antipáticos a la hora de resolver conflictos laborales. No es que no resuelvan los conflictos, sino que no utilizan métodos y herramientas más efectivas para hacerlo.

Cada mente humana es única y diferente, y se desarrolla y madura de acuerdo a la madurez emocional y la Inteligencia Emocional (IE) que se cultive. Por lo tanto, si no se promueve la IE dentro de las organizaciones, estas podrían llegar a la ruina, ya que el individualismo se convertiría en el protagonista en lugar del compañerismo. Es esencial fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo para el bienestar de todos los miembros de la organización.

30

## Conclusión

Este estudio ha resaltado la importancia de la Inteligencia Emocional (IE) en la gestión del estrés laboral. Los Acontecimientos Vitales Estresantes (AVE) pueden tener un impacto significativo en el bienestar y rendimiento de los empleados, y la IE puede ser una herramienta valiosa para mitigar estos efectos. Las estrategias basadas en la IE para la regulación del estrés laboral incluyen:

- Implementación de espacios de escucha activa: Dirigidos por un psicólogo organizacional, estos espacios permitirían a los empleados y líderes expresar y gestionar sus emociones de manera saludable, fomentando una madurez emocional adecuada.
- Promoción de la IE: La IE, basada en los cinco componentes clave identificados por Daniel Goleman - autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales - puede ser una herramienta poderosa para manejar el estrés y

promover un ambiente de trabajo saludable.

- Enfoque en la salud mental a nivel organizacional: Al centrarse en la salud mental, se puede fomentar un ambiente de trabajo más positivo y productivo.
- Innovaciones en la psicología organizacional: Algunas de las últimas innovaciones en la psicología organizacional, como el coaching, la medición de la satisfacción laboral, análisis de datos, programas de formación y desarrollo, pueden ser utilizadas para fomentar la IE en el lugar de trabajo.

Estas estrategias, cuando se implementan de manera efectiva, pueden ayudar a las organizaciones a avanzar y progresar, creando un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Al mismo tiempo, pueden proporcionar a los empleados las herramientas y recursos que necesitan para manejar el estrés y mejorar su bienestar general. Esto, a su vez, puede conducir a un mayor rendimiento y éxito para la organización en general. En síntesis, la IE puede ser una estrategia efectiva para la gestión del estrés laboral, y su promoción puede tener beneficios significativos tanto para los empleados como para la organización en su conjunto

31

## Referencias

- Acosta, M. (2021). **La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas.** Scielo. Mexico.
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). **La relación entre el conflicto trabajo-familia, el estrés laboral de los funcionarios penitenciarios y la satisfacción laboral.** Universidad de Nebraska en Omaha, Universidad Atlántica de Florida y Universidad Estatal de Boise.
- Corbin, J. (2023). **Las 75 mejores frases de Inteligencia Emocional.** Psicología y mente. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/reflexiones/frases-inteligencia-emocional>
- CEPYMENEWS, s.f. (2020). **La empatía laboral: una aptitud (aún) desconocida y muy beneficiosa.** Disponible en: <https://cepymenews.es/empatia-laboral-aptitud-aun-desconocida-beneficiosa>
- García, F. & Acuña, L. (2016). **Relación entre experimentar eventos vitales estresantes y su severidad.** Interamerican Journal of Psychology, 50(3), 380-391. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Leka, S., Van Wassenhove, W., & Jain, A. (2015). **Factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo y salud mental de los trabajadores asistenciales (en residencias de ancianos de Estonia)**. Universidad Tecnológica de Tallin.

Lopez A. (2023) **Inteligencia Emocional**. Siguiendometas. Disponible en:  
<https://siguiendometas.com/frases-sobre-la-inteligencia-emocional/>

Rojas M. (2021). **Encuentra tu persona vitamina**. Publicado por Espasa. España

Sabater V. (2023) **¿Qué es la Inteligencia Emocional?** La mente es maravillosa. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

Torres, D. (2016). **Disciplina, pasión y empatía con empleados, claves para el éxito de empresas: Ricardo Ahued**. Alcalorpolítico.com. Disponible en:  
<https://www.alcalorpolitico.com/informacion/disciplina-pasion-y-empatia-con-empleados-claves-para-exito-de-empresas-ricardo-ahued-202280.html#.Xop9lohKjIU>

Wong, C. S. (2016). **Inteligencia emocional en el trabajo Viaje de 18 años de un investigador**. Nueva York, NY: Routledge.

## CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNIVERSIDADES DEL SECTOR PRIVADO

Gabriel Abreu

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### Resumen

Uno de los objetivos de toda organización, debe ser el de proporcionar a sus trabajadores un ambiente laboral seguro y agradable de manera que ellos puedan desarrollar sus funciones de forma eficaz y eficiente. Una forma de lograr dicho propósito es fomentando las condiciones adecuadas para crear un clima organizacional donde las personas disfruten de su trabajo y sus relaciones con sus compañeros fomenten el trabajo en equipo. De allí que el artículo que se presenta, tiene como propósito analizar el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción laboral en la en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Bicentennial de Aragua. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario dicotómico de veinte preguntas. La población estuvo conformada por 62 personas que luego de aplicar la fórmula respectiva quedó conformada por 20 empleados entre personal directivo, coordinadores, docentes y administrativos. El análisis e interpretación de la información permitió llegar a las siguientes conclusiones: el aspecto estructural no es limitante, lo que indica que contribuyen a la creación de un adecuado clima organizacional. En cuanto a las relaciones, entre los miembros que hacen vida en la Escuela de Administración de la UBA, son cordiales, existe espíritu de colaboración y la posibilidad de conflictos son pocas. En relación al aspecto motivacional, se carece de una adecuada política motivacional, en especial lo que se refiere a los incentivos monetarios y la capacitación. En cuanto a las condiciones laborales, en términos de política salarial y planta física, no son las adecuadas. Esto influye negativamente en la percepción del personal que allí trabaja afectando el clima organizacional y la motivación.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, motivación, estructura.

### Abstract

One of the goals of any organization should be to provide their workers with a safe and pleasant work environment so that they can carry out their duties effectively and efficiently. One way to achieve this purpose is promoting the right to create an organizational environment where people enjoy their work and their relationships with peers encourage teamwork conditions. Hence the present article, aims to analyze the organizational climate as a factor influencing job satisfaction in the School of Business Administration of the Bicentennial University of Aragua. a dichotomous questionnaire of twenty questions was used for data collection. The population consisted of 62 people after applying the respective formula was composed of 20 employees from management and administrative staff, coordinators, teachers. The analysis and interpretation of information allowed to reach the following conclusions: the structural aspect is not limiting, indicating that contribute to the creation of an adequate organizational climate. L As for relations among the members that make life in the School of Management of the UBA, are cordial spirit of collaboration and there is the possibility of conflicts are few. Regarding the motivational aspect, it lacks adequate motivational policy, especially with regard to monetary incentives and training. As for working conditions, in terms of wage policy and physical plant, they are not adequate. This negatively influences the perception of the staff who work there affecting the organizational climate and motivation.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, motivation, structure.

<sup>4</sup>MSc. Gerencia. Universidad Bicentennial de Aragua-Venezuela. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8210-6383>. Correo: [licgabrielabreu@gmail.com](mailto:licgabrielabreu@gmail.com)

## Introducción

La revolución industrial quedó atrás, y fenómenos como la globalización y la evolución de las tecnologías, hacen que el talento humano vaya cobrando mayor importancia en la conducción de las organizaciones. Las personas son el recurso más valioso de las empresas, por lo que su gestión se vuelve cada vez más compleja, pues se debe, no solo administrar las necesidades de personal de la empresa, sino que deben gestionar las necesidades del individuo. Es por ello que contar un ambiente de trabajo de armonía, cordialidad y respeto, logrará que el recurso humano cumpla eficazmente su labor.

En este orden de ideas, aparece el concepto de clima organizacional, el cual es definido por Landy y Conte (2005), como: “La percepción compartida entre los empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupo de trabajo” (p. 522). Esto implica lo que los trabajadores perciben en relación a cuestiones como: la estructura de la organización, recompensas, liderazgo, entre otros factores. Como puede observarse el clima organizacional es influenciado por factores internos propios de la empresa, es decir, aquellos que la misma puede manejar y modificar.

En relación al planteamiento anterior, se debe hacer referencia a la satisfacción laboral, la cual está influenciada por el clima organizacional. Al respecto, Alles (2007) establece: “La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306). Las personas no son robots, tienen sentimientos y emociones, es por ello que perciben en su entorno laboral aspectos que les agrada o desagrada, lo que tiene una influencia decisiva en la calidad de su trabajo.

En cuanto a la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, durante mucho tiempo se realizaron investigaciones que, de acuerdo a sus resultados, respaldan la influencia de las percepciones individuales del clima organizacional sobre diferentes variables individuales tales como la satisfacción laboral. Al respecto Chiang y otros (2010) afirman:

Diferentes estudios transversales han ofrecido resultados que indican que las percepciones individuales del clima organizacional presentan relaciones significativas con la satisfacción laboral y diferentes dimensiones de la misma: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol, el bienestar afectivo, el compromiso organizacional y la propensión al abandono (p 17).

El artículo que se presenta a continuación tiene como propósito, analizar el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción laboral en la en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Bicentennial de Aragua. Los resultados del análisis permitirán conocer la forma en que personal directivo, coordinadores, docentes y personal administrativo, perciben la organización, cuales fallas consideran ellos que son las más recurrentes y las de urgente solución, que políticas y normas deben mejorarse y adaptarse para realizar una mejor labor de desempeño en sus funciones.

Por otra parte, los resultados del artículo, permitirá identificar aquellos factores que afectan la relación laboral entre la institución y el personal docente de la Escuela. Ello incidirá en tomar decisiones que conduzcan a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por otra parte la investigación aportará aspectos poco conocidos del tema del clima organizacional en las casas de educación universitaria del país, ya que es un tema que ha sido poco estudiado por los diferentes investigadores de las ciencias administrativas y sociales.

El artículo presenta la siguiente estructura: resumen, introducción, método, presentación de resultados y finalmente discusión y conclusiones

## Metodología

Esta producción escrita está basada en una investigación de campo ya que la información necesaria para la realización de esta investigación se obtuvo directamente de la realidad estudiada, que en este caso es la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Bicentennial de Aragua en la sede de San Joaquín de Turmero Estado Aragua. La población para está conformada por sesenta y dos (62) trabajadores pertenecientes a la Escuela de Administración de Empresas. La conformación de la población fue la siguiente. (Ver cuadro n°1).

**Cuadro 1**  
**Conformación de la población**

Descripción	Cantidad
Directora de Escuela	1
Coordinadores de Cátedra	6
Docentes	51
Personal administrativo	4
<b>Total</b>	<b>62</b>

Fuente: Abreu (2016)

En relación a la muestra, y luego de aplicar la fórmula,  $n1/1+n1÷N$ , quedó conformada de la forma siguiente:

**Cuadro 2**  
**Conformación de la muestra**

Descripción	Cantidad
Directora de Escuela	1
Coordinadores de Cátedra	2
Docentes	16
Personal administrativo	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

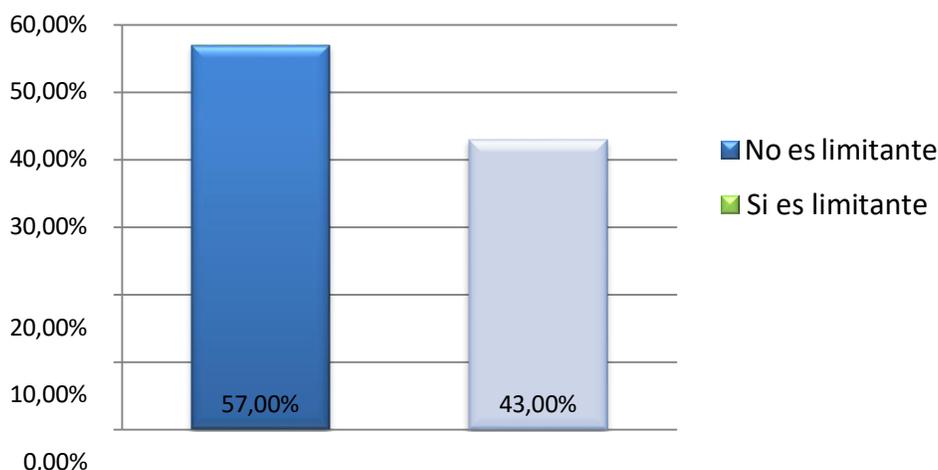
Fuente: Abreu (2016)

Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario dicotómico de veinte (20) preguntas. Este

se validó mediante el juicio de tres expertos. Luego de aplicado el cuestionario se calculó la confiabilidad dando un resultado de 0.70, lo que se considera alta.

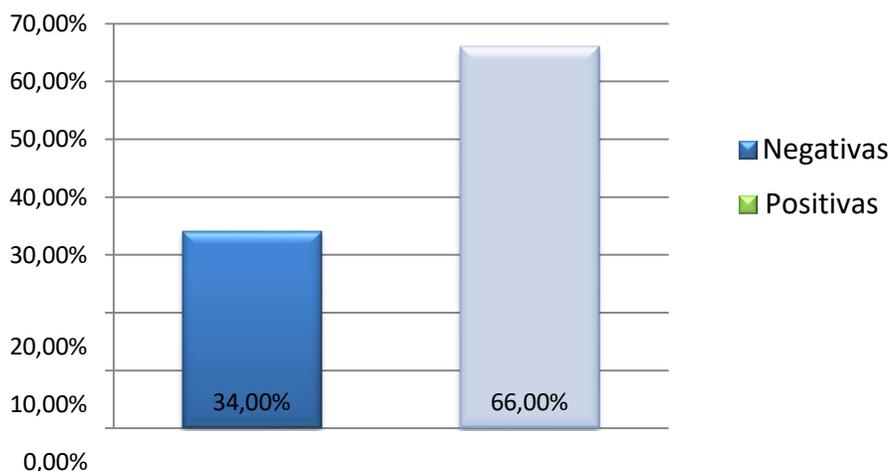
## Resultados y Discusión

**Gráfico 1.**  
**Dimensión: Estructural**



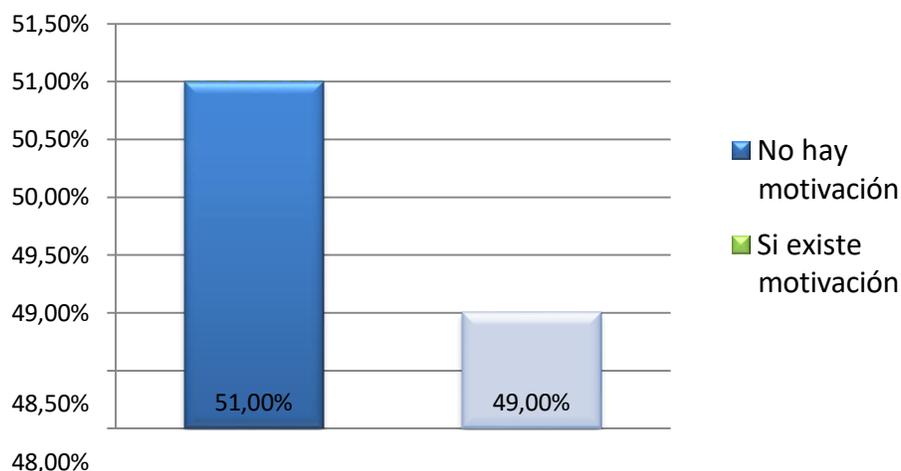
La estructura organizacional puede imponer límites o dar libertad de acción a las personas, por medio del orden y las restricciones impuestas en la situación de trabajo. Para ello las organizaciones recurren a manuales en donde se describe que puede y que no puede hacerse. Los resultados obtenidos indican que el aspecto estructural, en lo que se refiere a normas, políticas y procedimientos establecidos en la escuela de administración de empresas de la UBA, las mismas no son limitantes, lo que indica que contribuyen a la creación de un adecuado clima organizacional y por tanto afecta de manera positiva el desempeño laboral.

**Gráfico 2**  
**Dimensión Relaciones**



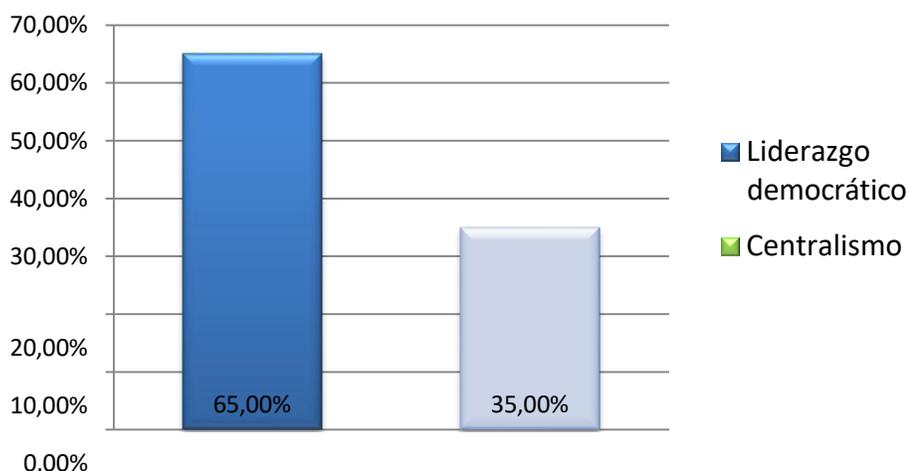
Las relaciones son la percepción, por parte de los miembros de la organización, acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Las relaciones se pueden catalogar como negativas cuando conducen a conflictos y desacuerdos constantes en el personal; por el contrario, son positivas cuando la conflictividad es mínima y la colaboración y la empatía están presentes entre los compañeros de trabajo. En cuanto a los resultados, se observa que las relaciones, entre los miembros que hacen vida en la Escuela de Administración de la UBA, son cordiales, existe espíritu de colaboración y la posibilidad de conflictos son poca.

**Gráfico 3**  
**Dimensión: Motivacional**



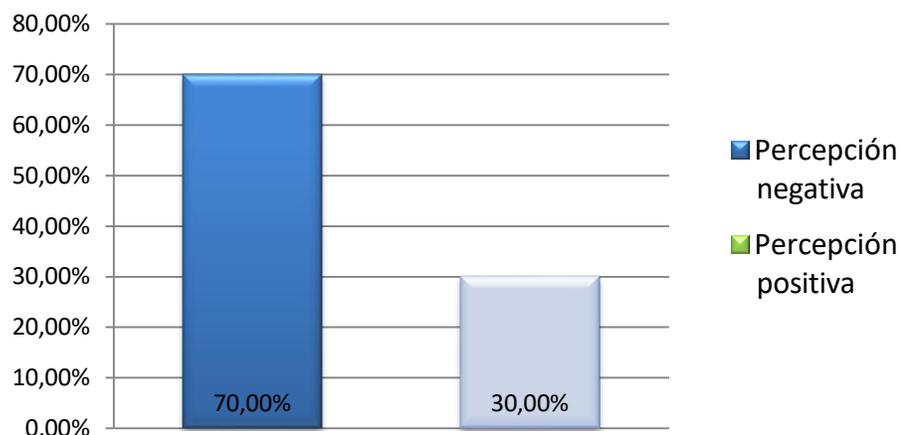
El clima organizacional y la motivación son términos dependientes y en muchos casos lo que motiva a una persona a realizar un buen o un mal trabajo está relacionado directamente con el clima presente en la empresa. Las organizaciones preocupadas por sus trabajadores y que están conscientes de la importancia de tener un personal altamente motivado, prestan mucha atención al clima imperante en la empresa. Evalúan constantemente las políticas aplicadas, las recompensas tanto económicas como de reconocimiento, la comunicación y la estructura entre otros factores. En el caso de la institución en estudio, se puede observar que carece de una adecuada política motivacional, en especial lo que se refiere a los incentivos monetarios y la capacitación.

**Gráfico 4**  
**Dimensión Liderazgo**



El liderazgo implica la capacidad de una persona de influir y apoyar a los demás para que trabajen en forma entusiasta a favor del cumplimiento de ciertos objetivos. Es el factor decisivo que contribuye a que individuos o grupos identifiquen sus metas y que, después, se les motive y asista en el cumplimiento de las metas establecidas Sin el concurso tanto de los líderes como de los trabajadores no se pueden alcanzar de forma eficaz y eficiente las metas de la empresa. Las respuestas dadas por la muestra seleccionada, indican que en la Escuela de Administración de Empresas de la UBA, se práctica un liderazgo democrático en donde se promueve la participación del personal en la toma de decisiones y la gerencia es empática hacia los trabajadores.

**Gráfico 5**  
**Dimensión: Condiciones laborales (política salarial y planta física)**



Con respecto a las recompensas, la organización debe tomar en cuenta hacer las críticas positivas que le realicen sus integrantes, así como estimular recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados, al mismo tiempo que deja el método de trabajo a criterio de cada persona. Cuanto más se estimula con recompensas e incentivos, tanto mejor será el clima. Los resultados evidencian que las condiciones laborales de la institución en estudio, en términos de política salarial y planta física, no son las adecuadas. Esto influye negativamente en la percepción del personal que allí trabaja afectando el clima organizacional y la motivación.

## Conclusión

Independientemente del tipo de organización, todas ellas tienen objetivos y metas, ya sean económicas, sociales, religiosas, entre otros. Para su logro, es indispensable contar con un recurso humano capacitado, responsable y comprometido con su trabajo, de otra manera se corre el riesgo que no se logren los resultados esperados. Ahora bien, el personal puede tener mucha motivación intrínseca y estar profesionalmente bien preparado, pero si la organización no se preocupa por fomentar y mantener un clima organizacional adecuado, es muy probable que esto afecte de manera negativa la satisfacción laboral.

En relación a los aspectos estructurales de la Escuela de Administración de empresas de la UBA, específicamente lo que se refiere a las normas, éstas contribuyen al desarrollo de las actividades de cada trabajador, es decir, no son limitantes para el normal desenvolvimiento de sus funciones. Las normas son necesarias en toda empresa, ellas regulan la conducta del personal y hasta lo protegen, pero se debe evitar que las mismas entorpezcan el trabajo y limiten la creatividad de los trabajadores. En cuanto a los procedimientos, la citada organización cuenta con procedimientos que, aunque muchas de ellas no están formalmente escritas, se comunican oportunamente y guían de forma efectiva las funciones a ejecutar por los trabajadores, lo que contribuye a realizar eficazmente los trabajos, así el trabajador sabe que hacer evitando la incertidumbre.

