Reinventándose para la Competitividad Post-Covid-19

COORDINADORES

JOSÉ SÁNCHEZ-GUTIÉRREZ
PAOLA IRENE MAYORGA-SALAMANCA

Photo by Fusion Medical Animation on Unsplash

Reinventándose para la Competitividad Post-COVID-19

Primer edición, 2021

D.R © 2021, Red Internacional de Investigadores en Competitividad

Editado por: Sánchez-Gutiérrez José y Mayorga-Salamanca Paola Irene

ISBN: 978-607-96203-0-10

ISBN: 978-607-96203-0-10

Photo by fakurian-design-u8Jn2rzYIps-unsplash

PRÓLOGO

Bajo las condiciones de pandemia que se han presentado en el mundo desde 2020 hasta fines de 2021, se han detectado nuevas estrategias y modelos de hacer negocios, originado por la virtualidad, donde la inteligencia artificial ha tenido un fortalecimiento conjuntamente con la analítica y big data, creando y abriendo nuevas oportunidades en los mercados y en sistemas más flexibles y esbeltos en la generación de alternativas de valor.

Estas nuevas realidades se presentan en el libro, para ello, se hacen estudios de calidad de vida en los observatorios, los impactos de la inversión extranjera directa en países latinoamericanos, los efectos resilientes en la gestión de los restaurantes, en zonas turísticas rurales y como fuente de ventaja competitiva, qué impactos en el desarrollo se han generado por la política comercial en América Latina, las mejoras de productividad en diversas industrias, además de la cooperación en unidades de producción hortícola, efectos de la digitalización en la industria cervecera, estudios de clústers, la mercadotecnia en la industria del té, efectos de sucesión, la competitividad en comunidades de España, las capacidades tecnológicas en mipymes, así como estudios de éstas desde la ecología organizacional, por otro lado, las brechas competencias laborales y la Resiliencia y endomarketing en el sector electrónico.

Como segunda parte del texto, se incluyen dentro de la educación, gestión del conocimiento y creación de valor, estudios sobre las incapacidades que inhiben la gestión del conocimiento en miýmes, la producción científica en la investigación educativa, los mapas mentales como estrategia inteligente en educación superior, los impactos del covid en la educación en México, la percepción de la calidad en la educación durante covid, así como la deserción escolar, la aplicación del balance scorecard en educación, la gestión del conocimiento en la industria de autopartes y en la competitividad de las universidades, así como el desempeño organizacional, por otra parte trabajos sobre la incidencia de actitudes y factores socio afectivos en el aprendizaje del inglés, estudios sobre la gamificación de la educación superior, estudios de seguimiento de egresados, para finalizar estos tópicos con el modelo de competencias docentes, todos ellos considerando los efectos que en la competitividad se generan por las variables ya citadas.

En relación con el tercer capítulo, se analizan las estrategias financieras, el emprendimiento, la cadena de suministro y la perspectiva de la era digital, para ello se realizan análisis de los esquemas de contribución definida en los planes de pensiones, la propuesta para optimizar el capital en el subsector de la construcción, los impactos del comercio electrónico como factor de reactivación económica en los minoristas afectados por el covid, aplicación de TICs para reactivación económica, estudios sobre

fusion-medical-animation-npjP0dCtoxo-unsplash

el riesgo empresarial y la rentabilidad del sector servicios, por otro lado, los precios de acciones de empresas que cotizan en BMV, los impactos de la industria 4.0 en la cadena de suministro, además de los efectos de los flujos de efectivo en la tasa de crecimiento, el endeudamiento y educación financiera, análisis de productos financieros para líneas de crédito de jóvenes, los factores clave en las importaciones de papaya por parte de EU, añadiendo estudios acerca del emprendimiento femenino, los factores estratégicos de mejora en cadena de suministro y las características socio culturales y género en el emprendimiento.

Como siguiente capítulo se realiza sobre la competitividad global, para ello se efectúan estudios psicosocial de la innovación cinematográfica, las causas de cierre de mipymes en Tecomán, los niveles de satisfacción al consumidor en los restaurantes del norte de México, La gestión del conocimiento en la banca, la influencia de la inteligencia emocional en el cambio organizacional en sector comercio, los impactos de la agricultura digital después del covid, estudios sobre los indicadores de competitividad en la industria automotriz, así como el trabajo home office en la productividad y competitividad de las empresas, trabajos sobre la robótica y automatización con base en ciclo de vida, efectos de la digitalización y competitividad, así como la desconexión digital, agregándose estudios sobre la integración económica y transformación productiva, la resiliencia organizacional en empresas de TICs, además de las diferencias en competitividad del ejercicio de la contaduría pública, la fiscalización en el ejercicio del gasto, la competitividad vs productividad y estrategia.

Dentro del cuarto capítulo con la temática de la innovación, tecnología y datos, se inicia con trabajos sobre las capacidades de innovación en la competitividad de las mipymes, la triple hélice como impulsor de transformación digital, la innovación sectorial y la desigualdad tecnológica, los estilos de comportamiento lifo en mipymes, la innovación y sus oportunidades de mercado de alimentos, las redes de innovación de la BlackBerry, añadiendo estudios la evolución de la web en la industria 4.0, aproximaciones a la construcción teórica de ATLAS.Ti, estrategias de innovación en sector comercio.