Un aspecto importante del clima organizacional es lo relativo a las relaciones existentes entre el personal que labora en la Escuela de Administración de empresas de la UBA. Las relaciones hacen referencia al ambiente de trabajo, espíritu de equipo, colaboración, actitudes y cordialidad.

En el caso de la institución estudiada, todos los aspectos mencionados

resultaron evaluados positivamente, lo que se traduce en un buen ambiente de trabajo, existe colaboración entre compañeros de trabajo, el nivel de conflictividad es bajo y el trato es amable y cordial. Todo esto conduce a concluir que, el clima organizacional de la mencionada escuela se ve fortalecido ya que las relaciones entre trabajadores son positivas. Por otra parte, cuando se cuenta con un buen ambiente de trabajo, la satisfacción laboral también lo es, ya que los conflictos son pocos o se resuelven de manera asertiva y la colaboración para la ejecución de las labores es más una costumbre que algo inusual.

En cuanto a la motivación, los resultados indican que la Escuela de Administración de empresas de la UBA presenta debilidades al respecto. Hay que tener presente que la motivación es algo muy particular de cada persona. Hay situaciones o trabajos que motivan a ciertos individuos, pero a otros no. Es por ello que las organizaciones implementan estrategias motivacionales para alentar a sus trabajadores a realizar su labor de forma responsable y eficiente. Son ejemplos de motivadores, las recompensas económicas (bonos, premios en metálico, entre otros), recompensas simbólicas, beneficios sociales (becas, cooperativas, programas de capacitación y desarrollo). En el caso de la institución en estudio, la misma carece de motivadores y los que actualmente posee, son muy pocos o no tienen continuidad. La situación descrita anteriormente, afecta de forma negativa el clima organizacional de la institución ya que los trabajadores podrían percibir que no son importantes para la organización lo que a su vez influye en la satisfacción laboral.

En relación al liderazgo, en la Escuela de Administración de Empresas de la UBA se practica el llamado liderazgo democrático, lo que significa, por ejemplo, que se promueve la participación del personal en la toma de decisiones, existe delegación de funciones y los directivos de la institución son empáticos con el personal a su cargo. Estos son aspectos que conducen a

crear un clima organizacional positivo lo que a su vez mejora la satisfacción laboral. Por otra parte, se debe hacer la observación que, en ocasiones, la institución recurre a prácticas liderazgo no democrático, como es la existencia de una gran burocracia administrativa que entorpece el desempeño eficiente de los procesos en la institución.

Por último, las condiciones laborales de la Escuela de Administración de la UBA, en lo que respecta a la política salarial y condiciones del sitio de trabajo, no contribuyen a mantener un buen clima organizacional. Este es una debilidad que debe superarse a corto plazo. Aunque se reconoce el esfuerzo realizado por la Universidad para mantener una política salarial adecuada para con su personal, la actual situación económica, social y política de Venezuela, afecta cualquier intento de mejorar los salarios, no sólo de la institución en estudio, sino de todas las organizaciones. Otro aspecto negativo, y que afecta el clima organizacional es lo relativo a las condiciones del sitio de trabajo. Estas, en su mayoría, carecen de las condiciones necesarias para el logro de los objetivos académicos que persigue la Universidad.

44

### Referencias

- Alles, M. (2007). **Comportamiento Organizacional**. Ediciones Granica. Buenos Aires.
- Chiang y otros. (2010). **Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral**. Universidad Pontificia de Madrid. Disponible en: <http://books.google.co.ve>. (consulta: 10 de octubre 2016)
- Landy, J y Conte, H. (2006). **Psicología Industrial**. México. Mc. Graw Hill.
- Torres, D. (2016). **Disciplina, pasión y empatía con empleados, claves para el éxito de empresas: Ricardo Ahued**. Alcalorpolítico.com. Disponible en: <https://www.alcalorpolitico.com/informacion/disciplina-pasion-y-empatia-con-empleados-claves-para-exito-de-empresas-ricardo-ahued-202280.html#.Xop9lohKjIU>

## BIOECONOMÍA Y SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO DE NUEVOS EMPRENDIMIENTOS

Jeannette K. Güipe<sup>5</sup>  
Juan C. Bártoli<sup>6</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### Resumen

La bioeconomía y la sostenibilidad son fundamentales para emprendedores que buscan crear negocios exitosos y responsables. La bioeconomía se enfoca en el uso sostenible de recursos biológicos, lo que permite desarrollar productos y servicios, innovadores y respetuosos con el medio ambiente. La sostenibilidad es la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer el futuro, considerando el impacto social, ambiental y económico de las actividades. Los emprendedores que adoptan prácticas sostenibles contribuyen a la protección del medio ambiente, y adicionalmente pueden obtener beneficios económicos a largo plazo. Los consumidores están dispuestos a pagar más por productos y servicios sostenibles, lo que lleva a mayores ingresos para las empresas. Además, las prácticas sostenibles pueden generar ahorros significativos a través de la eficiencia energética, la reducción de residuos y la optimización de recursos. Por lo que representa una ventaja competitiva para los emprendedores, al tiempo que contribuyen a la preservación del planeta.

**Palabras Claves:** Bioeconomía, Desarrollo Sostenible, Economía verde, Emprendedores.

### Abstract

The bioeconomy and sustainability are essential for entrepreneurs seeking to create successful and responsible businesses. The bioeconomy focuses on the sustainable use of biological resources, which allows the development of innovative and environmentally friendly products and services. Sustainability is the ability to meet present needs without compromising the future, considering the social, environmental and economic impact of activities. Entrepreneurs who adopt sustainable practices contribute to the protection of the environment, and can additionally obtain long-term economic benefits. Consumers are willing to pay more for sustainable products and services, leading to higher revenue for businesses. In addition, sustainable practices can generate significant savings through energy efficiency, waste reduction and resource optimization. Therefore, it represents a competitive advantage for entrepreneurs, while contributing to the preservation of the planet.

**Keywords:** Bioeconomy, Entrepreneurship, Green Economy, Sustainable Development

<sup>5</sup> Dra. en Ciencias Administrativas. MSc. en Ciencias Administrativas, mención Finanzas, B.Sc. in management. Docente Universitario, Conferencista y Asesora Empresarial, Investigadora, [jeannettekguipe@gmail.com](mailto:jeannettekguipe@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-8441-8804>

<sup>6</sup> Abogado, MSc. en Gerencia de Planificación Estratégica. Especialista en Tributos Nacionales. Docente Universitario. Conferencista y Asesor, Investigador, [juancbartoli@gmail.com](mailto:juancbartoli@gmail.com), <https://orcid.org/0000-002-5538-2662>

## Introducción

La bioeconomía es un enfoque de lo económico desde el punto de vista de la biología, tratada como un proceso base de la economía de manera que, se busca aplicar la práctica de utilizar en forma sostenible los recursos biológicos tales como plantas, animales y microorganismos en la generación de productos y servicios. Esta disciplina, centra su filosofía y acción en la valorización de la biodiversidad y la conservación de los ecosistemas, punto de origen de la economía, al tiempo que se le otorga un impulso al desarrollo.

El concepto de la bioeconomía se relaciona o es consistente, con los enfoques de la teoría de la economía circular, con esto se refiere a que, se aprovechan los desechos generados durante la producción y el consumo de forma que se eliminen o tiendan a minimizarse las pérdidas. Rodríguez *et al* (2015)

Es, por tanto, otorgar nueva vida a los residuos de la producción, lo que facilita al ecosistema, el cual no es depredado con la intensidad con que se realiza en la industria actual, recomponerse y generar nuevos recursos, es donde el ser humano deviene en un factor primordial con su actuar y colaboración, permitiendo que se realice el proceso de recuperación

## Metodología

En atención al objetivo perseguido, este artículo está basado en una investigación documental de tipo analítica. Según Bernalt (2000) la investigación documental se define como "...el análisis de la información escrita... con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio". Para Hurtado (2000) "la investigación analítica propicia el estudio y la comprensión más profunda del evento en estudio" En consecuencia, el diseño viene dado de la revisión de las diferentes fuentes de información, tales como documentos, informes, estudios, ponencias, normas y bibliografía relacionada con el tema de estudio.

Por lo que es necesario realizar una revisión minuciosa de diversas fuentes de información, recopilando y examinando textos relevantes que aborden el tema en cuestión. Esta revisión exhaustiva permite obtener una visión completa y profunda del evento o fenómeno objeto de estudio, lo que contribuye a una

comprensión más amplia de los aspectos clave relacionados con el tema, fomentando un análisis crítico y reflexivo de la información recopilada, lo que lleva a establecer relaciones, diferencias y posturas sobre el tema expuesto.

La investigación documental de tipo analítica se caracteriza por su enfoque riguroso y detallado en el análisis e interpretación de la información escrita. A través de la revisión exhaustiva de diversas fuentes documentales, se busca obtener una comprensión más profunda del fenómeno investigado, lo que contribuye al avance del conocimiento en esta área, para establecer relaciones y posturas, lo que permite un análisis crítico y reflexivo de la información recopilada.

## **Resultados**

### **Definición de Bioeconomía y Sostenibilidad**

La definición de bioeconomía nos la ofrece la OECD (2009) citada por Rodríguez *et al.* (2017) los cuales nos señalan que, la bioeconomía está referida al conjunto de actividades económicas relacionadas con la invención, desarrollo, producción y uso de productos y procesos biológicos.

La bioeconomía es también conocida como economía de base biológica, lo que se entiende como, la transformación del conocimiento de la ciencia de la vida en productos nuevos, que sean sostenibles, ecoeficientes, competitivos, de manera de convertirse en una alternativa para la sostenibilidad. Hodson (2018)

Por otro lado, la relación intrínseca de la sostenibilidad con la bioeconomía, se encuentra en el discurrir del proceso mismo, la sostenibilidad es definida en 1987 por la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas (ONU) como aquello que permite “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias”.

## **La Bioeconomía y las oportunidades de desarrollo**

En el modelo industrial actual, del que se sustenta la actual producción y explotación de los recursos, se dirige principalmente al uso de la materia prima para la generación de productos y la prestación de servicios, convirtiéndose entonces en factor de generación de residuos o desechos que en poca o ninguna forma son reutilizables, o lo que es lo mismo, en procesos y bienes que terminan siendo factores de contaminación.

Por otro lado, en el contexto de los emprendimientos, la bioeconomía ofrece diversas oportunidades ya que, con esta se promueve la creación de proyectos de negocios basados en la producción y la comercialización sustentada en productos biológicos que incluyen la producción de alimentos saludables, uso y reciclaje de materiales sostenibles, así como la utilización y aplicación de las energías renovables.

Efectivamente, esta se ve entonces convertida en una red de cadenas de valor que confluyen y que se interconectan en la totalidad de las actividades agropecuarias, forestales, de pesca y acuicultura, industrias de alimentos y bebidas, así como de la pulpa y el papel, incluyendo segmentos de las industrias químicas, farmacéutica, cosmética, textil y de la energía. Rodríguez *et al* (2019)

De manera que, a partir de la aplicación de esta bioeconomía, se pueden desarrollar nuevas técnicas, por una parte, para la ejecución de cultivos, así como, el procesamiento y aprovechamiento de recursos biológicos, lo que da un impulso en cada área a la investigación y el desarrollo en campos como la biotecnología, la agricultura sostenible y la medicina.

La creación de oportunidades en la economía de los emprendimientos, se abre camino sobre esta nueva oportunidad presente en el aprovechamiento de los recursos biológicos, al presentar variadas formas de intercambiar los viejos procesos de producción por nuevos, más amigables con el ambiente, que permitan crear sin producir perturbación y que propendan a hacer crecer una economía que se mantiene con el transcurrir del tiempo casi indefinidamente.

Así es como, se conjugan bioeconomía y sostenibilidad, mismas que devienen en un punto de apoyo fundamental, mientras se promueve una nueva forma de economía, que se basa en el respeto a la naturaleza, buscando con esto garantizar el uso responsable de los recursos naturales, con el firme propósito de evitar su agotamiento, generando a su vez un mínimo impacto ambiental. Esto implica entonces, adoptar prácticas en la que la producción y el consumo sean más eficientes, y se promuevan políticas de conservación de los ecosistemas y la protección de la biodiversidad.

Hodson (2018) señala que, llama la atención que los documentos de políticas y estrategias anteriores al 2015 utilizaban diferentes términos y definiciones, como economía biobasada, bioindustria, economía verde entre otros, en tanto que, en los documentos oficiales de los últimos años, el término bioeconomía prevalece claramente. La mayoría de estos documentos hacen énfasis en su carácter transformativo, y se enfocan en la producción y el aprovechamiento de los recursos biológicos para generar, preferentemente bioproductos de alto valor agregado.

Rodríguez *et al* (2019), al referirse a esta forma de economía basada en la utilización racional de los recursos expone que, la bioeconomía es un enfoque prometedor para lograr la sostenibilidad en el contexto del emprendimiento, basado en el uso sostenible de los recursos biológicos para generar productos y servicios. Hodson (2018) refiriéndose a a Lokko *et al.*, (2018) nos señala que:

A partir de los recursos renovables se pueden enfrentar algunos de los retos de la sostenibilidad, incluido el manejo del agua y del suelo, el uso eficiente de nutrientes y el desarrollo socioeconómico. Esto se refiere a la seguridad alimentaria y nutricional (SAN) a través de la producción sostenible de alimentos, a la reducción de producción de residuos mediante un uso adecuado de los productos y procesos considerando la reducción, la reutilización y el reciclaje de los componentes de las cadenas de valor, así como la promoción en la eficiencia del uso de recursos en la producción de biomasa, y al aprovechamiento por parte de la sociedad de todos los componentes de estas cadenas o redes de valor. Esta sostenibilidad debe mantenerse a través de toda la cadena de suministro, con el fin de ofrecer seguridad alimentaria, un suministro suficiente de materia prima y energía, la reducción de la huella ambiental, así como la promoción de una economía rural saludable y viable. Es indispensable reducir la generación de residuos y promover el reciclaje

eficiente de los que se generen, contando con ciclos cerrados de producción y reutilización desubproductos. (p.190)

En América Latina, la falta de recursos financieros se presenta como una restricción significativa en la búsqueda de fomentar la innovación, especialmente en sectores emergentes como la bioeconomía. Los fondos públicos disponibles son escasos y suelen destinarse principalmente a las etapas iniciales de investigación y desarrollo. Siendo también que el mercado de capital de riesgo, aún se encuentra en una etapa incipiente en la mayoría de los países de la región. A esto podemos agregar la ausencia de una cultura generalizada en los empresarios y público en general, de la inversión en innovación por parte del sector privado.

A pesar de estos desafíos es importante destacar que, se han desarrollado variados mecanismos en algunos países latinoamericanos los cuales poseen sus propias especificidades, enfoques y reglas de acceso. Estos mecanismos tienen la potencialidad de servir de punto de apoyo, al sector de los emprendimientos, relacionados con la bioeconomía la cual se abre paso poco a poco en la región.

Algunos ejemplos incluyen, fondos públicos disponibles manejados a través de agencias nacionales de desarrollo, fondos privados a nivel nacional y regional, fondos mixtos público-privados y fondos de cooperaciones internacionales tanto regionales como globales.

Estos mecanismos de financiamiento vienen a representar oportunidades de un impulso a la innovación y el emprendimiento en el campo de la bioeconomía en América latina, aunque es imprescindible seguir trabajando en su fortalecimiento y promoción si se quieren superar las limitaciones actuales. Es fundamental, fomentar una mayor colaboración entre el sector público y privado, así como fortalecer las redes y alianzas regionales e internacionales, para crear un entorno propicio que permita el crecimiento y desarrollo sostenible de la bioeconomía en estas geografías.

En este contexto Hodson (2018) citando a Cristóbal *et al*, (2016) señala que:

El aprovechamiento sostenible de recursos biológicos renovables se centra en los tres pilares de la bioeconomía: la producción de alimentos y piensos, la obtención de bioproductos (preferencialmente con valor agregado) y la producción de bioenergía, e incluye varias industrias y sectores: agrícolas, forestales, pesqueros, de alimentos humanos y animales, de producción de pulpa y papel, así como parte de las industrias química, biotecnológica y de energía. Su estrategia resalta la oportunidad de lograr el crecimiento económico y al mismo tiempo garantizar la seguridad de los recursos biológicos y su uso eficaz y sostenible. (p.190)

Lo antes expuesto representa la respuesta a los desafíos ambientales y económicos actuales, promoviendo la transición hacia una economía circular y baja en carbono, diversificando fuentes de energía renovable y optimizando el uso eficiente de los recursos naturales, generando oportunidades económicas y empleo, las cuales contribuyen a la conservación de la biodiversidad a través de la colaboración entre diferentes actores.

### **Marco legal de la conservación ambiental en Latinoamérica**

Ha habido desde finales del siglo XX, máximo interés en la conservación del medio ambiente mismo que se ha visto reflejado en la normativa legal, esto como consecuencia de lo que se llegaría a conocer como el “Derecho Ambiental Internacional” Esborraz (2016). Por lo que, de allí en adelante, la mayoría de las Constituciones de los países Latinoamericanos han introducido en sus leyes la materia ambiental en razón de su protección, aunque siempre con una mirada antropocéntrica.

En la Constitución de la República Argentina, el artículo 41 se señala la obligatoriedad que tiene el Estado de coadyuvar en preservar un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano, como una garantía de la que gozan los ciudadanos, con el fin de que las actividades productivas satisfagan las necesidades de las generaciones futuras, debiendo ser reservado y obligando a recomponerlo en caso de daño.

De igual forma, garantiza la protección a la diversidad natural y cultural mediante el uso racional y la educación e información ambiental, prohibiendo el ingreso al territorio de productos residuales potencialmente peligrosos y radiactivos para lo que la Nación, promulgará normas que preserven las condiciones ambientales.

Para la Constitución de la República Plurinacional de Bolivia, su artículo 33, garantiza que “las personas tienen derecho a un medio ambiente saludable, protegido y equilibrado.” Por lo que este “...derecho debe permitir a los individuos y colectividades de las presentes y

futuras generaciones, además de otros seres vivos, desarrollarse de manera normal y permanente”.

De igual manera, en su artículo 34, obliga a cualquier persona a título individual o en forma colectiva, facultándola para ejercer acciones legales quevayan en defensa del derecho consagrado en esta Constitución. Sin perjuiciode la actuación debida a los organismos e instituciones del Estado, encargadas del tema ambiental.

Es de acotar que, en esta Carta Magna boliviana, por estar está redactadaen función de la multietnicidad presente en el territorio, casi todos los artículoestán redactados con un sentido de protección ambiental, junas veces garantizando un derecho sobre el medio ambiente donde se desenvuelven loshabitantes descendientes de etnias originarias, y en otros, señalando los deberes que tienen en su preservación para las generaciones futuras.

En Venezuela, se tiene el tema de la protección del ambiente, también como un derecho con carácter constitucional, el cual es considerado no solo en la norma marco nacional tal como se señala en la Constitución en su artículo 129, en el cual se expone la obligatoriedad que tiene el Estado de impedir que puedan entrar al país desechos tóxicos peligrosos, de igual manera la fabricación y uso de armas nucleares, químicas y biológicas, determinándose que se deberá redactar una norma especial que regule la materia, para el uso, manejo, transporte y almacenamiento de las sustanciascon potencialidad toxica y peligrosa, entendiendo que es para el ser humano y el ambiente en conjunto.

De igual manera en su parte *in fine*, se señala que los contratos celebradospor la República con personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, nacionales o extranjeros, siempre que se vean los recursos naturalesafectados, se considerará incluida, aunque esta no se haya realizado, una cláusula que contemple la obligación de la conservar el equilibrio ecológico, así como que asegure el acceso a la tecnología y la transferencia de la misma.

El uso racional de los recursos, y su aprovechamiento al máximo, viene con el carácter que debe tener en el sentido de la protección no solo del ser humano y el ambiente que le rodea, sino el aprovechamiento al máximo de estos, como un factor de desarrollo para las actuales y nuevas generaciones, evitando que sea utilizado el territorio nacional como base para el depósito de lo que podrían ser agentes perjudiciales, sino también concientizando al

individuo al manejo correcto de los recursos y la reutilización de los desechos en nuevas formas.

Latinoamérica en su área geográfica, cuenta con inmensos territorios plétóricos de recursos que han sido por años explotados como fuente de materia prima necesaria para la mayoría de las industrias modernas, rica en recursos naturales renovables y no renovables, los Estados nacionales han tomado la batuta en la preservación de los ecosistemas, otorgándoles rango constitucional para la preservación y recuperación de estos ambientes.

## **Discusión**

Como lo expone Krauss & Kutteneuler, (2018):

Algunos de los debates sobre la bioeconomía y los desarrollos biotecnológicos están atravesados por aspectos éticos, ambientales, económicos, sociales y legales, como los derechos de propiedad intelectual y las implicaciones de las patentes en el costo y la accesibilidad de la tecnología en los países en desarrollo, así como la concientización del público y su aceptación de los desarrollos (p.120)

La bioeconomía y los desarrollos biotecnológicos, son temas que generan debates intensos debido a los múltiples aspectos involucrados. En primer lugar, están las consideraciones éticas, ya que el uso de organismos modificados genéticamente ha generado el planteamiento de interrogantes sobre la manipulación de la misma naturaleza y el respeto debido a los seres vivos. Además, los aspectos ambientales son fundamentales, ya que se hace necesario evaluar el impacto de estas tecnologías en los ecosistemas y la biodiversidad.

Ya que, los aspectos económicos juegan un papel crucial en estos debates. Los derechos de propiedad intelectual y las patentes pasan a ser temas controvertidos, siendo que pueden limitar el acceso y encarecer la tecnología muy especialmente en los países en desarrollo. Esto genera el planteamiento de interrogantes sobre la equidad y la justicia, en el acceso a las innovaciones biotecnológicas a las que puedan acceder los emprendedores para el desarrollo económico con visión ecológica.

Adicionalmente a esto, Es importante considerar entre otros aspectos, cómo estos desarrollos biotecnológicos pueden afectar a diferentes grupos de la sociedad, especialmente en términos de empleo y distribución de beneficios. Es igualmente fundamental promover la

concientización del público sobre el impacto de estos avances fomentando su conocimiento y aceptación, para evitar posibles resistencias o temores de alguna manera infundados.

Por último, no se pueden ignorar los aspectos legales asociados a la bioeconomía y la biotecnología. Las regulaciones y marcos legales deben ser claros y actualizados para abordar adecuadamente todas las implicaciones y riesgos potenciales, los debates sobre la bioeconomía y los desarrollos biotecnológicos se entrelazan con aspectos éticos, ambientales, económicos, sociales y legales, y es crucial abordarlos de manera integral para lograr un equilibrio entre el avance científico y el bienestar de la sociedad.

### **Relación Economía Verde, Economía Circular y la Bioeconomía:**

La relación entre la Economía Verde, la Economía Circular y la Bioeconomía se caracteriza por su interdependencia y complementariedad en la búsqueda de un modelo económico sostenible, por ejemplo:

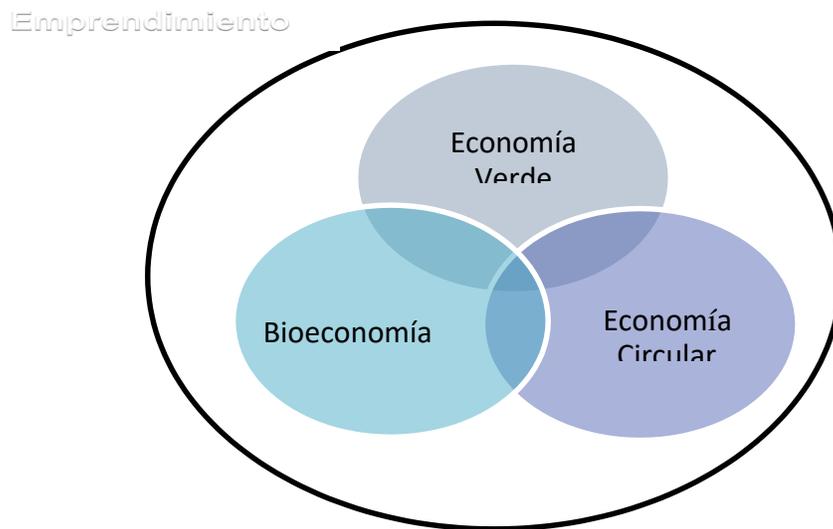
La Economía Verde se enfoca en transformar los sectores tradicionales, hacia actividades más respetuosas con el medio ambiente, tales como el uso de energías renovables, la eficiencia energética y la gestión sostenible de los recursos naturales.

La Economía Circular por su parte, promueve un enfoque sistémico donde los productos, materiales y recursos se mantienen en ciclos de vida prolongados a través de la reutilización, el reciclaje y la recuperación, reduciendo así la generación de residuos y minimizando el impacto ambiental. La Bioeconomía, se basa en el aprovechamiento sostenible de los recursos biológicos, como las plantas, los animales y los microorganismos, para generar productos, energía y servicios de valor añadido, promoviendo así una economía basada en la biología y la diversidad biológica.

La Economía Verde puede impulsar la adopción de prácticas circulares y bioeconómicas, al promover inversiones en sectores como la agricultura sostenible, la silvicultura responsable y las tecnologías limpias. A su vez la Economía Circular, proporciona soluciones concretas para implementar principios bioeconómicos al fomentar la reutilización de subproductos agrícolas o forestales como materia prima para otras industrias, la Bioeconomía aporta innovación a la Economía Verde y Circular a través del desarrollo de bioenergías, bioplásticos, biomateriales y bioproductos, que sustituyan o reduzcan la

dependencia de recursos no renovables y de alto impacto ambiental.

### Vinculación con el emprendimiento y la economía verde, economía circular y la bioeconomía:



**Figura 1. Vinculación Emprendimiento y las Economías. Fuente: Los autores 2023**

Por lo que la relación entre la Economía Verde, la Economía Circular y la Bioeconomía se basa en una visión compartida del desarrollo económico sostenible, en el que se optimiza el uso de los recursos naturales, se minimiza el impacto ambiental y se promueve el bienestar social. Su aporte al emprendimiento es significativo y se refuerzan mutuamente en la búsqueda de un modelo económico más sostenible, el cual se basa en la creación de negocios que integren principios ambientales, sociales y económicos. En este sentido, la Economía Verde, la Economía Circular y la Bioeconomía proporcionan marcos conceptuales y prácticos para el desarrollo de éstos emprendimientos con impacto positivo.

Estos enfoques ofrecen una base sólida para crear empresas con propósito, que aborden desafíos globales y contribuyan a la transición hacia un nuevo modelo económico, proporcionando oportunidades para innovar, crear valor económico y contribuir a un mejor futuro.

### Conclusión

La economía ha sido por muchos años, desde el comienzo de la revolución industrial, foco de interés tanto para los promotores de esta como los detractores de la industrialización, quienes la han culpado de los males de la civilización al señalarla como el mal generador de la contaminación de ríos, mares, lagos y el aire, con sus emisiones de humo generadas por las fábricas, automóviles y aviones.

Es indudable que ha sido el ser humano en muchas ocasiones, con su afán de progreso sin medir las consecuencias de sus acciones, el que ha llevado a la extinción de diversidad de especies animales y vegetales, pero es innegable igualmente, que cuando ha habido la necesidad de avances técnicos y humanitarios, esta revolución industrial y científica, es la que ha permitido que estas innovaciones hayan traído mejoras en muchos aspectos de la vida, las cuales se han generado a partir de esta.

Conciliar el ambiente con la tecnología y los avances económicos que la modernización genera, en ninguna forma se encuentra reñida, por lo que muchos piensan es sucumbir a una de las eventuales causantes de la destrucción del ambiente, debemos permitir que la economía se auto balancee en nuevas formas de producción y servicios, que en su mayor proporción vienen siendo ejecutadas por individuos que han visto en su ímpetu de salir adelante en un sistema económico mundial, la puerta al desarrollo que tanto buscan.

Es evidente que son muchos más los emprendedores que en el mundo existen y compiten en desigualdad con las grandes empresas productoras, pero es en la bioeconomía, que estos pueden afianzarse para lograr el tan anhelado progreso en la búsqueda de su bienestar sin perturbar el ecosistema del que tanto dependen, basado siempre en el medio ambiente que les rodea.

Las grandes ideas de desarrollo han venido siempre de la mano de individuos que ven más que un mercado una necesidad de resolución de problemas, los emprendedores son la punta de lanza de esta nueva economía basada en el desarrollo de tecnologías que permitan recuperar el ambiente mediante la recuperación de los desechos y su reutilización.

Este es un nicho poco explotado, pero que se viene levantando como un factor que otorga

fortaleza a aquellos que ven en el aprovechamiento de los desperdicios y el cuidado del ambiente, una forma de economía que les permita realizar avances en los campos económico y ecológico.

Los Estados, deben legislar en razón de promulgar normas que permitan la creación de empresas de reciclaje de componentes biológicos y no biológicos, con el firme propósito de lograr reducir la explotación de recursos por la reutilización de los que ya se consideran descartados, no son solo los productos químicos y los desechos sólidos que se vierten en vertederos y cursos de agua, también son aquellos productos que por su toxicidad son fuentes de contaminación difíciles de disponer.

Que se piense que los emprendedores son sujetos que solo pueden realizar labores comunes artesanales y menores, es contradecir la gran capacidad que tiene el ser humano de innovar en la consecución de soluciones, muchos de ellos se han preparado para técnicamente para afrontar la vida, y son quienes poseen los conocimientos para cubrir nichos económicos que permitan la recuperación de estos productos o su reutilización.

Se debe por parte del Estado, prestar atención a estos y permitir mediante la normativa, la creación de nuevas oportunidades en sectores limitados a ciertos componentes societarios económicos que realizan labores de recuperación, así como, facilitar y promover la utilización de productos recuperados para nichos económicos que pueden ser fácilmente subsumidos en esta economía, lo que es un factor que devendría en mejoras para estos.

57

## Referencias

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1.999). **Gaceta Oficial N° 36.680 de fecha 30 de diciembre de 1.999, reimpresa por “errores materiales” del ente emisor en la Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2.000.**

**Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.** (2009). Cámara de Senadores. Disponible en:  
<https://web.senado.gob.bo/senado/marco-normativo>

Esborraz, D. (2016). **El modelo ecológico alternativo Latinoamericano, entre protección del derecho humano al medio ambiente y el reconocimiento de los derechos de la naturaleza.** Universidad Externado de Colombia. Revista Derecho del Estado. N° 36. Pp. 93-

129. Disponible en:  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/4575>

- Hodson, E. (2018) **Bioeconomía: el futuro sostenible**. Facultad de Ciencias, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, D.C., Colombia. Rev. Acad. Colomb. Cienc. Ex. Fis. Nat. 42(164):188-201. Disponible en: <http://dx.doi>
- Krauss, J.B. & Kutenkeuler, D. (2018). **Intellectual property rights derived from academic research and their role in the modern bioeconomy—A guide for scientists**. New Biotechnology. 40: 133-139. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1871678416326450?via%3Dihub>
- Ley N° 24.430. (1995). **Constitución de la República Argentina**. Boletín Oficial de fecha 03 de enero de 1995. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24430-804/texto-org/10.18257/raccefyn.650>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). **Sostenibilidad. Impacto Académico**. Disponible en: <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad/>
- Rodríguez, A. Mondaini, A. Maureen, H. (2017). **Bioeconomía en América Latina y el Caribe Contexto global y regional y perspectivas**. CEPAL  
- Serie Recursos Naturales y Desarrollo N° 215. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11362/42427>
- Rodríguez, A. Rodríguez, M. Sotomayor, O. (2019). **Hacia una bioeconomía sostenible en América Latina y el Caribe Elementos para una visión regional**. CEPAL  
- Serie Recursos Naturales y Desarrollo N° 191, Disponible en: <https://hdl.handle.net/11362/44640>

## **ENFOQUE DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, APLICADO A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO TECNOLOGÍA HABILITADORA**

Reyes, Juan Carlos<sup>7</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### **RESUMEN**

El dinamismo de los cambios que experimenta el mundo como consecuencia de los fenómenos de la cuarta revolución industrial y globalización en la versión 4.0, permiten actualizar enfoques de la administración como el de los sistemas de información a partir de las bondades de nuevas tecnologías disruptivas para añadir mayor valor a las organizaciones. El objetivo de este artículo de revisión fue analizar el enfoque de administración de los sistemas de información, aplicado a la IA como tecnología habilitadora. La metodología se corresponde con el enfoque cualitativo propio de la lógica de la corriente del pensamiento inductivo, una investigación documental-bibliográfica, apoyada en la revisión sistemática de la literatura y arcos referenciales de nivel descriptivo, utilizando los métodos, inductivo y análisis-síntesis. Los hallazgos revelan que, la IA tiene un potencial significativo para fortalecer los recursos y capacidades de los sistemas de información en múltiples campos y áreas de las organizaciones como: atención al cliente, ventas, facturación, contabilidad, finanzas y demás procesos de la cadena de valor, a los efectos de agilizar el tratamiento de datos e información en tiempo real para beneficiar a todos los grupos de interés, lo que repercute en elevar la productividad, desempeño, competitividad, posicionamiento e inclusive escalabilidad.

**Palabras clave:** administración, sistemas de información, inteligencia artificial, tecnologías habilitadoras.

### **ABSTRACT**

The dynamism of the changes that the world is experiencing as a result of the phenomena of the fourth industrial revolution and globalization in version 4.0, allow us to update management approaches such as information systems based on the benefits of new disruptive technologies to add greater value to organizations. The aim of this review article was to analyze the information systems management approach applied to AI as an enabling technology. The methodology corresponds to the qualitative approach of the logic of the current of inductive thought, a documentary-bibliographic research, supported by the systematic review of the literature and referential arches of descriptive level, using the methods, inductive and analysis-synthesis. The findings reveal that AI has a significant potential to strengthen the resources and capabilities of information systems in multiple fields and areas of organizations such as: customer service, sales, billing, accounting, finance and other processes of the value chain, in order to streamline the processing of data and information in real time to benefit all stakeholders, which has an impact on increasing productivity, performance, competitiveness, positioning and even scalability.

**Keywords:** administration, information systems, artificial intelligence, enabling technologies

<sup>5</sup>Licenciado en Contaduría Pública, Universidad Alejandro Humboldt. Correo:  
[jcryes520@gmail.com](mailto:jcryes520@gmail.com)

## Introducción

Los enfoques, teorías y modelos de la administración que se fraguaron desde finales del siglo XIX y XX, como el de los sistemas de información que se desprende la Teoría General de Sistemas en la década de los 50 por Ludwig Von Bertalanffy, los cuales están evolucionando y adaptándose de manera vertiginosa como consecuencia de la influencia que ejercen dos grandes fenómenos, la cuarta revolución industrial, llamada también industria conectada o inteligente y la globalización en la versión 4.0.

Para Schwab (2017), la industria conectada combina enfoques, modelos y técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías exponenciales, habilitadoras o disruptivas<sup>1</sup>, que se integran en las organizaciones, personas y los activos de una compañía para generar valor e innovación. En efecto, los sistemas de información tienen un rol significativo que desempeñar en la actualidad, al ser de acuerdo con Bagchi et al., (2019) un sistema estructurado utilizado por las organizaciones para la recolección, almacenamiento, procesamiento y la difusión de datos en modo de información, facilitando el funcionamiento de la entidad.

Entonces, la importancia de los sistemas de información es fundamental para mejorar los procesos de la cadena de valor de las empresas e instituciones, que al incorporarle, las tecnologías disruptivas y habilitadores que han surgido como consecuencia del avance de tecnológico, entre las que destacan, según Castro (2023), la robótica, inteligencia artificial (IA), Internet de las Cosas (IoT), *big data*, modelización y simulación 3D, velocidad de conexión de red 5G, automoción, *blockchain*, drones, realidad virtual, aumentada y mixta, entre muchas otras.

En efecto, el enfoque de administración de los sistemas de información está en capacidad de nutrirse de las bondades que brinda la IA como recurso tecnológico para optimizar los procesos, procedimientos, actividades y funciones que tienen las

organizaciones, lo que repercutirá en mejores resultados puertas adentro, adaptándose a las tendencias globales emergentes que demanda el mercado y todos los grupos de interés que allí convergen.

En ese sentido, el interés de este ensayo está focalizado en analizar el enfoque de administración de los sistemas de información, aplicado a la IA como tecnología habilitadora. Para ello, metodológicamente se emplearon los atributos del enfoque cualitativo propio de la lógica del pensamiento inductivo, a través de una investigación documental-bibliográfica, apoyada en una revisión sistemática de la literatura y arcos referenciales para darle rigurosidad científica, que además, permitió responder la pregunta ¿De qué manera el enfoque de administración de los sistemas de información, aplicado a la IA como tecnología habilitadora puede impulsar productividad y competitividad?, lo que se consiguió a partir de un proceso de análisis e interpretación.

### **Enfoque de Administración de Los Sistemas de Información**

61

Este enfoque es un eje medular para el funcionamiento de cualquier tipo de procesos de la cadena de valor de un determinado negocio, e inclusive tiene la cualidad de adecuarse a instituciones dentro de la cosa pública, al involucrar diferentes recursos: humanos, materiales, tecnológicos, físicos, financieros, entre muchos otros, lo que le otorga un espacio para mejorar los niveles de desempeño, productividad y competitividad.

Para situar al lector, a continuación, en la tabla 1, se abordaron diferentes aproximaciones conceptuales del enfoque de administración de los sistemas de información, que permite identificar la evolución, adecuación y adaptación que ha experimenta,

Tabla1

*Aproximaciones conceptuales de los Sistemas de Información*

Autor / año	Concepto
Bagchi et al., (2019)	Los sistemas de información involucran recursos primarios: personas, tecnología e información o toma de decisiones.
Lapiedra et al., (2021)	Promueve la puesta en valor de la información y las nuevas tecnologías implementadas por la empresa, a los fines de integrar datos, información y recursos tecnológicos con el componente humano y los procesos organizativos.
Albós (2019)	Conjunto de elementos interrelacionados que garantizan la transformación de datos en información, y también disponibilidad para que las personas (y las organizaciones), los utilicen siguiendo procedimientos, que incrementen el conocimiento.
Jarava et., (2020)	Son todos esos recursos, capacidades y potencialidades de los procesos de la cadena de valor para materializar la misión empresarial; que se articulan e interactúan a través del sistema de información para generar valor compartido.
Guitart (2011)	Los sistemas de información recopilan datos e información esencial para un negocio o servicio institucional, a los efectos de procesarla, y colocarla a disposición de quienes la requieran, bien sea para tomar decisiones, o para controlarla.

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación, se han identificado, atendiendo a una serie de investigaciones, las principales ventajas e importancia de los sistemas de información para generar valor dentro de las organizaciones, según Albós (2019); Tomedes (2022) y (Morera, 2022):

- Centraliza el flujo de datos e información constante que se origina, procesa, recupera y distribuye en todas las unidades y dependencias de la organización para nutrir las actividades, funciones, procesos y procedimientos de la cadena de valor, que permita materializar los objetivos y metas.
- Gestionar apropiadamente el cúmulo de información interna y externa en la organización, estableciendo los medios y herramientas para utilizarla,

garantizando un procesamiento metódico, determinista y eficiente, reduciendo errores, disfunciones o malas interpretaciones.

- Eleva los niveles de administración y gestión de manera óptima, segura y confiable, el cúmulo de datos e información que se origina en los múltiples procesos de la cadena de valor del negocio o servicios institucionales.
- El flujo de información permite documentar, diseñar y ejecutar los planes, programas y proyectos de las organizaciones, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, control, evaluación, y naturalmente la toma de decisiones estratégicas.
- Los sistemas de información convergen con toda la cadena de valor de las organizaciones, donde los colaboradores captan, gestionan, comparten y procesan datos e información en tiempo real, por medios físicos y digitales (sistemas informáticos).

En suma, la relevancia y ventajas del manejo de la información a través de sistemas eficaces y eficientes, empodera a todos los colaboradores de la organización, es conocimiento que se convierte en estrategias, acciones y medidas focalizadas en la generación de valor social, económico e inclusive medioambientales, en función del tipo de entidad, y si se conjugan con las nuevas herramientas tecnológicas, se optimizan y eleva la productividad.

63

### **La Inteligencia Artificial como Tecnología Habilitadora**

La IA es una tecnología habilitadora que se desprende de la evolución que ha experimentado las ciencias de la computación, constituidas por máquinas o sistemas que tienen como cualidad la imitación de las funciones y el comportamiento humano para desarrollar algún tipo de actividad, por medio de algoritmos, *hardware* y *software*. Para situar el término, una aproximación conceptual, la presenta Ocampo (2018), donde la IA es la rama de las ciencias computacionales que tiene como finalidad promover el diseño y construcción de sistemas informáticos capaces de efectuar tareas inherentes con la inteligencia humana, cuya premisa está la imitación.

Entonces, la IA se corresponde con esos procesos de simulación e imitación que realiza una máquina o *software* sobre el proceso cognitivo de la mente humana, la inteligencia, con el apoyo determinante de programas bajo ecosistemas informáticos y otras aplicaciones con capacidad de procesar la estructura de lenguaje natural, reconocimiento de texto, voz y visión artificial.

En otra perspectiva, la IA tiene como propósito que los ordenadores en la estructura de *software* y *hardware* lleven a cabo funciones que puede desarrollar la mente humana (Boden, 2017), mientras que, para Cabanelas (2019) es aquella que está en la capacidad de articularse a través de sistemas automáticos para ejecutar acciones humanas, donde la inteligencia es un proceso cognoscitivo que impulsa el entendimiento, capacidad de razonamiento, análisis e interpretación de contextos, de allí que, las máquinas puedan imitarlas.

Por tanto, la mente humana lleva a cabo una serie de procesos cognoscitivos fundamentales para establecer comunicación, interacción e intercambio de ideas, información y datos con el entorno donde interviene, aquí, la inteligencia, el pensamiento, la memoria, atención y percepción, son esquemas que la IA trata de imitar y simular por medio de una estructura de *hardware* (máquina) y *software* (sistema, programas y aplicaciones), para desempeñar funciones de los seres humanos en múltiples campos y áreas de la sociedad, es el futuro que se ha materializado con el advenimiento de la industria conectada y la apremiante globalización 4.0. Con mayor detalle, la IA ha sido definida por Paredes et al., (2019), como la:

Construcción de máquinas con programas capaces de asumir el comportamiento de un ser humano. a) Actuar como las personas, corresponde al momento inicial, programas en la imitación del comportamiento humano, b) Razonar como las personas, desarrollo de un software que posibilita el razonamiento humano, c) Razonar racionalmente: incorpora la lógica como mecanismo formal del razonamiento, d) Actuar racionalmente, se evalúa su cumplimiento. (p. 268)

Se trata de aprendizaje automático, profundo y procesamiento del lenguaje humano

para extrapolarlo a una máquina con capacidad de simular e imitar, ejercitando acciones mecánicas de razonamiento deductivo e inductivo. No obstante, la IA es una máquina y como esta se alimenta de información existente en la red de internet para tener acceso en tiempo real a ese cúmulo de información y conocimientos, facilita el proceso para cumplir el objetivo para el cual fue diseñado.

En ese sentido, la importancia que está teniendo esta tecnología habilitadora en las sociedades actuales son impresionantes, sobre todo en la resolución de problemas con cualidades complejas que los seres humano tardarían más tiempo en superarlos, las máquinas de simulación están contribuyendo con mayor dinamismo, pero, hasta dónde la IA puede considerarse un riesgo para la vida humana, entendiéndola como los espacios hacia el bienestar, por ejemplo, la permanencia de los puestos de trabajo.

### **Aplicabilidad de La Inteligencia Artificial en Los Sistemas de Información**

Generalmente, las organizaciones disponen de sistemas de información, sean gerenciales, administrativos, contables, financieros, operativos, de producción, entre otros, los cuales son recursos esenciales para gestionar los procesos de la cadena de valor de un determinado negocio o servicio institucional, donde los colaboradores van a introducir datos para alimentarlo, lo que permitirá administrarlo para darle respuesta a todos los grupos de interés, es decir, inversionistas, accionistas, clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, etc.

En la praxis, diversos estudios como el de Micallef (2022) en Malta; Ramaul (2021) en Finlandia y Gómez (2021) en España, revelan la aplicabilidad de la IA en los sistemas de información de las organizaciones, básicamente utilizando por ejemplo, los *chatbots* en el proceso de atención al cliente, donde este recurso de IA, ofrece altos estándares de calidad en los datos e información que procesan en todas las etapas del viaje del cliente ante una determinada compra o solicitud de servicio, alimentado la base de datos de la empresa para convertirla en insumo que tracen nuevas estrategias desde el comportamiento del consumidor (patrones y

preferencias).

Para Wang (2021), la actualización, fortalecimiento y adaptación de los sistemas de información son acciones que se adecúan a las bondades que proporciona la IA, donde se mejore la infraestructura informática, en los algoritmos, códigos y la estructura arquitectónica de los *software*, programas y aplicaciones, a los efectos de disponer de recursos mucho más disruptivos en la captación, procesamiento, uso de datos e información útiles para la toma de decisiones e incrementando la interfaz humana.

Por ejemplo, en Venezuela, la empresa privada del sector de telecomunicaciones Inter (Intercable), dispone de un *chatbot* por la vía del *website* corporativo y a través de la mensajería instantánea de *whatsapp*, en esta última los clientes se contactan por medio del número de contrato afiliado, con el comando de texto, este le despliega un menú de opciones: 1) solicitar soporte técnico, 2) consulta de estatus de reclamo, y 3) terminar este chat, en función de ello, cuando el cliente selecciona, lo remite a otras opciones más avanzada para darle solución a problemas de conexión de internet o televisión.

Asimismo, también disponen dentro del sistema de información, solicitudes vinculadas con el módulo de facturación, a los efectos de facilitar información en tiempo real al cliente sobre el estatus del monto que adeuda por los servicios contratados; ejemplo, el sistema de inter, muestra el menú para conocer el estatus de la facturación y cobro de los clientes, lo que se alinea con el módulo de venta-contable dentro del sistema de información global que está interconectado e interrelacionado con los atributos de la IA.

Se está en presencia, de la aplicabilidad de la IA en los sistemas de información, básicamente en lo relativo con la atención, personalización y experiencia del cliente como centro de los modelos de negocios, extrapolable, a otras funciones de la administración. Tal como manifestó, Dwivedi et al., (2023), la IA es una tecnología disruptiva en rápida expansión que están transformando radicalmente diversos aspectos relacionados con las personas, negocios y la sociedad.

## Conclusión

En la praxis se observan múltiples estudios de casos de éxitos que está proporcionando la IA al enfoque de administración de los sistemas de información de las organizaciones de diversas índoles, pública, privada, mixta, de distintos campos y áreas, telecomunicaciones, energía, educación, entre otros, impulsando la transformación y digitalización de las compañías, e inclusive servicios gubernamentales, a través de la simulación e imitación de las funciones humanas para realizar tareas.

Se está experimentando un cambio de paradigma como consecuencia de la aceleración de la industria conectada y la globalización en la versión 4.0, donde hubo una ruptura de las fronteras físicas con la virtual, así como una simbiosis entre ambos campos, y la tecnología habilitadora de la IA fraguada por la mente humana, llegó para facilitar el procesamiento de datos e información en tiempo real a través de sistema de información en áreas: gerenciales, de producción, financiera, contable, informática, ventas, facturación, transporte, etc.

Para responder a la interrogante, ¿de qué manera el enfoque de administración de los sistemas de información, aplicado a la IA como tecnología habilitadora puede impulsar productividad y competitividad?, la praxis demuestra la reducción de tiempo de respuesta a los clientes y usuario de un determinado servicio para conocer el estatus de solicitud en línea, el monto que adeuda por el contrato con una compañía, los mecanismos de pagos, facilita opciones para solucionar problemas de falla de servicios.

Todos estos aspectos, asegurar altos estándares de calidad en la atención y personalización de la experiencia de los clientes como generadores de valor para las empresas, entonces, en la medida que se adecuen, alimenten y adapten los sistemas de información con la IA, en esa medida, se elevan los niveles de desempeño, productividad, competitividad y rentabilidad.

## Referencias

- Albós, A. (2019). **Introducción a los Sistemas de Información en las Organizaciones**. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.
- Bagchi, N; Khurana, R; Mishra, A; Varshney, G. (2019). **Management information System**. New Delhi: Vikas Publishing House.
- Boden, M. (2017). **Inteligencia artificial**. Madrid: Turner.
- Cabanelas, J. (2019). **Inteligencia artificial ¿Dr. Jekyll o Mr. Hyde? Mercados y Negocios**, 6-16.
- Castro, R. (2023). **Nuevos retos sociales en la cuarta revolución industrial: una aproximación jurídico-laboral**. *Estudios doctrinales*, 1, 86-106.
- Dwivedi, Y., Sharma, A., Rana, N., Giannakis, M., Goel, P., & Dutot, V. (2023). **Evolution of artificial intelligence research in Technological Forecasting and Social Change: Research topics, trends, and future directions**. *Technological Forecasting and Social Change*, 1-17.
- Gómez, L. (2021). **Inteligencia artificial y pymes: chatbots**. *Tesis de maestría*. Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena.
- Guitart, I. (2011). **Sistemas de información empresarial (ERP). Fundamentos de sistemas de información**. Barcelona: Editorial UOC.
- Jarava, S., Martínez, J., Rodríguez, A., Hernández, G., Márquez, J., & Romero, I. (2020). **Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración Informática y sus Programas Académicos (Vol. 37). Sincelejo: Corporación Universitaria del Caribe - CECAR**.
- Lapedra, R., López, J., Ferrer, S., & Darocha, J. (2021). **Planificación y Organización de los Sistemas de Información de la Empresa**. Colección Sapientia 169. Universitat Jaume I .
- Micallef, A. (2022). **Investigating the Impact of Customer Service Chatbots on the Customer Journey**. *Master's Thesis*. University of Malta, La Valeta.
- Morera, M. (2022). **Los sistemas de información gerencial y su evolución**

**hacia la cuarta revolución industrial.** *Revista Nacional de Administración*, 15(1), 95-103.

Ocampo, M. (2018). **Inteligencia artificial.** *Incytu*(12), 1-6.

Paredes, P., Villavicencio, C., & Sánchez, P. (2019). **Reflexiones sobre posibles conflictos entre la inteligencia artificial y el futuro de la sociedad.** *Revista de la Universidad del Zulia*, 10(28), 260-280.

Ramaul, L. (2021). **Role of ai in marketing through crm integration with specific reference to chatbots.** *Master's Thesis.* Universidad de Jyväskylä, Jyväskylä, Finlandia.

Redondo, R. (2021). **Optimización de recursos y tecnologías exponenciales como estrategia para las PYMES del sector siderometalúrgico e industria en general en Castilla y León.** *Tesis pregrado.* Universidad de Valladolid, Valladolid.

Schwab, K. (2017). **The Fourth Industrial Revolution** (Vol. 7). New York: Crown Publishing Group.

Tomedes, I. (2022). **Ventajas competitivas de los sistemas de información en las organizaciones.** *Revista Ingeniería, Innovación, Tecnología y Ciencia, InnovaTec*, 1(2), 1-12.

Valderrama, Y., Briceño, Y., Moreno, E., & Uzcátegui, M. (2017). **Riesgos derivados del muestreo como técnica de auditoría de la información financiera de las entidades Trujillanas.** *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 15(1), 65-82.

Wang, N. (2021). **Application of Artificial Intelligence Technology in Electronic Information Engineering.** *Journal of Physics*, 1-8

## ENFOQUE DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN HACIA LAS TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS Y LOS ERP MODERNOS

Laura Colmenares<sup>8</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### Resumen

El propósito de este artículo es realizar un análisis crítico de estudios anteriores sobre el enfoque de administración de los sistemas de información hacia las tecnologías disruptivas y los ERP modernos, donde contrasta la percepción que se tiene en la actualidad con respecto a los sistemas de información, la tecnología disruptiva, la competencia gerencial, los ERP, la innovación que pueden tener las organizaciones de cualquier sector empresarial para la planificación operacional y optimizar los recursos. Esta investigación es de tipo bibliográfica y documental, los planteamientos realizados forman parte de una revisión teórica de puntos de vista de expertos en el ámbito de las competencias sistemas de información, tecnología disruptiva, ERP y se indican las definiciones.

**Palabras clave:** Sistemas de información, tecnología, disrupción, ERP, innovación, competencia, actualidad.

### Abstract

The purpose of this research is to carry out a critical analysis of previous studies on the information systems management approach towards disruptive technologies and modern ERPs, where the current perception of information systems is contrasted. disruptive technology, management competence, ERPs, the innovation that organizations in any business sector can have for operational planning and optimizing resources. This research is of a bibliographic and documentary type, the approaches made are part of a theoretical review of experts' points of view in the field of information systems competencies, disruptive technology, ERP and the definitions are indicated.

**Keywords:** Information systems, technology, disruption, ERP, innovation, competition, current

70

<sup>8</sup>Lcda. Contaduría Pública. Universidad de Carabobo. Correo: [lauracolmenares17@gmail.com](mailto:lauracolmenares17@gmail.com)

## **Introducción**

Actualmente emergen nuevas o mejoradas herramientas, tecnologías y enfoques para el ámbito empresarial, donde el principal factor para la transformación son las personas y sus conocimientos, aportes e innovaciones, adaptados al avance tecnológico que hace un cambio notable y que ayuda a elevar sus riquezas, pero para lograr que las personas tengan los conocimientos y las competencias necesarias, depende mucho de su formación, es por ello que cito a Oppenheimer Andrés (2014) “Tiene que haber educación de calidad, empresas y universidades que inviertan en investigación y desarrollo de nuevos productos, centros de estudios globalizados que atraigan talentos de todos lados, una interacción constante entre las empresas y las universidades, un ambiente económico que propicie las inversiones de riesgo, una legislación que aliente la creación de nuevas empresas, y una concentración de mentes creativas en la misma ciudad.”

71

El autor describe que, para tener mentes innovadoras y creativas, se debe empezar desde el cambio y la disrupción en las universidades, donde cambie el pensum curricular y que fomenten las competencias y los cambios tecnológicos en las diferentes carreras para poder abarcar varios sectores empresariales, es por ello que esta investigación se analiza los puntos de vista de varios autores con los sistemas de información, la tecnología destructiva, los ERP y las competencias gerenciales

## Metodología

Para el desarrollo del presente artículo, se utilizó la revisión bibliográfica de diferentes documentos, como fuente de recolección de datos. Para ello, se realizó la búsqueda de la documentación relacionada con el tema de investigación, para posteriormente seleccionar los que tuvieron mayor relevancia a fin de cumplir con el objetivo planteado.

## Resultados

Es importante mencionar que para muchas organizaciones implementar este tipo de avance, es entrar en la disrupción de los procesos cotidianos y que lleva al cambio a nivel estructural y de capacitación al personal para evitar el impacto de la resistencia al cambio. Los ERP son modulares, que trabajan bajo esquema de módulos integrados sobre los distintos departamentos o unidades que integran las organizaciones y que comparten base de datos en común, algunos de estos módulos son: finanzas, recursos humanos, ventas, contabilidad, almacén, logística y cadena de suministros (procura), esto no quiere decir que sean los únicos módulos, los ERP se adaptan a las necesidades de las organizaciones y los distintos sectores (salud, ingeniería, manufactura, servicios, ventas).

## **Sistemas de Información**

En el actual escenario mundial, los procesos se globalizan en forma acelerada y cambian constantemente. Los gerentes con visión futurista se plantean la necesidad creciente de disponer de herramientas que les garanticen un manejo de sus organizaciones en este ambiente, de forma eficaz y eficiente, redimensionando los recursos con los que cuentan y la manera en que éstos son articulados para alcanzar los objetivos establecidos. Una de las vías más expeditas para llevar a cabo este cometido son los Sistemas de Información. Para muchas personas se hace muy conocido el término "Sistema de información" sin embargo, es necesario partir de una definición a los efectos de aclarar el camino que se ha de recorrer en esta investigación.

Laudon y Laudon (2012:15) opina que un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Analizando la perspectiva del autor, los sistemas de información son de gran ayuda para las organizaciones en muchos ámbitos administrativos, financieros, contables, de innovación y tecnológicos, donde los sistemas le dan ese plus para poder interrelacionarse o integrarse para formar un conjunto e ir más allá de los desafíos que se presente en el día a día y que puedan tener una visión y estrategias a corto, mediano y largo plazo para la toma de decisiones. También los sistemas de información son muy importantes en la actualidad, ya que va de la mano con el ritmo acelerado del crecimiento organizacional, financiero en distintos sectores a nivel global, es por ello que:

Laudon y Laudon (2012:13) Los sistemas de información y las

tecnologías son una importante herramienta de habilitación para que las empresas creen nuevos productos y servicios, así como modelos de negocios totalmente nuevos. Un modelo de negocios describe la forma en que una empresa produce, entrega y vende un producto o servicio para crear riqueza. Los sistemas de información desempeñan un papel principal en la toma de decisiones por parte de los gerentes, ya que apoya a la redirección o incluso a un nuevo comienzo de las organizaciones a través de la disrupción tecnológica y de nuevos productos o procesos, y que su inversión se puede incrementar con la aplicación de dichos sistemas, porque optimizan los procesos y disminuyen costos.

### **Perspectiva de la Competencia Gerencial**

En el ámbito organizacional y profesional, constantemente se planifica, se ejecuta y se toman decisiones, para llevar a cabo actividades y objetivos establecidos a cumplir, es por ello que se están enfocando en las competencias gerenciales, así como en el sector universitario están incluyendo o vinculando las competencias a nivel general a todos los futuros profesionales y de esta manera sea más eficiente, productivo y equitativo en el campo laboral. Las competencias se han vuelto parte de los procesos y métodos a desarrollar en las entidades y hasta de la vida misma.

Es por ello que se investiga la definición de Competencia Gerencial, que

según (Spencer y Spencer 1993:3) “La competencia es una característica fundamental de una persona que tiene una relación de causalidad con determinados criterios que permiten obtener unos rendimientos eficaces y/o superiores en un trabajo o una situación concreta.” En cambio, la perspectiva de (Ernst and Young 1998:5) indica que “Las competencias son las características subyacentes de la persona, que están relacionadas con una correcta actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación, en los rasgos de carácter, en el concepto de sí mismo, en actitudes y valores, en una variedad de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta.”

Ahora bien analizando las dos definiciones, las competencias están asociadas en todos los ámbitos de las organizaciones, ya que, es una característica fundamental hoy en día para el desempeño y rendimiento de las actividades y objetivos a cumplir, para ello las personas que están involucradas deben tener criterio propio, actitudes, aptitudes, ética y valores que contribuyan a su función laboral, así como saber aplicar las herramientas y de esta manera obtener resultados de calidad, efectivos y exitosos.

### **Tecnología Disruptiva**

En la actualidad y con toda la globalización e innovación dentro de las organizaciones, se percibe un constante cambio o mejora a nivel tecnológico desde las pequeñas y grandes empresas, que muchas se van amoldando al cambio y van de la mano con los avances para el desarrollo o planificación de los objetivos, por ellos se investiga la definición de tecnología disruptiva. Según Christensen, Clayton

M (1997) “lo describe como un proceso por el cual un producto o servicio se lleva al mercado, mediante aplicaciones sencillas para luego ganar ese mercado desplazando a otros competidores.”

Ahora bien, según Luke (2016:3) indica que se trata de “una forma de pensar que produce una estrategia poco convencional que deja a los competidores luchando por ponerse al día, que pone patas arriba las expectativas del consumidor y lleva a la industria a su próxima generación”

También se encontró que definición de Tecnología de Innovación, según Gomber, Kauffman, Parker y Weber (2018) “es ampliamente reconocida como el motor principal detrás del crecimiento económico y de transformación industrial.” Es por ello que también indica que la tecnología de innovación, la disrupción de procesos y la transformación de servicios, constituyen las tres fuerzas claves señaladas como “la revolución más reciente que ha experimentado la industria de servicios financieros”

Analizando a los autores, cada uno basándose desde diferentes posiciones de productos o servicios, pero que tienen en común que la tecnología disruptiva o de innovación es un cambio una transformación para el futuro de cualquier organización, ya que, ayuda a crear un enfoque fresco y nuevo sobre todo para las recientes y pequeñas empresas, comparadas con las grandes empresas porque estas están bajo los esquemas convencionales, ahora bien, si las grandes organizaciones entran en el juego de las tecnologías disruptivas, pueden mejorar mucho y ponerse a tono con los avances y oportunidades que enfrentan a nivel global.

Es importante mencionar que, para poder llevar a cabo los avances, deben contar con un personal capacitado y que desarrolle las competencias gerenciales para lograr los objetivos establecidos y continuar en el juego, porque siempre van a existir las mejoras y nuevos procesos, donde los gerentes o colaboradores deben estar con un pie adelante y anticipar eventos, reconocer fuerzas impulsadoras para seguir avanzando y no quedarse como una organización obsoleta y que no baila al son del futuro tecnológico.

### **Sistemas ERP**

Los sistemas de información han existido por muchos años y han evolucionado al pasar el tiempo, es por ello que los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales o en inglés Enterprise Resources Planning (ERP) se han posicionado a nivel global en las organizaciones de distintos sectores, ya que impulsan el éxito empresarial, cabe destacar que para profundizar en la investigación se buscó la definición de los ERP y según Davenport (1998), un sistema ERP es un paquete de software comercial que integra toda la información que fluye a través de la empresa: información financiera y contable, información de recursos humanos, información de la cadena de abastecimiento e información de clientes.

Mientras que Laudon & Laudon (2001), piensan que los ERP son sistemas de información que integran los procesos claves del negocio de forma tal que la información pueda fluir libremente entre las diferentes partes de la organización, mejorando con ello la coordinación, la eficiencia y el proceso de toma de decisiones. Ahora bien, analizando las definiciones de los autores, ambos concuerdan que los ERP integran información y procesos automatizados para ejecutar eficientemente

todas las operaciones de las organizaciones, indistintamente el sector, ya que los ERP son la columna vertebral de los procesos, donde ayuda a la centralización de datos para mejorar la toma de decisiones.

A medida que lo digital se va transformando y evolucionando, también lo hacen los ERP, donde actualmente cualquier persona con la debida autorización puede tener acceso remoto a los sistemas y ver la información desde su teléfono a través de las aplicaciones, independientemente del lugar donde este, a tiempo real y de esta manera poder tomar las decisiones oportunas en el tiempo requerido, y parte de este avance es que los ERP están de la mano con la Inteligencia Artificial (IA), mejorando los análisis de datos y automatizando los procesos de manera más fluida y que reduce el trabajo manual e incrementa la efectividad de las actividades.

Y ahora es más común estas adaptaciones, gracias a la IA que se va posicionando con mayor impacto en el desarrollo de las actividades empresariales, así como también la seguridad que le brindan a los clientes de proteger la información, sea de manera física por medio de servidores, en la nube que hoy día es la más común o de manera mixta, donde sincronizan la información prácticamente que a tiempo real y esto minimiza el riesgo de perder la información.

**En pocas palabras los ERP son muy importantes en la actualidad y las organizaciones se están adaptando a este tipo de planificador amoldándose a los costos, pero sin dejar de actualizarse para poder seguir con el crecimiento y que los procesos sean más automatizados y eficientes, para poder tomar decisiones en el tiempo oportuno** **Discusión**

Es una perspectiva interesante sobre la evolución de la gestión de los Sistemas de Información (SI) en el contexto de las tecnologías disruptivas y los ERP modernos. Los autores destacan la importancia de que las empresas adopten un enfoque proactivo y estratégico para la administración de sus SI, aprovechando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia, la innovación y la competitividad.

En este sentido, el artículo identifica algunos puntos clave para la consideración de los gerentes de SI:

### **1. Adopción de tecnologías disruptivas:**

- Inteligencia Artificial (IA): La IA puede automatizar tareas repetitivas, mejorar la toma de decisiones y generar nuevas oportunidades de negocio.
- Internet de las Cosas (IoT): El IoT permite la conexión de dispositivos y la recolección de datos en tiempo real, lo que puede mejorar la eficiencia operativa y el conocimiento del cliente.
- Blockchain: Blockchain ofrece una forma segura y transparente de compartir datos entre diferentes partes, lo que puede mejorar la trazabilidad y la confianza en las transacciones.

### **2. Implementación de ERP modernos:**

- Los ERP modernos son más flexibles, escalables y basados en la nube, lo que permite a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y las necesidades del negocio. Los ERP modernos ofrecen una mayor integración

entre diferentes áreas funcionales, lo que mejora la colaboración y la eficiencia operativa.

- Los ERP modernos brindan herramientas de análisis avanzadas que permiten a las empresas obtener información valiosa de sus datos para la toma de decisiones estratégicas.

### **3. Enfoque en la agilidad y la innovación:**

- Las empresas deben adoptar una cultura de agilidad e innovación para poder adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y las necesidades del cliente.
- Los SI deben diseñarse para apoyar la innovación y la experimentación, permitiendo a las empresas probar nuevas ideas y modelos de negocio.
- La colaboración entre las áreas de negocio y TI es fundamental para impulsar la innovación y la transformación digital.

### **4. Gestión del talento y la cultura:**

- Las empresas deben invertir en la capacitación y el desarrollo de su talento para que puedan aprovechar al máximo las nuevas tecnologías.
- Es importante crear una cultura que valore la innovación y el aprendizaje continuo.
- La comunicación efectiva y la colaboración entre diferentes áreas funcionales son esenciales para el éxito de la transformación digital.

## **Conclusiones**

Después de haber realizado una lectura e investigación de varios autores que se dedicaron a estudiar los sistemas de información, la tecnología disruptiva, la competencia gerencial, los ERP, en varios ámbitos, se puede concluir que

actualmente se vive en un mundo donde los avances, innovaciones y cambios transformadores son cada vez más presentes y más en Latinoamérica, donde las mentes creativas y adaptadas a las tecnologías hacen que las organizaciones den un giro positivo, a través de sus competencias, estrategias alternativas e ideas no convencionales, donde las organizaciones le dan la posibilidad de expandir sus mentes y aceptan lo actual e inusual, sobre todo en lo tecnológico, ya que muchas de las organizaciones en diferentes sectores empresariales se han adaptado y dan paso a la innovación a través de los ERP modernos.

Es importante resaltar que para llegar a esas competencias gerenciales basadas en la tecnología disruptiva, los gerentes o colaboradores deben instruirse y enfocarse en las visiones hacia el futuro y el aporte que darán, por lo que es imprescindible los estudios, valores, ética y dejar volar la imaginación para crecer e innovar dentro de cualquier actividad, para ver las oportunidades dentro de los problemas y así reinventar o inventar nuevas opciones de crecimiento organizacional, donde los sistemas de información gerencial son esenciales para la toma de decisiones acertadas, informadas y que reduce el riesgo de error en la base de datos, ya que todo está automatizado y que se traduce pronósticos, predicciones análisis de distintos escenarios más eficientes y precisos que llevan a una planificación operativa y una asignación de recursos optimizadas.

81

## Referencias

- Christensen, C. M., Raynor, M. y McDonald, R. (2015). **¿Qué es la innovación disruptiva? Revisión de negocios de Harvard** 93, nº 12, 44-53.
- Christensen, Clayton M. (1997) **El dilema del innovador: cuando las nuevas tecnologías hacen que las grandes empresas fracasen**. Boston, MA: Harvard Business School Press,

- Davenport, T.H., 1998. **Poner la Empresa en el Sistema Empresarial. Revisión de negocios de Harvard** 76(4), 121-131.
- Ernst and Young. (1998) **"Innovación en la Gestión Empresarial", Fascículo 6 Gestión por Competencias**, Cuaderno Cinco Días, Madrid.
- Fernández, E., & Valle, S. (2018). **Tecnología disruptiva: la derrota de las empresas establecidas**. Innovar, 28(70), 9-22. Innovar: **Revista de Ciencias Administrativas y Sociales**
- Fuentsanta H. P., Martínez C. Pilar, Martínez J. Mirian, Fuentsanta M. H. 2009, **Aprendizaje y Competencias. Una Nueva Mirada**. REOP. Vol. 20, No 3, 3er Cuatrimestre pp. 312-319 Universidad de Murcia
- Gomber, P., Kauffman, R., Parker, C., & Weber, B. (2018a, b). **Sobre el Fintech Revolución: interpretación de las fuerzas de innovación, Disrupción y Transformación en los Servicios Financieros**. Revista de sistemas de información de gestión 35 (1): 220-265, ISSN: 1557- 928X.
- González F. Luis E. y Larraín U. Ana M. (2004). **El Currículo Basado en Competencias: factor de mejoramiento de la calidad de la educación superior y criterio para la acreditación nacional e internacional de títulos y grados, Formación universitaria basada en competencias**. Universidad del Norte, Barraquilla 25 y 26 de julio de 2005.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P. (2012) **Sistemas de Información Gerencial**. Decimosegunda Edición. Pearson Educación de México, S.A.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P. (2001). **Fundamentos de los Sistemas de Información de Gestión: organización y tecnología en la empresa en red**. Prentice Hall.
- Luke, W. (2016a, b). **Disrupción: piense en lo impensable para provocar la transformación en su negocio**. Segunda edición New Jersey, United States of America: Pearson Education, Inc.
- Martínez Clares, P., & Echeverría Samanes, B. (2009). **Formación basada en competencias**. **Revista de Investigación Educativa**, vol. 27, núm. 1, pp. 125-147. Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica Murcia, España
- Oppenheimer Andrés (2014). **Crear o Morir. La esperanza de Latinoamérica y las cinco claves de la innovación**. Vintage español, una división de Random House LLC, Nueva York
- Spencer, Lyle y Spencer, Signe. (1993). **Modelo de competencias**. John Wiley: Estados Unidos
- Useche A., María C.; Giler, Martina; Guerrero P., Landys J. (2019) **Competencias gerenciales en el ámbito empresarial zuliano** **Revista de Ciencias Sociales** (Ve), vol. XXV, núm. 1, Universidad delZulia, Venezuela.

## INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMPETENCIAS DE LOS AUDITORES.

Maura Molina<sup>9</sup>

**Fecha de Aceptación: marzo, 2024**  
**Fecha de Publicación: junio, 2024**

### Resumen

El mundo actualmente es regido por el desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación, entre ellas se pueden mencionar, la Inteligencia Artificial, la cual juega un papel importante dentro de organizaciones; La I.A consiste en sistemas que simulan la inteligencia humana, facilitan el procesamiento y análisis de un gran volumen de datos, la gestión de riesgos y la predicción de escenarios futuros. En el ámbito de la Auditoría, la I.A juega un papel importante ya que es una herramienta que puede ser utilizada en esta área para agilizar, modernizar y obtener resultados en tiempo récord gracias a la manera como se procesan y analizan los datos. Por todo lo anteriormente expuesto, se indica que el aplicar técnicas de inteligencia artificial en el campo de la auditoría promete ser una estrategia efectiva al momento de mejorar la eficiencia de los sistemas de información financiera, de productividad en estos procesos y por ende en la organización y en el rol del auditor.

**Palabras Clave:** Inteligencia Artificial, Nuevas Tecnologías, Sistemas de Información, Auditoría.

### Abstract

The world is currently governed by the development of new Information and Communication Technologies, among them we can mention Artificial Intelligence, which plays an important role within organizations; A.I. consists of systems that simulate human intelligence, facilitate the processing and analysis of a large volume of data, risk management and the prediction of future scenarios. In the field of Auditing, A.I. plays an important role since it is a tool that can be used in this area to streamline, modernize and obtain results in record time thanks to the way data is processed and analyzed. For all of the above, we can indicate that applying artificial intelligence techniques in the field of auditing promises to be an effective strategy when improving the efficiency of financial information systems, productivity in these processes and therefore in the organization. and in the role of the auditor.

**Keywords:** Artificial Intelligence, New Technologies, Information Systems, Audit.

<sup>7</sup>Lcda. en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Correo: [maumol82@gmail.com](mailto:maumol82@gmail.com)

## Introducción

La Inteligencia Artificial (IA) ha tenido un impacto significativo en diversos campos, incluyendo la auditoría. El uso de la IA en Sistemas de Información en auditoría ha llevado a mejoras en la eficiencia y precisión de los procesos. Esta evolución tecnológica ha generado la necesidad de comprender sus conceptos básicos, aplicaciones, ventajas, desafíos y herramientas relacionadas. En este artículo se explorarán estas áreas con el objetivo de reconocer la influencia de la inteligencia artificial en los Sistemas de Información en Auditoría.

Actualmente términos como inteligencia artificial, robotización, tecnología blockchain, criptomoneda o bitcoin, digitalización, están empezando a formar parte cada vez más de la terminología que utilizan también las firmas de auditoría, siendo vocablos que hasta hace bien poco eran desconocidos para esta área.

El sector de la auditoría debe estar constantemente a la vanguardia de los sistemas de información, en el sentido que tiene que dar cumplimiento a unas normas profesionales tanto de auditoría, como de contabilidad, responsabilidad ética e independencia, así pues también deben dar respuesta a las necesidades de información de los accionistas de la organización, los acreedores, los bancos, como destinatarios de la información contenida en el informe de auditoría y en los estados financieros, con mayor rapidez en la toma de decisiones, mayor comunicación con los órganos internos de la empresa ( administradores, auditores internos, comités de auditoría), que impulsan al auditor a ganar eficacia en el desarrollo de su trabajo.

## Revisión Literaria

Influencia de la I.A en los sistemas de Información en el área de Auditoría. La auditoría empresarial está entrando en una nueva era, donde la tecnología y la inteligencia artificial (IA) están jugando un papel cada vez mayor. En un mundo donde se suscitan cambios constantes, los auditores han tenido que adaptarse a estos cambios. La forma en que se realizan las auditorías ha evolucionado de forma significativa con el uso de la tecnología. Esta ha permitido que estos procesos sean más eficientes y eficaces, lo que ha dado como resultado un mayor nivel de precisión y confiabilidad. Con lo complejo de las operaciones comerciales,

el uso de la tecnología en las auditorías se ha vuelto esencial.

La inteligencia artificial se refiere a aquellos sistemas de computación avanzados (combinación de algoritmos, software y hardware), que permiten que un sistema de información genere nueva información, la evalúe, la califique y la discrimine, aplicando procesos inductivos, deductivos y diversos silogismos para obtener conclusiones y nuevos conceptos, similar al proceso de razonamiento y aprendizaje de los seres humanos. (Auditor, 2020) Actualmente la I.A ha tenido un auge importante en la economía mundial, ya que han creado sistemas que permiten obtener en menor tiempo información necesaria para la toma de decisiones de las empresas, así como permitir a estas abaratar costos en reducción de mano de obra y en la calidad de la información que se obtiene mediante la I.A al ser más certera.

Uno de los principales aliados del área de Auditoria es la tecnología, comenzando por las máquinas de escribir, calculadoras, computadoras, hojas de cálculo, sistemas contables, ERP, sistemas de bases de datos, etc.; todo esto, junto al desarrollo del hardware, el cual ha permitido que pasar de las computadoras de escritorio a los teléfonos celulares inteligentes en los que podemos procesar información de cualquier volumen, con apoyo de “la nube”, sin importar lugar u horario en cualquier parte del planeta. Según Hernández, A. (2020), la inteligencia artificial se va implementado en muchos campos debido a la automatización de los procesos organizacionales y es por ello que ya está siendo usada en los procesos de auditoría y se aplica para detectar patrones y anomalías en cantidades proporcionalmente altas de datos.

Se puede decir entonces, que hoy en día la auditoría se ayuda con procesos automatizados los cuales permiten validar grandes cantidades de información, con mayor precisión y en menor tiempo. Todas las profesiones están obligadas a evolucionar o desaparecer, la auditoría no escapa de ello. En tal sentido, la inteligencia artificial es una tendencia cultural a escala mundial que se auto-perpetua y evoluciona.

En este sentido, el auditor ha desempeñado un papel protagónico en los procesos de auditoría, dado que el trabajo de campo y las demás actividades o acciones relacionadas con este, deben realizarse directamente por él. Sin embargo, esta profesión no está exenta de

sufrir los cambios que se presentan en el mercado, específicamente los cambios tecnológicos.

Ahora bien, Hernández, A. (2020) sostiene que la profesión de auditoría no puede rezagarse en lo que parece ser la siguiente frontera digital: la inteligencia artificial. Por lo tanto, los auditores deben prepararse para conocer y entender las bases de la inteligencia artificial, y sobre todo el rol que desempeñaran en la auditoría, sus riesgos y oportunidades. Por lo tanto, estos profesionales deberán estar capacitados para identificar los elementos básicos e importantes de la inteligencia artificial, su rol, las futuras modificaciones, los retos y las oportunidades que les brindará la IA.

Por otro lado, el auditor necesitará prepararse para las variaciones que sufrirá su rol y estar en la capacidad de adaptarse a la automatización de procesos que tendrán lugar, al incorporar técnicas de inteligencia artificial dentro de las actividades de auditoría. De todo lo dicho anteriormente se puede afirmar que, el rol del auditor se verá modificado y será necesario que los profesionales del área que deseen permanecer en la profesión se capaciten y se adapten a los cambios; sin embargo, el ser humano no será reemplazado por las máquinas, dado que su juicio, experiencia, análisis y creatividad son necesarios en las diferentes etapas del proceso de aseguramiento y hasta el momento estos elementos no han podido ser emulados por los sistemas inteligentes.

Se afirma entonces, que el rol del auditor en la era de la IA es asegurar la importancia, confiabilidad y efectividad del uso de técnicas de inteligencia artificial en los procesos propios del campo de auditoría

## **Metodología**

Metodológicamente la investigación se llevó a cabo de forma documental mediante la recopilación de información de distintas fuentes en materia de nuevas tecnologías, específicamente la Inteligencia Artificial y su influencia en el mundo moderno.

En este sentido, según Hernández R., (2017), la investigación de tipo documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos,

entendiendo por estos, todo material al que se pueda acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, las cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento.

De acuerdo a lo indicado anteriormente, la metodología está enmarcada en un diseño bibliográfico, basándose en la exploración metódica de documentos recopilados, referentes a la Inteligencia Artificial en el ámbito de los Sistemas de Información, específicamente en el área de la Auditoría Contable-Financiera, con la finalidad de realizar el respectivo análisis.

## **Resultados**

*Determinar cuáles son los aportes, ventajas y desventajas que brinda la IA en el área de auditoría.*

En la actualidad, la integración de la nueva tecnología e Inteligencia Artificial en los procesos de auditoría ofrece diversos beneficios tanto para las organizaciones, los auditores y sus clientes.

Según Revista Científica: BIOTECH AND ENGINEERING (2023), afirma que la Inteligencia Artificial también se traduce en otras ventajas como la reducción de errores durante las funciones del auditor interno, lo que se traduce en un aumento de la credibilidad del rol ante las organizaciones. De lo anteriormente dicho, la auditoría ha podido, hasta el día de hoy, con ayuda de la tecnología y los procesos automatizados, revisar gran cantidad de información, reconocer tendencias, frecuencias, probabilidades, errores matemáticos y omisiones de información, los cuales le permiten a la organización optimizar sus procesos y resultados.

En este sentido, se observa que con la utilización de la inteligencia artificial el auditor cuenta, entre otras, con aplicaciones avanzadas para optimizar las siguientes tareas:

- Conocer inconsistencias.
- Deducir riesgos
- Realizar análisis de materialidad

- Detectar intenciones de fraude
- Obtener conclusiones.
- Deducir resultados
- Realizar evaluaciones de control interno
- Proyectar alcances y posiciones/situaciones con precisión
- Redactar informes
- Evaluar evidencias con criterios específicos
- Vincular referencias/ casos
- Proponer interpretaciones y recomendaciones.

De lo antes mencionado se puede indicar que la capacidad de la AI para realizar tareas repetitivas y mecánicas de manera eficiente y rápida ha revolucionado el campo de la auditoría y por lo tanto es una herramienta que le brinda al auditor grandes beneficios. No obstante, el auditor tendrá obligaciones en su nuevo papel en la auditoría, entre las cuales se mencionan: salvaguardar la importancia, fiabilidad y validez del uso de técnicas de inteligencia artificial.

En este mismo orden de ideas, se tiene que otro beneficio importante de la IA en la auditoría de estados financieros es su capacidad para realizar análisis predictivos. Los modelos de IA pueden analizar datos históricos para predecir tendencias futuras y detectar posibles riesgos. Esto les permitirá a los auditores tomar medidas preventivas para prevenir que ocurran problemas financieros.

Con la IA el auditor podrá explotar de mejor forma sus capacidades disminuyendo los sesgos u omisiones que pueden presentarse al desarrollar trabajos manualmente, lo cual le permitirá concentrarse en analizar, interpretar y emitir opiniones más acertadas, esto contribuirá para que se tomen decisiones más acertadas debido a que se tendrá a disposición un conjunto más completo de datos, con lo cual se generarán mayores niveles de seguridad, eficiencia y satisfacción, por esta razón se puede decir, que la IA jamás sustituirá al auditor humano.

De la misma manera se puede afirmar, que la IA también puede mejorar

significativamente los sistemas informativos de control interno mediante el monitoreo continuo para detectar cualquier problema o irregularidad, identificar riesgos de dichos controles y evaluar su efectividad. De igual forma la IA puede automatizar el proceso de documentación y evaluación de controles, recopilar datos automáticamente y generar informes detallados sobre el estado del cumplimiento del control interno. Esto permite a los auditores ahorrar tiempo y recursos, y así centrarse en tareas más críticas.

### **Tecnología Blockchain**

Siguiendo lo anteriormente indicado, se tiene otra herramienta tecnológica que contribuye en la mejora de los sistemas de información en el área de auditoría, la tecnología Blockchain, esta proporciona una forma segura y descentralizada de almacenamiento y transmisión de datos. (García-Font, 2023) Esta tecnología y la Inteligencia Artificial se complementan mutuamente ya que una se centran en la seguridad y confiabilidad de la información y la IA está enfocada en la automatización y análisis de datos, esto hace concluir que su objetivo común es mejorar la eficiencia y la seguridad en la gestión de datos, lo cual es un factor fundamental para los sistemas de información en el área de auditoría.

Esta tecnología implica el uso de un libro de contabilidad distribuido para registrar transacciones, la que puede utilizarse para proporcionar un registro inmutable de las transacciones, facilitando el proceso de auditoría. La tecnología Blockchain también se puede emplear para identificar posibles fraudes. El uso de esta tecnología tiene el potencial de reducir significativamente el tiempo necesario para realizar auditorías, permitiendo a los auditores centrarse en áreas de mayor riesgo.

Es necesario señalar que, así como la I.A. llegó para hacer más eficientes los sistemas de información financiera y al rol de los auditores, esta herramienta también tiene sus desventajas, tal como lo indica en su revista (Auditól, 2024) se pueden señalar las siguientes:

— **Falta de juicio y perspicacia humana:** la IA puede carecer de la intuición y la perspicacia humana. Algunas situaciones pueden requerir un juicio subjetivo o una comprensión contextual que las máquinas pueden tener dificultades para proporcionar.

— **Costos iniciales y de implementación:** para ciertas organizaciones, la adopción de

sistemas de IA puede ser costosa en términos de inversión en tecnología, capacitación y mantenimiento, lo cual puede convertirse en un obstáculo para las pequeñas y medianas empresas.

- **Privacidad y seguridad de los datos:** las labores de auditoría generadas por IA normalmente implican el procesamiento de grandes cantidades de datos, lo que plantea preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de la información. El riesgo de exposición de datos sensibles, si no es atendido debidamente, puede llevar a problemas legales y éticos.
- **Falta de transparencia en los modelos:** los modelos de IA a menudo son complejos y difíciles de entender para muchas personas. Toda vez que no se tiene un entendimiento claro de la manera en que se efectúan ciertos procesos, esta situación puede generar desconfianza, especialmente cuando los resultados de la auditoría afectan decisiones críticas.
- **Dependencia tecnológica:** el uso de la IA en la auditoría, por parte de ciertas organizaciones o personas, implica que sean vulnerables a fallos técnicos, errores algorítmicos o problemas de calidad de datos.

De esta forma se puede ver que, la utilización de IA le brinda al auditor diversas ventajas, pero también tiene sus desventajas, de esta última entre los factores que se deben tomar en consideración es entender que la IA no está exenta de cometer errores, por tal motivo no se puede confiar ciegamente en sus resultados sobre todo cuando se han utilizado para ejecutar procesos y elaborar documentos, es aquí donde el auditor debe realizar una revisión exhaustiva con el fin de verificar el contenido y las cifras obtenidas antes de entregar la información a la gerencia.

## Discusión

La IA está transformando el panorama de los sistemas de información y la profesión de auditoría. Los auditores que adopten la IA y desarrollen las competencias necesarias estarán mejor posicionados para enfrentar los desafíos del futuro y agregar valor a sus organizaciones. Es importante que las organizaciones y los organismos profesionales apoyen

la capacitación y el desarrollo de los auditores en el área de la IA para garantizar que la profesión siga siendo relevante y efectiva en la era digital.

### **Conclusión**

Los sistemas de información inteligentes brindan numerosas ventajas para la profesión de auditoría, que se traducen en modificaciones tecnológicas y culturales importantes, actualmente la auditoría ha avanzado y evolucionado, se apoya en sistemas de inteligencia artificial para recabar, procesar, analizar y validar grandes volúmenes de información de una forma rápida y precisa. La certeza de los resultados proporciona amplios detalles, sin embargo, depende de las y los profesionales de auditores emitir sus propias conclusiones de lo arrojado por los sistemas.

La integración de la tecnología puede mejorar significativamente la transparencia y la confianza en los procesos de auditoría, debido a que los resultados están basados en algoritmos objetivos y no en juicios subjetivos. Esto, sin duda alguna, puede ayudar a mejorar la credibilidad de los informes de auditoría y reforzar la confianza en la integridad financiera de las empresas.

El rol del auditor sufrirá cambios, que son necesarios para que estos profesionales que deseen permanecer ejerciendo, se capaciten y se adapten a las actualizaciones tecnológicas en el mundo laboral y ecosistemas digitales.

Con la IA el auditor podrá explotar de mejor forma sus capacidades disminuyendo los sesgos u omisiones que pueden presentarse al desarrollar trabajos manuales, es una herramienta que le brinda grandes beneficios, lo cual le permitirá concentrarse en analizar, interpretar y emitir opiniones más acertadas, en tal sentido se puede afirmar que, la IA no podrá remplazar al factor humano ya que son máquinas que no tienen juicio ni capacidad de discernir, necesitan del ser humano para ser operadas.

La IA tiene sus ventajas y desventajas, entre los factores que se deben tomar en consideración es entender que esta no está exenta de cometer errores, por tal motivo no se puede confiar ciegamente en sus resultados y por esta razón el auditor juega un papel importante en la información final que será entregada a la gerencia, ya que esta debe ser revisada con sumo celo para evitar errores.

Entre las desventajas de la aplicación de la Inteligencia Artificial en el los Sistemas de Información en el área de auditoría, se tiene que la privacidad de los datos es una preocupación importante debido al aumento de la cantidad de datos sensibles que se recogen y analizan durante los procesos de auditoría. La seguridad cibernética juega un papel importante en esta nueva era, ya que se manejan y almacenan dato de manera on line, es por esto que los auditores deben garantizar que sus sistemas y herramientas estén protegidos de amenazas de seguridad y que sean capaces de responder ante cualquier inseguridad para salvaguardar la información de sus clientes. En resumen, la inteligencia artificial es una herramienta imprescindible para el proceso de auditoría, ya que contribuye muy bien al manejo de grandes cantidades de datos, generar alto volumen de información y en corto tiempo, con una alta eficacia. Ofrece una ventaja competitiva al auditor que las utiliza, sobre aquellos que no lo hacen. En general, la IA puede ayudar a los auditores y a los sistemas de información a mejorar la calidad de las auditorías y reducir los riesgos financieros, mejorando la eficiencia en el proceso.

92

La tecnología siempre ha sido un aliado del hombre, en la actualidad esta viene siendo para los auditores una herramienta fundamental para su labor, pero esta sólo será efectiva si se utiliza de forma responsable y con ética. Con una combinación de ambas, los auditores podrán asegurarse de que siguen proporcionando un servicio de la más alta calidad y contribuyendo a la integridad de los mercados financieros.

## Referencias

- Lahoz, C., (2024) **La aplicación de la inteligencia artificial en la auditoria. Auditoria &Co.** Disponible en: <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-el-futuro-de-la-auditor-a-integrando-tecnolog-a-e-inteligencia-artificial/> fecha de la consulta 08 de marzo 2024.
- Domínguez, J. (2019). **Cómo implementar la inteligencia artificial en la auditoría interna.** Revista Contaduría Pública. Obtenido de <https://contaduriapublica.org.mx/2019/08/01/inteligencia-artificial/>
- García-Font, V., (2023) **Inteligencia Artificial y Blockchain.** <https://blogs.uoc.edu/informatica/es/inteligencia-artificial-y-blockchain>
- Hernández, R., Fernández C., Baptista P. (2017). **Fundamentos de la investigación.** México: Editorial Mac Graw-Hill/Interamericana.
- Rodríguez, I. (2019). **Los Auditores y la Inteligencia Artificial** <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/los-audidores-y-la-inteligencia-artificial>, fecha de la consulta 15 de agosto 2019.

Montoya, A., & Valencia, F. (2020). **Inteligencia artificial al servicio de la auditoría: una revisión sistemática de literatura.** Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información, (E27), 213-226.

Muñoz Vargas, J. A., Villanueva Briceño, A. E., & Mendoza de los Santos, A. (2023). **Inteligencia artificial en beneficio de la auditoría.** *Revista Científica: BIOTECH AND ENGINEERING*, 3(1).

<https://doi.org/10.52248/eb.Vol3Iss1.68>

Hernández, A, Valencia F. (2020, pág. 213-226) **Inteligencia artificial al servicio de la auditoría: Una revisión sistemática de literatura.** Revista Ibérica de Sistemas y Tecnología

## TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS APLICADAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACION FINANCIERA

José A. Noguera S.<sup>10</sup>

**Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024**

### Resumen

La innovación tecnológica tiene un gran impacto en la sociedad y en la forma de cómo nos relacionamos, pueden facilitar significativamente la manera como trabajamos y de cómo se desarrollan nuevos negocios, creando modelos innovadores para interactuar con el entorno que lo rodea. El modelo disruptivo se convierte en una posibilidad de acceder a mercados que anteriormente eran inaccesibles, permiten encontrar nichos de mercados y dar respuestas a las necesidades que otras empresas no pueden cubrir, favorece el aumento de la productividad al dejar de utilizar estrategias obsoletas y poco flexibles, adoptando nuevos modelos económicos y automatizando procesos, haciendo más eficiente la administración de las entidades. La metodología utilizada consistió en una investigación de tipo documental, ya que se recolectó y seleccionó una serie de información sobre el tema de estudio durante los últimos años, además de otras fuentes documentales nacionales e internacionales. En la actualidad una de las tecnologías disruptivas que más protagonismo tiene es la Inteligencia Artificial, esta es capaz de resolver problemas como lo haría un ser humano, estos chatbots como se les conoce pueden ayudar a optimizar procesos de gestión de toma de datos, cada vez su presencia es más notable en las industrias ya que son múltiples sus usos, los podemos encontrar como secretarías virtuales, asistentes personales, vehículos autónomos y hasta en los sistemas contables. Otras que se ha popularizado a raíz del uso de las criptomonedas es la Blockchain, esta cadena de bloques puede dar muchos aportes al sector comercial y financiero al ofrecer un sistema de registro de transacciones y seguimiento altamente fiable y seguro.

**Palabras clave:** digital, tecnología, tecnología disruptiva, inteligencia artificial, big data, blockchain.

### Abstract

Technological innovation has a great impact on society and the way we relate; they can significantly facilitate the way we work and how new businesses are developed, creating innovative models to interact with the surrounding environment. The disruptive model becomes a possibility to access markets that were previously inaccessible, it allows finding market niches and providing answers to needs that other companies cannot cover, it favors increased productivity by stopping using obsolete and inflexible strategies, adopting new economic models and automating processes making the administration of entities more efficient. The methodology used consisted of a documentary-type investigation, since a series of information on the topic of study was collected and selected during recent years, in addition to other national and international documentary sources. Currently, one of the disruptive technologies that has the most prominence is Artificial Intelligence, it is capable of solving problems as a human being would do, these chatbots as they are known can help optimize data collection management processes, each time their presence is more notable in industries since their uses are multiple, we can find them as virtual secretaries, personal assistants, autonomous vehicles and even in accounting systems. Another that has become popular as a result of the use of cryptocurrencies is Blockchain, this blockchain can provide many contributions to the commercial and financial sector by offering a highly reliable and secure transaction recording and monitoring system.

**Keywords:** digital, technology, disruptive technology, artificial intelligence, big data, blockchain.

<sup>10</sup> Lcdo. Contaduría Pública. Universidad Santa María. Correo:  
[noguera.asesores@gmail.com](mailto:noguera.asesores@gmail.com)

## Introducción

La innovación tecnológica tiene su gran impacto en la sociedad. Las tecnologías disruptivas son capaces de cambiar significativamente nuestra forma de vivir, trabajar y relacionarnos. Son capaces de establecer nuevas formas de hacer negocios ofreciendo soluciones eficientes y creando nuevos mercados un costo menor. Desde el comienzo de la pandemia de COVID -19, marzo 2020, la transformación digital se ha acelerado, tanto en la forma en que operaban algunos mercados, como el perfil de los consumidores y estos cambios se deben a los nuevos recursos tecnológicos disponibles.

Desde el punto de vista financiero, las tecnologías disruptivas ofrecen una serie de beneficios a los usuarios de la información contable, destacando el incremento de la eficiencia, esto permite la automatización de procesos, reduciendo la intervención manual. Esto trae como consecuencia, agiliza las operaciones financieras mejorando la gestión de datos y transacciones. Una notable reducción de costos y comisiones, al optimizar procesos y eliminar intermediarios innecesarios las tecnologías disruptivas pueden disminuir costos asociados a servicios financieros y, por último, pero no menos importante ayuda a mejorar la experiencia del cliente al establecer canales de comunicación.

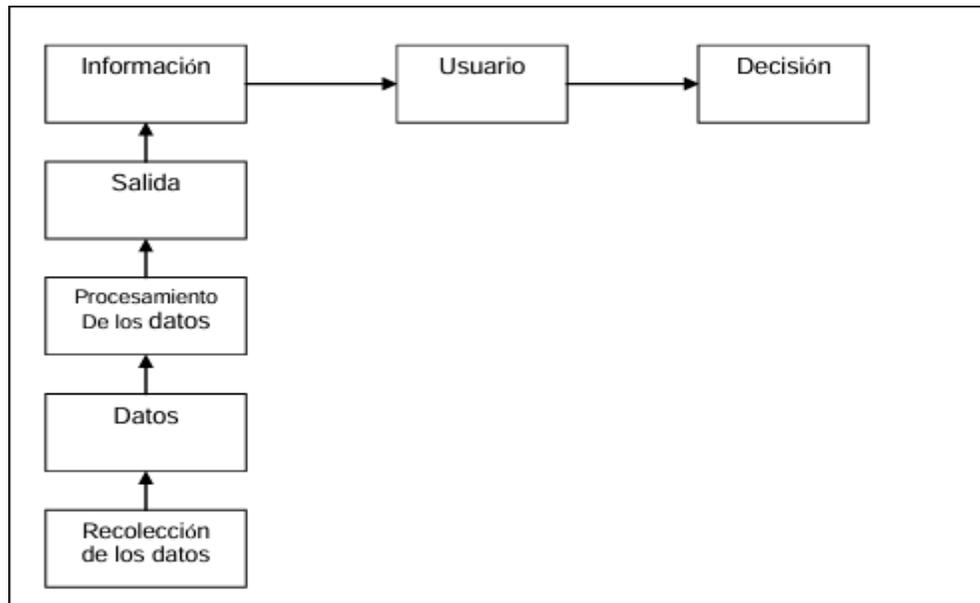
Las organizaciones están elaborando una experiencia multicanal que satisfaga la necesidad de autonomía para sus clientes, esta necesidad se suplirá con la implementación de chatbots con asistencia cognitiva que interactúa con las personas en su propio lenguaje, creando una experiencia en la que se empodera a los clientes de resolver sus inconvenientes brindando soluciones correctas con sus productos y servicios.

En la actualidad, las organizaciones a nivel global para optimizar un proceso de negocio utilizando herramientas como un agente virtual para optimizar sus procesos de negocio con un claro objetivo de incrementar la productividad

contemplan dos aspectos clave, el primero es la reducción de costos sin reducir la calidad de sus productos o servicios, y el segundo es el recurso humano por ser el conector principal entre organizaciones y clientes y además que realice las actividades de los procesos organizacionales, estos son la columna vertebral de toda empresa; su adecuado funcionamiento y desempeño son clave para el éxito del cumplimiento de objetivos. Con las tecnologías disruptivas se permite potenciar y mejorar los procesos contables a través de registros más eficientes, seguros, transparentes y de cumplimiento normativo.

### **Sistemas de información financiera**

La toma de decisiones informadas es un proceso sistemático que implica recopilar, analizar y evaluar datos relevantes para elegir una opción entre varias alternativas, en este mismo contexto la información contable nos permite comprender y evaluar la situación financiera de una entidad, identificar cuáles son las áreas a mejorar y el impacto que puede tener las decisiones gerenciales. En este sentido Parra (2016), define “El Sistema de Información Financiera (SIF) es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.” Adicionalmente se puede afirmar que, no es más que una serie de normas y procedimientos que ayudan a las entidades a controlar las operaciones y al mismo tiempo suministran información de las transacciones económicas a la dirección de la empresa por medio de la organización, clasificación y cuantificación de información que permite ayudar a la toma de decisiones, como se ilustra en el siguiente cuadro:



Fuente: Rojas, H. (2005)

### Importancia de las tecnologías disruptivas en las finanzas

Con el paso de los años la web paso de ser el lugar donde se consulta información a ser vehículo para realizar todo tipo de actividades. En este sentido lastecnologías disruptivas revolucionaron el sistema financiero, alcanzando a realizar transacciones sin necesidad de dirigirse a una oficina o sucursal bancaria. Así lo define Millar, Martin & Ladd (2018) “son un conjunto de herramientas con potencial para generar innovaciones y cambios a nivel industrial, social, político y cultural.” Porlo que la innovación es un factor clave para la disrupción, pues es un término vinculado con transformación presuntamente novedosa, y para Christensen (1999) las definió “como innovaciones no evolutivas que implican cambios relevantes en todos los entornos,” cabe destacar que si este desarrollo innovador, sustituye un proceso, mecanismo o herramienta, así mismo cambia la manera de hacer las cosasy proponen nuevas soluciones, abriéndose a otras posibilidades. Se puede concluir

que uno de los sectores donde las tecnologías disruptivas tienen más impacto es el sector financiero.

### **Tecnologías disruptivas en sistemas de información financiera**

Los desafíos y oportunidades que traen las tecnologías disruptivas ofrecen sobre todo a los sectores empresariales y comerciales la posibilidad de insertar información precisa de sus movimientos económicos, impactando también en la tomade decisiones.

Aquí hay algunas tecnologías clave que están cambiando las finanzas, contabilidad e impuestos:

1.- Computación en la nube (Cloud Computing): Los proveedores de servicios en la nube ofrecen soluciones de computación, almacenamiento, bases de datos y análisis a través de Internet. Esto permite a las organizaciones enfocarse en el desarrollo de aplicaciones y brindar información a las partes interesadas sin preocuparse por la gestión de hardware. Además, la nube permite una implementación más rápida.

2.- Inteligencia Artificial (IA): La IA se refiere a dispositivos capaces de percibir su entorno y actuar para alcanzar objetivos. En finanzas, la IA se utiliza para automatizar procesos, analizar datos y tomar decisiones basadas en patrones. Por ejemplo, los chatbots de atención al cliente y los algoritmos de detección de fraude son aplicaciones comunes de la IA en el sector financiero.

3.- Blockchain: Esta tecnología descentralizada y segura permite transacciones confiables sin intermediarios. En finanzas, se puede utilizar para dar transparencia y seguridad, reducción de errores y fraudes, eficiencia en auditorías y de cumplimiento, automatización de procesos contables y contratos inteligentes, utilizando blockchain para registrar transacciones de manera transparente y segura.

4.- Big Data y Análisis Avanzado: La cantidad masiva de datos generados en el mundo digital es una mina de oro para las finanzas. Las organizaciones pueden

analizar estos datos para obtener información valiosa sobre el comportamiento del cliente, riesgos y oportunidades de inversión.

Estas tecnologías están revolucionando la forma en que se realizan las operaciones financieras, mejorando la eficiencia, la seguridad y la personalización de los servicios. Sin embargo, también presentan retos legales y éticos que deben abordarse cuidadosamente.

### **Blockchain y su impacto en la contabilidad financiera**

El impacto de Blockchain en la contabilidad permite crear registros digitales, descentralizados y automatizados, mediante el uso de contratos inteligentes que se le pueden programar ciertas condiciones y ejecutar automáticamente cuando se cumplen. Para KPMG (2021) “El concepto de blockchain representa un libro digital en el que se registran transacciones que se comparten de manera cronológica y pública entre sus participantes.” Esto ofrece la posibilidad de contar con una nueva clase de libro o bloque que se actualiza y verifica continuamente ofreciendo información confiable. Entre los beneficios a los sistemas de información financiera se puede describir lo siguiente:

- Transparencia y Seguridad: Blockchain proporciona un libro mayor distribuido y seguro que registra transacciones de forma inmutable. Esto garantiza la transparencia en la contabilidad al proporcionar un registro confiable y transparente de todas las transacciones financieras.
- Reducción de Errores y Fraudes: al permitir transacciones seguras y verificables, Blockchain ayuda a reducir errores y prevenir fraudes en la contabilidad empresarial.
- La naturaleza inmutable de los datos en un blockchain garantiza la integridad de los registros contables.
- Eficiencia en la Auditoría y Cumplimiento: la capacidad de rastrear y verificar transacciones en tiempo real hace que los procesos de auditoría sean más eficientes.

Además, facilita el cumplimiento de normativas legales y principios contables al proporcionar un registro fiable y seguro de las transacciones.

-Automatización de Procesos Contables: Blockchain permite la automatización de ciertos procesos contables, como la reconciliación de transacciones entre diferentes entidades, lo que a su vez aumenta la eficiencia y reduce costos operativos.

-Blockchain impacta positivamente en la contabilidad empresarial al proporcionar transparencia, seguridad, eficiencia y confiabilidad en los registros financieros. Este impacto transformador tiene implicaciones significativas en la forma en que las empresas gestionan sus transacciones financieras y en la toma de decisiones basada en una contabilidad más segura y precisa.

### **Big data y su influencia en la toma de decisiones financieras**

La influencia de Big Data en la toma de decisiones financieras es significativa y se puede describir de la siguiente manera:

-Análisis de Datos Complejos: Big Data permite analizar grandes volúmenes de datos financieros de diversas fuentes, lo que proporciona una visión más completa y detallada de la situación financiera de la empresa.

-Identificación de Patrones y Tendencias: Con Big Data, es posible identificar patrones y tendencias ocultas en los datos financieros, lo que facilita la predicción de resultados futuros y la planificación financiera estratégica.

-Personalización de Estrategias: Al analizar datos detallados sobre el comportamiento de los clientes, Big Data permite personalizar estrategias financieras y de marketing, mejorando la lealtad del cliente y maximizando los ingresos.

-Optimización de Decisiones de Inversión: Mediante el análisis de Big Data, las empresas pueden tomar decisiones de inversión más informadas y acertadas, minimizando los riesgos y maximizando los rendimientos.

-Riesgo y Cumplimiento: Big Data facilita la identificación y gestión de riesgos financieros al analizar datos en tiempo real y garantizar el cumplimiento normativo a través de un monitoreo continuo.

-Mejora en la Eficiencia Operativa: Al analizar datos operativos y financieros, Big Data ayuda a identificar áreas de mejora en la eficiencia operativa y a optimizar procesos para reducir costos y mejorar la rentabilidad.

Big Data mejora la toma de decisiones financieras al proporcionar información detallada, análisis predictivo, personalización de estrategias, gestión de riesgos, y mejora de la eficiencia operativa, ayudando a las empresas a tomar decisiones más acertadas y orientadas al éxito financiero.

### **Inteligencia artificial y su aplicación en el análisis financiero**

El uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial en los procesos financieros puede organizar de manera sistemática la supervisión de procesos para optimizar tiempos y verificación de datos, por lo que Lahoz (2018) define “la inteligencia artificial como el proceso por el que una máquina es capaz de aprender, con base en patrones previamente definidos por un humano, analiza datos internos de una empresa y externos de otra empresa en tiempo récord y toma decisiones por sí misma, en función del aprendizaje adquirido”. Actualmente existen softwares contables que permiten registrar grandes cantidades de datos en operaciones complejas, sin estos sería casi imposible manejar sistemas contables, debido a la gran cantidad de datos e información que posee una entidad. Y como resultado ha dado un impulso y un interés renovado por las aplicaciones de inteligencia artificial y aplicarla en los procesos de verificación y automatización de la gestión contable. La inteligencia artificial (IA) tiene una amplia gama de aplicaciones en el análisis financiero, proporcionando beneficios significativos a las empresas en la toma de decisiones estratégicas. Aquí se presentan ejemplos concretos de cómo se aplica la IA en el análisis financiero:

-Predicción de Tendencias y Riesgos Financieros: Utilizando algoritmos de aprendizaje automático, la IA puede analizar datos financieros históricos y actuales para predecir las tendencias del mercado, la volatilidad de precios y los riesgos financieros, lo que ayuda en la toma de decisiones de inversión más informadas y en la gestión proactiva de riesgos.

-Automatización de Tareas Analíticas: La IA puede automatizar tareas analíticas en el análisis de estados financieros, evaluación de crédito y gestión de carteras de inversión, agilizando procesos y permitiendo a los analistas financieros centrarse en decisiones estratégicas de mayor complejidad.

-Detección de Fraude y Lavado de Dinero: Los algoritmos de IA pueden identificar patrones y anomalías en las transacciones financieras, lo que ayuda a detectar actividades fraudulentas y comportamientos sospechosos, contribuyendo a la prevención del fraude y al cumplimiento normativo.

-Análisis de Mercado: Utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural, la IA puede analizar el mercado a través de datos de redes sociales, noticias financieras y otros medios, lo que proporciona una comprensión más profunda de las expectativas del mercado y la confianza del inversionista.

-Personalización de Recomendaciones de Inversión: La IA puede utilizar el análisis de datos para personalizar recomendaciones de inversión y productos financieros a los clientes, basándose en su perfil, objetivos financieros y tolerancia al riesgo, lo que mejora la experiencia del cliente y la efectividad de las estrategias de inversión.

En resumen, la IA se aplica en el análisis financiero para mejorar la precisión del análisis, automatizar tareas analíticas, realizar auditorías, detectar fraudes, comprender el mercado, personalizar recomendaciones de inversión, lo que resulta en una toma de decisiones financieras más acertadas y estratégicas.

## **Computación en la nube y su aplicación en la información financiera**

Permitir a los colaboradores de una entidad tener acceso a recursos de computación y de fácil acceso como servidores o almacenamiento de datos de forma segura a través de internet respondiendo a las necesidades de los sistemas de información financiera es la computación en la nube (Cloud Computing) a lo que KPMG (2021) dice “el uso de la nube permite dejar de centrar la atención y esfuerzos en requerimientos de las necesidades de hardware, para comenzar a enfocarse en el desarrollo de nuevas aplicaciones e informes”. A través de un proveedor de servicios de cloud computing ofrece almacenamiento, base de datos, conexiones de red y software en internet y tiene un impacto sustancial en la contabilidad empresarial, proporcionando una serie de beneficios como los siguientes:

-Almacenamiento y Acceso a Datos Financieros: La computación en la nube ofrece un almacenamiento seguro y escalable para los datos financieros de una empresa, permitiendo un acceso ágil y fiable a la información contable desde distintos dispositivos y ubicaciones.

-Colaboración y Gestión Eficiente: Facilita la colaboración entre equipos contables y sucursales al brindar la posibilidad de acceder y trabajar en los mismos datos financieros de forma simultánea, lo que mejora la gestión eficiente de la información contable.

-Reducción de Costos Operativos: Las empresas pueden reducir costos operativos al eliminar la necesidad de mantener infraestructura TI local para el almacenamiento y procesamiento de datos financieros, optimizando así sus recursos.

-Escalabilidad y Flexibilidad: La computación en la nube permite a las empresas escalar sus capacidades conforme a las necesidades, adaptándose así a fluctuaciones en el volumen de transacciones financieras y demandas de almacenamiento.

-Seguridad y Respaldo de Datos: Ofrece medidas avanzadas de seguridad y copias de seguridad automáticas, garantizando la protección y disponibilidad continua de los datos financieros, lo que es fundamental para una gestión contable segura y fiable.

-La computación en la nube mejora el almacenamiento, acceso, colaboración, flexibilidad, seguridad y gestión de datos financieros, al tiempo que contribuye a la reducción de costos operativos y la optimización de recursos.

## **Conclusión**

El uso de tecnologías disruptivas permite un cambio para las ciencias económicas, contables y administrativas, debido a que están modificando la forma tradicional en que se relacionan los actores de un proceso, lo que genera valor y ventajas competitivas. Cuando esta disrupción se utiliza para simplificar tareas, aumenta la disponibilidad de tiempo para impulsar el valor significativo de la organización, las entidades enfrentan una multitud de oportunidades de negocios como consecuencia directa de este desarrollo tecnológico.

En los sistemas de información financiera el uso de innovaciones se traduce en muchos beneficios entre los que podemos destacar: Eficiencia, Calidad y valor de los resultados con decisiones basadas en el análisis del conjunto completo de datos de una entidad, revisar una gran cantidad de información, reconocer tendencias probabilidades y omisiones de información, esto permite a las organizaciones ahorrar tiempo y dinero al automatizar y optimizar tareas rutinarias, aumentar la productividad y poder tomar decisiones informadas. Estas tecnologías reducen significativamente el riesgo de errores humanos en el procesamiento de datos de operaciones financieras, garantizando una mayor precisión en los informes y análisis contables, facilita el acceso remoto a los sistemas de información financiera lo que permite una colaboración más eficiente entre equipos distribuidos geográficamente y agiliza el proceso de reporte y auditoría.

Las tecnologías disruptivas ofrecen mayor seguridad avanzada y ciberseguridad al proteger la información financiera de posibles amenazas en la red, garantizando la integridad de los datos y la privacidad de la empresa. En fin, brindan una gama de ventajas competitivas al mejorar la precisión de sus operaciones mercantiles, así como para una toma de decisiones informadas en un entorno empresarial en constante evolución.

## Referencias

- BBVA. (2018). BBVA e Indra realizan el primer préstamo corporativo sobre tecnología blockchain del mundo. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/bbva-indra-realizan-primer-prestamo-corporativo-tecnologia-blockchain-mundo/>.
- Contabilidad y finanzas “**Blockchain en la contabilidad: revolución tecnológica y automatización**”. <https://contabilidadfinanzas.com/blockchain-en-contabilidad>. Fecha consulta 02/05/2024.
- Fernandez, M. (2023) **LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EDUCACION. HACIA UN FUTURO DE APRENDIZAJE INTELIGENTE**. Primera edición, Maracay, Edo. Aragua, Venezuela. Editorial Escriba.
- KPMG Argentina, (2021) “**Tecnologías Disruptivas: oportunidades y desafíos para las finanzas, contabilidad e impuestos**”, fecha consulta: 02/05/2024.
- Lahoz C. (2024) “**La aplicación de la inteligencia artificial en la auditoría**”. <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-la-aplicacion-de-la-inteligencia-artificial-en-la-auditoria-a/> fecha consulta: 02/05/2024.
- Lopez L. Jose C. (2014) “**La moda del Big Data: ¿En qué consiste en realidad?**” <https://www.economista.es/tecnologia/noticias/5578707/02/14/La-moda-del-Big-Data-En-que-consiste-en-realidad.html> fecha consulta 02/05/2024
- Morales C. Edgar. (2016) “**Computación en la nube con Google drive**” 1era edición, Ecuador. Editorial Aval Espoch.
- Repsol Global, (2024) “**Tecnologías disruptivas: ejemplos que influyen en nuestras vidas**”. <https://www.repsol.com/es/energia-futuro/tecnologia-innovacion/tecnologias-disruptivas> fecha consulta 02/05/2024.
- Sap Concur Team (2022) “¿Qué es la innovación disruptiva y cuáles son los principales beneficios para las empresas?” <https://www.concur.com.mx/blog/article/innovacion-disruptiva-mx> Fecha consulta 02/05/2024.
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México, Rolando Parra Escorza (2016) “**Flujograma del sistema de información financiera**”. <https://doi.org/10.29057/icea.v4i8.236> fecha consulta: 02/05/2024.

## **DOBLAJE COMO UNIDAD CURRICULAR PARA LOS COMUNICADORES SOCIALES**

Keibert Arjona<sup>12</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### **Resumen**

El presente Trabajo Especial de Grado, tuvo como objetivo proponer el Doblaje como Unidad Curricular para los Comunicadores Sociales. El tipo de investigación es de campo, enmarcada bajo la modalidad de un Proyecto Factible e investigación Descriptiva, apoyada en una revisión documental y electrónica. La población estuvo conformada por especialistas en doblaje Directivos de la Escuela de Comunicación Social y estudiantes de la ECOS UBA con sede en San Joaquín de Turmero. Como técnica de recolección de datos se empleó la Entrevista, para la cual se diseñó como instrumento un guion de entrevista con cuatro (4) ítems. Así mismo, se utilizó la técnica de la Encuesta, para lo cual se elaboró como instrumento un cuestionario, estructurado con ocho (8) ítems aplicado a la muestra seleccionada que estuvo constituida por (30) Estudiantes de los últimos trimestres de la ECOS UBA. Los resultados del diagnóstico arrojaron que existe la disposición tanto en los directivos como de los estudiantes se incorpore el Doblaje como Unidad Curricular para los Comunicadores Sociales, con el fin de contribuir a la promoción y fortalecimiento de la información sobre este tema. Así mismo, se evidenció una necesidad e interés por parte de los estudiantes de recibir y conocer información sobre el tema. Al respecto, se recomienda a las autoridades y directivos de la ECOS UBA considerar la incorporación de la cátedra de Doblaje en el pensum de la ECOS UBA como materia obligatoria para los estudiantes y de esta manera los futuros egresados cuenten con este recurso académico en su formación.

**Palabras claves:** Doblaje, pensum, comunicación social.

### **Abstract**

The objective of this Special Degree Project was to propose Dubbing as a Curricular Unit for Social Communicators. The type of research is field research, framed under the modality of a Feasible Project and Descriptive research, supported by a documentary and electronic review. The population was made up of specialists in dubbing, executives of the School of Social Communication and students of ECOS UBA with headquarters in San Joaquin de Turmero. An interview was used as a data collection technique, for which an interview script with four (4) items was designed as an instrument. Likewise, the survey technique was used, for which a questionnaire was elaborated as an instrument, structured with eight (8) items applied to the selected sample which was constituted by (30) students of the last trimesters of the ECOS UBA. The results of the diagnosis showed that there is a willingness of both managers and students to incorporate Dubbing as a Curricular Unit for Social Communicators, in order to contribute to the promotion and strengthening of information on this subject. Likewise, it was evidenced a need and interest on the part of the students to receive and know information on the subject. In this regard, it is recommended to the authorities and directors of the ECOS UBA to consider the incorporation of the subject of Dubbing in the curriculum of the ECOS UBA as a compulsory subject for students and thus future graduates will have this academic resource in their training.

**Key words:** Dubbing, curriculum, social communication, ECOS UBA

<sup>12</sup> Lcdo. Comunicación Social. Universidad Bicentenario de Aragua:

[norvercio360@hotmail.com](mailto:norvercio360@hotmail.com)

<https://revistasuba.com/index.php/COMUNICACIONYGERENCIA>

[comunicacion.gerencia@uba.edu.ve](mailto:comunicacion.gerencia@uba.edu.ve)

Depósito Legal: AR202300003

ISSN: 3005-4214

## Introducción

Con la llegada del sonido al cine, el doblaje en diferentes idiomas toma fuerza incluso con el español, es por ello que España se convierte en la base de operaciones para este objetivo y Barcelona la primera ciudad, en el año 1929 se dobla por primera a esta lengua a través del largometraje "Rio Rita".

En 1942 los estudios Disney volvería a utilizar doblaje latinoamericano después del fracaso de "Blanca Nieves y los Siete Enanitos" de 1937, este hecho marcará un antes y un después en la empresa, Buenos Aires es el destino para la realización del proyecto, bajo la dirección de Luís César Amadori se dobla "Jumbo" en el estudio Argentina Sono Film, este lugar se convertirá en el primer gran estudio de doblaje en América latina. Por otra parte, en Ciudad de México ese mismo año la Metro Goldwyn Mayer (MGM) llamó actores mexicanos para doblar una película de animación, "Tom y Jerry", el éxito del film es tal que las productoras como Warner Bros, deciden copiar esa fórmula.

Venezuela ingresa tímidamente al mercado con iniciativas privadas entre los años 50 y 60, hasta que en 1975 un peruano y dos venezolanos se asocian para fundar la empresa pionera que desarrollará la futura industria en el país. Mario Robles, Nuria Maya y Mario Abate Liotticrean Etcétera Group, al principio es una post productora de cine después evoluciona a un estudio de postproducción dedicado al doblaje de las series animadas, series televisivas y películas.

Objetivos de la Investigación es describir la importancia del doblaje como unidad curricular en los pensum de estudios de los comunicadores sociales egresados de la ECOS UBA. Los cuales se lograron a través de:

- Diagnosticar la situación actual de la materia de doblaje en la ECOS UBA
- Precisar la opinión de los expertos con respecto a la materia de doblaje que se realiza en las escuelas de comunicación social venezolanas
- Conocer el nivel de interés de los estudiantes de la ECOS UBA sobre la inclusión de la materia de doblaje como unidad curricular obligatoria.

## Revisión Literaria

El auge del doblaje llega en los 80' a través del doblaje de novelas brasileñas para el resto de Latinoamérica, esto se populariza y le da posición entre las industrias internacionales, la empresa y las voces de los actores tienen ahora el reconocimiento del continente, sin pensar ellos que lo mejor está por venir.

El éxito del doblaje venezolano es tal que, la Warner encarga a Etcétera la tarea de doblar sus mejores series animadas, Batman, Superman, entre otras pasan por las manos del estudio, los años 90 es la década donde Cartoon Network, Nickelodeon, Discovery, en otros muchos canales internacionales posicionan en el mercado del doblaje internacional a Venezuela, convirtiéndola como la segunda industria más importante de habla hispana dentro del continente americano.

## El arte del doblaje: voces que dan vida a historias en otro idioma

El doblaje, esa técnica que permite sustituir las voces originales de una producción audiovisual por otras en un idioma diferente, ha cobrado gran relevancia en la industria del entretenimiento, especialmente en países como el nuestro, donde la diversidad lingüística es un factor predominante.

Más allá de una simple traducción, el doblaje se convierte en un arte que busca transmitir las emociones, expresiones y matices de la obra original, adaptándolas a la cultura y sensibilidad del público objetivo. Un buen doblaje logra que el espectador se conecte con la historia y los personajes, sin percatarse de la barrera del idioma.

## Un proceso meticuloso

La creación de un doblaje de calidad implica un proceso meticuloso que involucra a un equipo de profesionales especializados. Traductores expertos se

encargan de adaptar el guion, respetando el contexto cultural y lingüístico de la obra original. Actores de doblaje, con voces versátiles y gran capacidad de interpretación, dan vida a los personajes, modulando su tono, ritmo y expresiones para sincronizarlos con los movimientos labiales y las emociones de los actores originales.

Directores de doblaje guían el proceso, asegurando la coherencia y calidad del trabajo final, supervisando la actuación de los dobladores y dirigiendo la sincronización con la imagen. Ingenieros de sonido se encargan de la mezcla y masterización del audio, optimizando la acústica para una experiencia auditiva agradable en diferentes plataformas.

### **Beneficios del doblaje**

El doblaje ofrece diversos beneficios que lo convierten en una herramienta fundamental para la difusión de contenidos audiovisuales:

- **Accesibilidad:** Permite que personas de diversas regiones y culturas disfruten de producciones en su propio idioma, ampliando el público potencial de las obras.
- **Preservación de la cultura:** Facilita el acceso a contenidos de otras culturas, promoviendo el intercambio cultural y la comprensión entre diferentes pueblos.
- **Industria creativa:** Genera empleos y oportunidades para profesionales del doblaje, la traducción y la ingeniería de sonido, impulsando la industria audiovisual local.
- **Educación:** Sirve como herramienta educativa para el aprendizaje de idiomas, exponiendo a los espectadores a diferentes formas de expresión y entonación.

### **El doblaje en la actualidad**

---

En la actualidad, el doblaje ha evolucionado considerablemente, adaptándose a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado. La globalización y la distribución digital de contenidos han incrementado la demanda de doblajes de calidad en diversos idiomas.

Las plataformas de streaming han impulsado aún más la importancia del doblaje, ofreciendo a sus suscriptores una amplia variedad de opciones de idioma para disfrutar de sus películas, series y programas favoritos.

## **Metodología**

En este apartado, se puntualiza el enfoque metodológico que sirvió de base al presente estudio y los procedimientos que se utilizaron para su desarrollo.

Por lo antes descrito, Balestrini (2006) define el contexto metodológico como “la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. De igual modo, Finol y Camacho (2008), consideran que el contexto metodológico está referido a “cómo se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la misma, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez, confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos”.

La investigación es un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico, su objetivo principal es descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad. Asimismo, realiza varios propósitos, hallar soluciones a problemas específicos, descubrir las causas de una problemática social, desarrollar un nuevo componente de uso industrial, entre otros. Sin embargo, su finalidad es siempre es igual conocer la realidad, descubrir algo, entender un proceso, hallar un resultado.

De acuerdo con Cheesman (2010).

La investigación se puede definir también como la acción y

el efecto de realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia y teniendo como fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica.

Por lo anteriormente descrito, se puede afirmar que el método de investigación de la presente producción escrita es de Campo y Descriptivo, apoyado en una revisión documental y electrónica. Con respecto a la investigación de campo, se refiere a un tipo de indagación empleada para comprender y hallar la solución a un problema de diversa índole, en un contexto determinado. A este respecto, Palella y Martins (2010), mencionan que “...la investigación de campo consiste en la recolección de datos tomada directamente de la realidad, donde ocurren los hechos, sin manipular las variables.”

Al respecto, la presente investigación se respalda por el concepto antes mencionado porque los datos que se recolectaron, se obtuvieron mediante la presencia del investigador en la población de la ECOS UBA en el estado Aragua, a través, de la aplicación de encuestas a un sector de la población y entrevistas a especialistas en el tema del Doblaje y Directivos de la universidad.

Igualmente, este estudio posee un nivel Descriptivo, en cuanto a este aspecto se cita a Arias (2012), quien explica que la investigación descriptiva, “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. De este modo, en esta investigación se propuso la caracterización a un sector de la población de estudiantes de la ECOS UBA en cuanto a sus intereses, así mismo, se evaluó la necesidad del Doblaje como Unidad Curricular para los Comunicadores Sociales,

Así mismo, el estudio se apoyó en una investigación documental, donde Hurtado (2012), señala que “son las que se estudian a través de textos, documentos y otras fuentes”. Según la autora, la investigación es de tipo documental ya que facilitó la indagación profunda de fuentes secundarias de información para analizar y

fortalecer los aspectos teóricos de la misma.

## **Conclusiones**

A través del desarrollo y culminación del proceso investigativo se ha logrado obtener información de gran interés para la investigación del doblaje como unidad curricular, generando las siguientes conclusiones:

-El doblaje, más que una simple traducción, es un arte que acerca culturas, rompe barreras lingüísticas y enriquece la experiencia audiovisual. Es una industria en constante crecimiento que contribuye a la difusión cultural, la educación y el entretenimiento en un mundo cada vez más globalizado.

-Los estudiantes de la Universidad Bicentennial de Aragua, manejan poco conocimiento sobre el tema del doblaje, debido a que actualmente es una materia electiva que no se encuentra virtualizada, por lo que, esta asignatura debería incorporarse desde el inicio de la carrera de comunicación y cambiarla de unidad curricular electiva a obligatoria.

-Por otra parte, se conoció que la materia doblaje como electiva tiene varios trimestres sin estudiantes inscritos y que es necesario que requiera difusión porque hay algunos estudiantes que no le ven interés como materia obligatoria.

-Así mismo, se pudo conocer a través de la información recogida en los instrumentos que los directivos de la ECOS UBA manifiesta disposición de generar cambios que fortalezcan la formación de los estudiantes de la secundaria de comunicación social.

## **Referencias**

Arias, F (2012). **El proyecto de Investigación**. 6ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas –Venezuela.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela n- 36.860 (extraordinario). Diciembre 30, 1999.

Duque Y, Piña E, Romero A, Rondón R y Van Rysseghem J. (2005). **Producción de una serie de vídeos educativos para la formación de valores en los habitantes del municipio Maracaibo**. Trabajo especial de grado para optar al

<https://revistasuba.com/index.php/COMUNICACIONYGERENCIA>  
comunicación.gerencia@uba.edu.ve

Depósito Legal: AR202300003

ISSN: 3005-4214

- título de Licenciados en Comunicación Social Mención Audiovisual. Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Doble o nada! Actas de las I y II Jornadas de doblaje y subtitulación de la Universidad de Alicante** (s.f.) documento online disponible en: [https://www.cervantesvirtual.com/s3/BVMC\\_OBRAS/ff5/a6b/528/2b1/11d/fac/c70/021/85c/e60/64/mimes/ff5a6b52-82b1-11df-acc7-002185ce6064\\_7.html](https://www.cervantesvirtual.com/s3/BVMC_OBRAS/ff5/a6b/528/2b1/11d/fac/c70/021/85c/e60/64/mimes/ff5a6b52-82b1-11df-acc7-002185ce6064_7.html)
- García, K. (2022). **Recopilación de datos sobre la historia del doblaje**. Trabajo de grado para optar al título de Maestra en Artes Escénicas con énfasis en actuación. Bogotá: Universidad Francisco José de Caldas
- González, J. (2020). **Doblaje de voz para Hispanoamérica: el caso peruano**. Tesis para optar al título de Licenciado en Comunicación. Lima: Universidad de Lima.
- Franco, M. (2019). **Guión de documental para la promoción de la Fundación Santa Teresa**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciada en Comunicación Social. San Joaquín de Turmero: Universidad Bicentennial de Aragua.
- Ley De Responsabilidad Social En Radio, Televisión Y Medios Electrónicos** (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela n- 39.610. Febrero 7, 2011.
- Pérez, N. (2018). **Micro audiovisual: qué es la Guatepajarito y cómo controlarla**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Comunicación Social. Ciudad Guayana: Universidad Católica Andrés Bello.
- Petrini, M. (2020). **La producción audiovisual universitaria en pantalla, entre nuevas narrativas y espectadores. Un análisis de los contenidos producidos en la región centro-metropolitana a partir de los casos de AbraTV, UN3, UNQtv**. Trabajo final integrador para optar a la Especialización en Comunicación Digital Audiovisual. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Propuesta de una guía que permita desarrollar proyectos mexicanos de televisión infantil** (2004) documento online disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/trejo\\_f\\_k/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/trejo_f_k/capitulo1.pdf) [consultado el 16 de agosto de 2022].
- Reglamento de La Ley De La Cinematografía Nacional** (2003). Decreto N°. 2.430. Mayo 29, 2003.
- Televisión** (2022) documento online disponible en: <https://dle.rae.es/televisi%C3%B3n> [consultado el 16 de agosto de 2022].
- El cine es la técnica y arte de proyectar fotogramas de forma rápida y sucesiva para crear la impresión de movimiento** (2017) documento online disponible en: <https://www.leon7dias.com/2017/01/03/el-cine-abreviatura-de-cinematografo-o-cinematografia-es-la-tecnica-y-arte-de-proyectar-fotogramas-de-forma-rapida-y-sucesiva-para-crear-la-impresion-de-> [consultado el 16 de agosto de 2022].

## **ESTEREOTIPOS Y LIMITACIONES DE LA MUJER EN EL PERIODISMO DEPORTIVO VENEZOLANO**

Alberto J. Farfán<sup>13</sup>

Kelly Astorga<sup>14</sup>

Fecha de Aceptación: marzo, 2024 Fecha de Publicación: junio, 2024

### **Resumen**

La presencia femenina dentro del periodismo deportivo es cada vez mayor, pues es innegable que las mujeres cada vez se han ido adentrando en terrenos profesionales que anteriormente eran considerados netamente masculinos. No obstante, aún hoy debe seguir luchando contra estereotipos de género para no quedar relegada de sus labores. Estereotipos y limitaciones de la mujer en el periodismo deportivo venezolano es un estudio en el que se emplea el paradigma interpretativo, con un enfoque cualitativo, basado en el método hermenéutico de Heidegger. Es por ello, que su propósito es generar una reflexión acerca de los estereotipos y limitaciones de la mujer en el periodismo deportivo venezolano. Se aplicaron técnicas de observación y entrevistas a tres periodistas. Dentro de las conclusiones, la idealización de la periodista deportiva en la actualidad, corresponde a una imagen estereotipada aceptada por un subgrupo de la sociedad; un estereotipo de mujer definida, con buena presencia; asumiendo las características físicas por encima del conocimiento y la preparación. En este sentido, los estereotipos hacia la mujer en el ámbito deportivo están ligados directamente a aspectos físicos, sin aportes significativos a los debates deportivos; razón por la cual han sido relegadas a funciones menores.

**Palabras clave:** estereotipos; limitaciones; mujer; periodismo deportivo

114

### **Abstract**

The female presence within sports journalism is growing, because it is undeniable that women have increasingly entered professional lands that were previously considered purely male. However, even today it must continue to fight against gender stereotypes so as not to be delegated from its work. Stereotypes and limitations of women in Venezuelan sports journalism is a study in which the interpretive paradigm is used, with a qualitative approach, based on Heidegger's hermeneutic method. That is why its purpose is to generate a reflection on the stereotypes and limitations of women in Venezuelan sports journalism. Observation techniques and interviews were applied to three journalists. Within the findings, the idealization of the sports journalist today corresponds to a stereotypical image accepted by a subgroup of society; a definite stereotype of a woman, with a good presence; assuming physical characteristics above knowledge and preparation. In this sense; stereotypes towards women in sport are directly linked to physical aspects, with no significant contributions to sporting debates; reason why they have been relegated to minor functions.

**Descriptors:** stereotypes; limitations; woman; sports journalism

<sup>13</sup>Dr. Cs.de la Educación. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Correo: [albertojavierfarfan@gmail.com](mailto:albertojavierfarfan@gmail.com)

<sup>14</sup> Lcdo. en Comunicación Social, Universidad Bicentennial de Aragua. Correo: [kellyastorga97@gmail.com](mailto:kellyastorga97@gmail.com)

## Introducción

En un país como Venezuela, en el que solo se cuenta con pocos medios de comunicación centrados en el deporte, la presencia femenina es limitada; por lo tanto, es poco probable que la mujer periodista logre destacarse en el campo del periodismo deportivo; por el contrario en otros países del continente, las figuras femeninas han logrado posicionarse en un nivel más alto; para ilustrar el planteamiento me permito mencionar los casos de Milena Gimón, Carolina Guillén y Carolina Padrón, venezolanas radicadas en Argentina, Estados Unidos y México respectivamente, quienes son referentes del periodismo deportivo en América Latina, operando en canales reconocidos como DIRECTV Sports y ESPN.

En la última década, la presencia femenina en el periodismo deportivo televisivo ha aumentado; sin embargo, queda en evidencia que la participación de la mujer no tiene la relevancia y la misma aportación que la de los hombres. Esto es debido a que las mujeres constantemente han tenido que demostrar su valía, para poder hacerse de un lugar dentro de la televisión y así, no quedar relegada a solo ser un integrante más de un panel que aparenta ser equitativo e igualitario.

Otro aspecto a resaltar es que el trabajo de las mujeres dentro del periodismo es examinado constantemente con lupa, como si cometer una equivocación significara incompetencia, lo que se traduce en el desprestigio del género dentro de esta área. Caso contrario con los hombres, quienes pueden dar algún dato equivocado y no son calificados de “incompetentes”. Al respecto, la dimensión teleológica de la presente investigación es generar una reflexión acerca de los estereotipos y limitaciones a los cuales se enfrenta la periodista deportiva venezolana.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando y con el objeto de emplazar la investigación; se asume el paradigma interpretativo, con la intención de procesar las singularidades de los informantes y poner sus esencias de manifiesto a fin de sistematizarlas metodológica y científicamente, a propósito de permitir, descubrir e interpretar los aportes o hallazgos del estudio y de resignificar la reconstrucción de la teoría o episteme. El método utilizado fue el hermenéutico planteado por Heidegger (1927) el cual plantea tres etapas: pre-comprensión, comprensión e interpretación.

En el mismo orden de ideas, las técnicas utilizadas fueron la observación participante y la entrevista en profundidad; el grupo de estudio está conformado por tres periodistas deportivas; en tanto el procesamiento de la información se despliega a través de la categorización, contrastación, triangulación y estructuración.

Quedando estructurado el artículo en cinco apartados, los cuales se describen a continuación: Introducción, esboza la descripción del fenómeno estudiado, expone el propósito del artículo y la estructura del mismo; Metodología, en este apartado se describe la visión cualitativa y el discurso asumido en la investigación; así como el método hermenéutico y sus etapas; de igual manera se caracteriza el escenario de la investigación y los sujetos informantes clave; las técnicas e instrumentos de recolección de información; así como las técnicas de interpretación de los hallazgos. Resultados, Contiene la visión del autor, suscitada a partir de la respuesta a las interrogantes de la investigación; así como la representación gráfica de las categorías definitivas de los estereotipos y limitaciones de la mujer en el periodismo deportivo venezolano, cerrando el artículo con las Referencias.

---

## **Metodología**

Con la finalidad de abordar el fenómeno de estudio, se asume la postura de Kuhn (1962), el cual consideraba que un paradigma es un sistema coherente no solo de teoría científica, sino también de metodología, forma de concebir la realidad, valores compartidos, ejemplares de investigación tácitamente aceptados como modelos. En este sentido, el paradigma interpretativo procura la comprensión y descripción de lo investigado y surge como reacción al concepto de explicación y predicción típico del paradigma positivista.

En este mismo orden y dirección, tomando los hechos como parte del entorno de la realidad del periodismo, específicamente en los estereotipos y limitaciones a los cuales se enfrenta la mujer al querer ejercer el periodismo deportivo. Por ello, es oportuna la afirmación brindada por Rusque (2001) quien asegura que los hechos sociales se desarrollan ontológicamente desde un punto de vista subjetivo siendo totalmente dependientes de los sujetos inmersos en el estudio. Con respecto al método hermenéutico, Martínez (2002) señala:

...la hermenéutica de Heidegger no es un método que se puede diseñar, enseñar y aplicar... el ser humano es un ser interpretativo porque la verdadera naturaleza de la realidad humana es interpretativa, por tanto, la interpretación no es un instrumento para adquirir conocimientos, es el modo natural del ser humano (p.4).

Es decir, la interpretación no es simplemente adquirir conocimientos sino, además, es el modo natural de ser de los seres humanos, y son sus esfuerzos interpretativos los que le permiten desarrollar conocimientos y así, comprender el mundo. Heidegger también indica que el ser humano se mantiene intrínsecamente ligado a su ser y a la forma en la que se desenvuelve en su entorno; basado en los conceptos de “cuidado” y “cura”.

En este orden de ideas, Heidegger propone un círculo hermenéutico integrado

por tres fases o etapas: pre-comprensión, comprensión e interpretación. Para él, la comprensión proviene del hombre y proviene de la pre-comprensión la cual no es suficiente en su totalidad. Además, tanto la comprensión como la interpretación están relacionadas con la investigación y corresponden a una habilidad. Darío (2011) plantea:

“...se aplica la propuesta de Heidegger de la circularidad de la interpretación sobre la cual ya la hermenéutica del romanticismo elaboró el postulado del círculo hermenéutico que ponía a dialogar la parte con el todo y, en el proceso de trabajo, lo que ya se ha interpretado con el contexto. En la teoría fundada, se recomienda ir al campo tantas veces como sea necesario hasta comprobar que las categorías han sido saturadas, es decir, que la muestra no arroja información nueva.” (p.17)

La manera en la que se entra al círculo va a sentar las bases para comprender los fenómenos vividos, relacionado a la existencia del ser y a su trascendencia; mientras que la interpretación se refiere al lenguaje que permite observar al fenómeno plenamente ligado al conocimiento. Es decir, el círculo hermenéutico permite la comprensión de un fenómeno y su articulación en un lenguaje que estimule la propia experiencia del fenómeno.

Para tales fines, se tomaron como sujetos informantes claves, a tres (3) mujeres periodistas destacadas en el área deportiva. Toda esta expansión investigativa apoyada en los de informantes está en concordancia con Taylor y Bogdan (1987) "Los observadores (...) esperan de los informantes claves que ellos les proporcionen una comprensión profunda del escenario. (...) los informantes claves pueden narrar la historia del escenario y completar los conocimientos del investigador sobre lo que ocurre..." (p. 40)

Las técnicas de recolección de información me permitieron como investigador formar parte del escenario, de esta manera constituyeron la herramienta básica para

obtener desde diversas perspectivas, observaciones individuales y la aplicación de procedimientos metodológicos en un enfoque cualitativo. En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas: observación participante y entrevista en profundidad. Con respecto a las técnicas de interpretación de los hallazgos se utilizaron: categorización, triangulación, estructuración y contrastación.

## Resultados

Los estudios cualitativos se enfocan en ahondar en los fenómenos, examinándolos de primera mano, desde la óptica de quienes lo viven. Lo que los convierte en las personas claves para los estudios de este tipo. Los sujetos significantes son aquellas personas que, basados en su experiencia y relación con el área de estudio, están en condiciones de cooperar con el investigador. Transformándose así en una fuente fidedigna de información, mientras que va trazando el camino para otros investigadores y nuevos escenarios.

Los resultados de la investigación se procesaron metodológica y científicamente a partir de la información suministrada por tres periodistas deportivas, a través de la entrevista a profundidad. Permitiendo un acercamiento a la realidad desde diversos puntos de vista, siendo éste un aspecto vital para la investigación, ahondando en el fenómeno, examinándolo de primera mano, desde la óptica de quien lo viven; obteniendo distintos enfoques y perspectivas sobre el periodismo deportivo.

Las periodistas seleccionadas para la investigación comparten diferentes experiencias debido a que no solo conocen los hechos, sino que se apoyan en diferentes vivencias, lo que permite tener perspectivas variadas del fenómeno estudiado. Por otra parte, la científicidad, confiabilidad y validez de los hallazgos se sustentan a través de la triangulación, contrastación, categorización y estructuración

de la información proporcionadas por las tres periodistas.

La información se condensa en la estructurar general de la investigación, realidad de la mujer en el periodismo deportivo, integrada por siete categorías principales: Idealización de la periodista deportiva, características de la periodista deportiva; visión femenina del periodismo deportivo, papel de la mujer en el periodismo deportivo, actitud laboral de la mujer periodista, revalorización de la mujer periodista y recomendaciones para las periodistas deportivas en formación. Dichas categorías se describen en el apartado siguiente.



120

**Figura 1. Estructura general.** Realidad de la mujer en el periodismo deportivo. Astorga (2020)

## Discusión

### Idealización de la periodista deportiva

La idealización de la periodista deportiva en la actualidad, corresponde a una imagen estereotipada aceptada por un subgrupo de la sociedad; un estereotipo de mujer definida, con buena presencia; asumiendo las características físicas por encima del conocimiento y la preparación. En este sentido, los estereotipos hacia la mujer en el ámbito deportivo están ligados directamente a aspectos físicos, sin aportes significativos a los debates deportivos; razón por la cual han sido relegadas a funciones menores.

Contrariamente a lo que se ha expresado, la idealización de la periodista deportiva debería corresponder a la suma de tres aspectos fundamentales: en primer lugar, las axiológicas (valores), las cuales sustentan el currículo y pueden ser éticas (bondad), jurídicas (justicia) y estéticas. Luego aparecen las influencias epistemológicas, que tienen que ver con el origen, naturaleza y conocimiento en el área de comunicación. Y, por último, el perfil profesional está sujeto a las influencias del contexto social, que a su vez se nutren de dos factores: los contextuales (sociales, económicos, políticos y culturales) y los del entorno inmediato cercano.

La idealización de la periodista deportiva constituye ciertos casos los límites de las habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que sirven de instrumento para el análisis del comportamiento profesional de la mujer periodista, sirven de base para estructurar el deber ser del periodismo deportivo, en última instancia aparecen como imágenes y fenómenos objetivos de la realidad. La idealización se presenta como un poderoso recurso para el conocimiento del perfil de la mujer periodista en cualquiera de sus facetas. Esto se traduce en una desventaja importante, pues más allá de la preparación que como profesionales todos debemos tener, también implica demostrar constantemente que la mujer está a la altura de cualquier periodista hombre; “estamos preparadas para ejercer nuestra

profesión, sin importar cuál sea”.

Todavía hay estereotipos de perfección física, como tener un buen cuerpo, estar de punta en blanco; pero, hoy en día, vale más el conocimiento que lo físico. La idealización de la periodista deportiva, no se centra en la belleza física, sino de inteligencia, de conocimiento, de sabiduría, de sapiencia y creo que ese camino se ha labrado de forma correcta. Anteriormente solían presentar a chicas muy bonitas con ropa demasiado entallada pero muy pocos recursos periodísticos; esto ha cambiado, por encima de los aspectos físicos, se encuentran los conocimientos y las habilidades como periodista.

#### *Características del periodista deportivo.*

Los periodistas deportivos necesitan avanzar al compás que dicta esta época, percatarse de la importancia de los contenidos que generan y de la exigencia que un mundo globalizado y de respuesta inmediata acarrea. Con el objeto de crear contenidos de calidad, generar coberturas exitosas; en este sentido, las periodistas pueden desarrollarse dentro del periodismo deportivo si tienen fijado un propósito deontológico claro y un alto sentido de la responsabilidad.

En el mismo orden de ideas; la responsabilidad implica el respeto a la audiencia, presentando contenidos con información real, con conocimiento de la disciplina deportiva abordada; por ello, se debe tener en cuenta siempre el impacto social de los medios de comunicación en el colectivo, los medios de comunicación informan, educan, modelan; y muchos jóvenes aceptan como un dogma aquello que se menciona en su espacio deportivo preferido. Esto también podría influir en la conducta que puedan tener aquellas jóvenes que deseen incursionar en el periodismo deportivo televisivo, pues optarían por tomar actitudes estereotipadas

para lograr destacar en este medio.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando; dentro del periodismo deportivo es necesario invertir mucho tiempo en tener la preparación adecuada y en conocer aspectos de las disciplinas deportivas para realizar una transmisión óptima, hacer buenas entrevistas y emitir información de calidad; en tal sentido, el respeto se obtiene al dirigirse a la audiencia con conocimiento, más allá de lo físico; “se puede tener todas las cualidades físicas y atributos, pero sin conocimiento, hoy en día, no hay absolutamente nada”.

La confianza y la seguridad se consiguen con una profunda capacitación que permita el adecuado análisis de la información, a fin de generar una interpretación rigurosa y profesional; alejándose de esta manera a la etiqueta, de ver el periodismo deportivo como hobby, como si los profesionales de esta fuente fueran “deportistas frustrados” o “fanáticos” de algún club. El periodismo deportivo ha aportado un nuevo modelo de realización y explicación de los temas, que ha pasado como una apisonadora sobre las teorías de la seriedad informativa, al integrarse en el sentimiento de los aficionados, especialmente por dirigirse a clientes y receptores de los medios con un lenguaje visual y literario común e inteligible a todos. De ahí su popularidad y el seguimiento que de la página o el espacio deportivo efectúan miles de millones de personas en todo el mundo.

En síntesis, tener un prototipo definido hace que la audiencia se limite a pensar que para poder ser una periodista deportiva tienes que contar con ciertas características físicas, que si no las posees te puede llevar a desistir de desempeñar esta profesión. Como ya se ha aclarado a lo largo del texto; el periodismo deportivo se caracteriza por: (a) respeto a la audiencia, (b) conocimiento de las diferentes disciplinas deportivas presentadas; (c) confianza y (d) seguridad.

### *Visión femenina en el periodismo deportivo.*

La proyección que ocasiona una periodista va más allá del género, el conocimiento, los conceptos, la vocación y el empeño que este demuestre, esto provocará atracción e identidad con la audiencia. El periodismo deportivo aparece como un ejemplo significativo y casi paradigmático en el que se produce una asimetría habitual entre el espacio que ocupa el hombre y el que los medios de comunicación otorgan a la mujer en calidad de protagonistas de la información. La mujer se torna más invisible en los medios de comunicación a pesar de que ocupa espacios sociales más relevantes que en épocas anteriores.

El papel de la mujer en el periodismo deportivo es el mismo que el de los hombres, todos tienen la misma responsabilidad, todos tienen el mismo protagonismo, todos tienen absolutamente lo mismo que ofrecer; la diferencia está en la visión de la mujer al momento de abordar los temas, las entrevistas y las pautas; con una perspectiva muy distinta a la que tiene un hombre que suele ser una visión más práctica y objetiva. La mujer agrega mucha sensibilidad a las coberturas, al preguntar cosas más profundas, más emocionales, pero también con mayor grado de investigación.

Los logros de equidad alcanzados por la mujer se basan únicamente en la proyección de ideas trabajadas en conjunto, demostrando de este modo tener alcance de un poder intelectual y de empoderamiento. Hay una delgada línea en comunicar la expectativa, idea o pensamiento del periodista y otra muy distinta, comunicar lo que el deportista expresa con su forma de ser, de competir y sus vivencias. En este particular, la mujer periodista tiene una ventaja sobre sus compañeros masculinos; por ser más sensitiva y emocional.

En general, el desempeño de las periodistas deportivas se limita a un papel secundario, pues es bien sabido que el deporte es considerado una actividad predominantemente masculina y el debatir acerca de este tema puede catalogarse como un privilegio con el que solo cuentan los hombres; se puede decir que, en ocasiones, por el hecho de ser hombres, ya llevan ventaja, pues no se toma en cuenta la preparación y los aportes que puedan brindar. Es poco común verlas destacándose dentro del mismo ámbito, debido a que pareciera que solo los hombres tienen la potestad de hablar con propiedad sobre esto; sin importar si cuenta con un título en periodismo, pues para nadie es un secreto que, en muchos programas de debate deportivo, el panel está integrado por ex deportistas o entrenadores.

#### *Papel de la mujer en el periodismo deportivo.*

La incursión femenina en el periodismo deportivo representa un aporte significativo para el mismo, pues no solo permite que tanto hombres como mujeres sean vistos en igualdad de condiciones, sino que enriquece la programación para la audiencia asidua al deporte.

Además, son un ejemplo para futuros periodistas, que puedan identificarse con su perfil profesional, sin tener en cuenta el atractivo físico del individuo; pues son evidentes los estereotipos ligados a las mujeres que desempeñan esta profesión.

Por otro lado, para concretar una imagen profesional de calidad, lo más importante es la preparación y esfuerzo constante, así como el enfoque en presentar información relevante para transmitir una cobertura deportiva completa. De esta manera, estarán cubiertos los elementos de mayor importancia, el deporte y la audiencia.

También se deben resaltar los aportes de la mujer al periodismo, tal como la

cuota emocional al momento de realizar alguna entrevista o al abordar algún tema personal que pueda complementar o haya tenido influencia en el suceso deportivo. El tacto de las periodistas y el enfoque dado, es un significativo aporte para el periodismo y sin duda, un elemento que avala la creciente incursión femenina dentro de esta profesión.

*Revalorización de la imagen de la mujer dentro de periodismo deportivo.*

La incorporación de la mujer al mundo del periodismo deportivo es un hecho imparable que, pese a que todavía no se hace lo suficientemente visible en los medios de comunicación, a buen seguro traerá consigo una modificación en los hábitos de consumo de este tipo de contenidos; la mujer ya no queda tan solo reducida a presentar las pautas comerciales en vivo, sino que ahora opinan o comentan principalmente de temas de fútbol aunque en menor proporción, sin desmedro de incursiones en otros fragmentos de deportes. Debe considerarse que la mujer sea incluida no solo como una minoría dentro de un espacio deportivo por cumplir un requisito de la empresa, adorno auditivo o visual, sino realmente por sus ideas y conocimientos profesionales adquiridos dentro de la formación académica.

En este sentido, lo importante es no dejar que eso influya en nosotras y prepararnos constantemente para demostrarles a aquellas personas que nos estigmatizan, que no formamos parte de esos estereotipos. A partir de ahí, sentaríamos un precedente para futuras generaciones, pues estaríamos contribuyendo a la construcción de la nueva imagen y revalorización de lo que significa ser mujer dentro del periodismo deportivo.

Trabajando duro, demostrando que si estamos para esto, que si sabemos de deportes y esforzándonos. Y si tenemos que esforzarnos el doble o el triple que los

hombres, hacerlo. Leer más que solo fútbol, más que solo deportes, antes de opinar, saber que se tienen los fundamentos precisos para generar una idea estructurada, fuerte y respetable; porque con nuestro esfuerzo podremos demostrar que los deportes no tienen género y que solo basta con enriquecernos en conocimientos que nos permitan superar constantemente nuestro propio nivel.

Al ver en las pantallas a una mujer hermosa, se genera una primera impresión, la cual está ligada a los estereotipos sociales; imagen que puede ser cambiada con sus acciones porque una cosa es lo que se ve y otra cosa es lo que se hace; cuando la mujer cambiando e innovando en cierto modo influye sobre los esquemas, conmueve a todo un género. Demostrando con el tipo de preguntas que hace, con el tipo de contenidos que genera, el gremio y las fuentes te respetan. Demostrando de esta manera que la estigmatización es consecuencia de un problema más grande como lo es el machismo en la sociedad.

El gran avance que tiene los medios de comunicación obliga a agregar a sus parrillas segmentos que estén relacionados con la mujer. No solo en espacios noticiosos o de farándula, sino que en el campo deportivo existe una gran inyección de público femenino que además de incursionar en actividades deportivas, busca conocer, investigar y obtener información relevante ocasionando un repliegue de ideas que son aprovechados por los nuevos medios de comunicación, generando cambios en los roles y en expectativas.

#### *Actitud laboral de la mujer periodista.*

La inclinación con que la mujer aborda el periodismo deportivo es diferente a la de los hombres periodistas; en general, se pueden señalar tres atributos en una actitud. El cognitivo, que se refiere a las creencias conscientes de la mujer respecto

al deporte; en este sentido, las mujeres tienen una apertura en el periodismo deportivo, porque llegan un poco más, investigan de diferente manera, buscan otros detalles, otros aspectos. El emocional, referido a los sentimientos de placer o displacer que produce comentar o hablar sobre su pasión, el deporte; una verdadera pasión por el deporte, es un impulso que mueve y esa pasión permite a la mujer estar conectado a la noticia, te permite estar viendo partidos constantemente. El conductual, que designa las acciones afectivas adoptadas como respuesta a la actitud. No obstante, para poder ser un profesional de renombre, sin importar si eres hombre o mujer, lo primordial es que te guste lo que vas a ejercer, porque esto va a determinar tu actitud en el desempeño profesional.

La actitud laboral de la mujer periodista, es fruto de la experiencia personal; donde además de trabajar en el campo del periodismo deportivo, busca generar cambios de igualdad, demostrando calidad e ideas para un posterior posicionamiento y oportunidades. El hecho de que una mujer deba tener una preparación distinta o más amplia que la que pueda tener un hombre, se vuelve notorio un estigma de género; la preparación debe ser la misma siendo hombre o mujer, es un hecho fundamental en cualquier área, disciplina o carrera.

En tal sentido, la trascendencia de ideas que tiene la mujer en el área deportiva tiene mayor importancia debido al valor que estas le dan a la labor por realizar, indagando diferentes puntos de vista, buscando fuentes para una correcta información a diferencia de los hombres que tienen mayor apertura a este tipo de datos periodísticos; para destacarte en el área deportiva la mujer debe resaltar por lo que es y no por lo que los compañeros de prensa quieren que sea. Es importante el tema de la esencia, el tema de encontrar lo que realmente le gusta y puede parecer cliché; pero el periodismo deportivo para la mujer “es una verdadera pasión”.

Por otra parte, la periodista deportiva es autodidacta, se prepara tanto como

quiere, pero comunicas tanto como puedes con la preparación que alcanzaste a hacer. Si lees, estudias, entrevistas, investigas, cubres más, tendrás muchos más recursos; encontrando y entendiendo poco a poco más el deporte, leyendo como funciona cada deporte, al final nunca se deja de aprender. No se debe parar de estudiar. Es una gran responsabilidad dirigirnos a un público; y de esta manera nos convertiremos en una influencia positiva para la audiencia, al motivarlos a prepararse y a ver el deporte y el periodismo en general, desde otra perspectiva.

### *Recomendaciones para la periodista en formación.*

Al estudiar una carrera lo primordial es tener vocación y la disposición de aprender día a día acerca de cualquier tema que permita enriquecer conocimientos para ejercer la profesión de forma eficaz. También es importante saber identificar fortalezas y debilidades a nivel profesional, para mejorarlas. Teniendo en cuenta que, en el periodismo, el trabajo se hace en función de la audiencia y en el área deportiva, siendo una rama tan amplia y poderosa, es importante incrementar conocimientos constantemente, con el objeto de suministrar información relevante, que logre captar el interés de la audiencia. Como periodistas dedicados al área deportiva, al estudiar, el instinto indagador debe ser innato y a su vez, se irá desarrollando a medida que se gane experiencia; así como otras destrezas que permitan consolidar un perfil periodístico de altura; siempre destacando el protagonismo deportivo y trabajando por y para la audiencia.

Sentir pasión por lo que se hace, llevará a tener ganas de aprender, de investigar acerca de diversos temas que sean relevantes y a su vez, esto va a permitir desarrollar destrezas y habilidades que promuevan la superación profesional.

### **Referencias**

- Darío, A. (2011). **La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales**. Grupo de investigación Ética y Política. Universidad Autónoma de Manizales. Colombia. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02.pdf> Consultado en: enero, 19 2021.
- Heidegger, M. (1987). **El Ser y el Tiempo**. Trad. por José Gaos. (México: Fondo de Cultura Económica).
- Kuhn, T. (1962). **La estructura de las revoluciones científicas**. México: Fondo de Cultura Económica.
- Martínez, M. (1999). **La Nueva Ciencia su Desafío, Lógica y Método**. Editorial Trillas España.
- Martínez, M. (2004). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. México. Trillas.
- Martínez, M. (2004). **Ciencia y arte en la metodología cualitativa**. Ciudad de México, México. Editorial Trillas.
- Molina Vizcarra, J. (2015). **“Periodismo deportivo 3.0”**. Documento en línea: Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/PERIODISMO%20DEPORTIVO%2030.pdf> Consultado en: enero, 15, 2021.
- Morales, E., Parra, L. (2006). **“Perspectivas de la formación del comunicador social en Venezuela”**, Revista Comunicación, N° 136. UCAB. Caracas.
- Peschiera, L. (2016) **El ejercicio profesional de la mujer dentro del periodismo deportivo**. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Artículo en línea. Correspondencias & Análisis, n° 6. Disponible en: <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/182/160.Consultado> en: enero, 17, 2021.
- Rodríguez, D., Peinado, F., García, S. (2019). Empleabilidad y calidad en el empleo de las mujeres periodistas. Madrid, España. Editorial: Fragua.
- Rusque, A. (2001). **De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa**. Caracas, VENEZUELA: Vadell Hermanos Editores.
- Taylor, J. y Bogdan, R. (1987). **Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados**. PAIDOS. Barcelona España.
- Vega, R. (2012). **Mujer, deporte y comunicación: La periodista deportiva y su acceso al ejercicio profesional de la actividad**. Revista Andaluza de Documentación sobre el Deporte.



UNIVERSIDAD  
BICENTENARIA

---

¡Sueña, haz que suceda!