Finalmente, se agregan estudios sobre la temática de la responsabilidad social, sustentabilidad y la equidad de género, iniciando con estudios acerca de cómo la responsabilidad social afecta el desempeño en la BMV, el turismo en adultos mayores antes, durante y después de pandemia, las realidades de la sustentabilidad y rendición de cuentas, la responsabilidad social universitaria, la sostenibilidad en la industria geotérmica, además de indicadores de referencia para la gestión integran de la RSU, estudios bibliométricos de estereotipos femeninos en la publicidad, la competitividad y sustentabilidad en sistemas ganaderos de Colombia, análisis de la teoría de las capacidades para la pobreza alimentaria, la agricultura orgánica y el comercio internacional para la sostenibilidad del

fusion-medical-animation-npjP0dCtoxo-unsplash

sector frutícola, para finalizar con la construcción de la identidad femenina desde la publicidad, la contaminación ambiental como factor de influencia en el WOM y se concluye con el estudios de la RSCV como elementos de la imagen organizacional.

Todos los estudios y análisis que se presentar en este libro, son producto de investigaciones formales que se han desarrollo en los últimos años por académicos, cuya pretensión principal es mostrar los avances en la gestión del conocimiento en la frontera del mismo, para seguir agregando valor a la comunidad donde realizan estos trabajos, con un impacto social.

Dr. José Sánchez Gutiérrez
Presidente de RIICO

Dra. Paola Irene Mayorga Salamanca
Secretaria Técnica

fusion-medical-animation-npjP0dCtoxo-unsplash

ÍNDICE

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

La mejora de calidad de vida a través de los observatorios 1
Breatiz Martinez-Carreño y Maria Isabel Garrido-Lastra

Determinantes de la inversión extranjera directa,1990-2019:Un análisis de países latinoamericanos 16
Francisco Javier Ayvar-Campos, Jose Cesar Lenin Navarro-Chavez y Enrique Armas-Arévalos

Efecto resiliente de una gestión vinculada a la planificación y dirección estratégicas en restaurantes en México 36
Maria Teresa Arana-Soberanes, Luis Rocha-Lona y Rosa Amalia Gomez-Ortiz

El impacto de la política comercial en América Latina y su impacto en el desarrollo 49
Jorge Pelayo-Maciel, Hector Ramon Casillas-Alvarez y Tania Elena Gonzalez-Alvarado

Mejora de la productividad de la industria del sombrero en la región de Tehuacán aplicando DMAIC-Six Sigma 64
Ramon Garcia-Gonzalez, Jose Antonio Paredes-Castañeda y Geovanni Elias Casas-Dominguez

Productividad y producción del ingreso en la era del conocimiento 85
Beatriz Edith Vazquez-Becerra, Patricia Nuñez-Martinez y Javier Orozco-Alvarado

Perspectiva del desarrollo local en México: diseño y hallazgos a partir de la construcción del índice de la agenda para el desarrollo municipal 103
Carolina Mateo-Mejia, Enrique Armas-Arevalos y Miguel Angel Bautista-Hernandez

Cooperación y geolocalización en unidades de producción hortícola de Zacatecas 124
Luz Evelia Padilla-Bernal, Alfredo Lara-Herrera y Alberto Velez-Rodriguez

Una mirada a la resiliencia organizacional como fuente de ventaja competitiva 143
Irene Juana Guillen-Mondragon, Araceli Rendon-Trejo y Andres Morales-Alquicira

Cambios en las preferencias de los consumidores y adopción de la digitalización en la industria cervecera mexicana 163
Andres Morales-Alquicira, Irene Juana Guillén-Mondragon y Araceli Rendon-Trejo

Competitividad de las pymes en entornos hostiles: el caso de superercados La Salve, comunidad de Castilla y León,España 183
Arcadio Gonzalez-Samaniego, Maria Soledad Ramirez-Flores y Marco Alberto Valenzo-Jimenez

La mezcla de mercadotecnia como instrumento para evaluar la competitividad de la industria del té tradicional en Uruapan, Michoacán 204
Juan Carlos Jeronimo-Niniz, Mayra Araceli Valencia-Lopez y Silvano Roque-Velazquez

Identificación del posicionamiento competitivo del cluster de turismo de salud en Tijuana 218
Martha Alicia Rodriguez-Medellin, Dayam Guerrero-Pulido y Juliana Cervantes-Castro

Identificación y preparación del sucesor un área de oportunidad para el exito en empresas familiares de Monclova, Coahuila 239
Laura Leticia Gaona-Tamez, Rosa Hilda Hernandez Sandoval y Blanca Estela Montano-Perez

Capacidades tecnológicas y apropiación del conocimiento en las mipymes de Salamanca.¿Resultado de la contingencia por covid-19? 254
Maria Merces Leon-Sanchez, Osvaldo Rodriguez-Villalon y Judith Banda-Guzman

Zona turística rural y sistemas adaptativos en Mexico: resilencia y desarrollo local 271
Pilar Morales-Valdez, Tania Elena Gonzalez-Alvarado y Pablo Cabanelas-Lorenzo

Supervivencia de las MiPymes mexicanas ante la pandemia COVID-19 desde el enfoque de la teoría de la ecología organizacional 291
Cinthya Karina Camacho-Sotelo

Brechas de competitividad laboral en función de la escolaridad en México durante el Gran Confinamiento 311
Carlos Estrada-Zamora y Antonio de Jesus-Vizcaino

Transnacional del sector electrónico que opera en Jalisco: resiliencia y endomarketing 330
Francia Contreras-Garcia, Tania Elena Gonzalez-Alvarado y Jose Cabanelas-Omil

EDUCACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CREACIÓN DE VALOR

Incapacidades de aprendizaje que impiden la generación de conocimiento organizacional en las MiPymes de la Región Centro de Coahuila 350
Glenda Lila Suárez-Rodríguez, Ma. Zóchitl Araiza-Garza y Martha Carolina Sierra-Herrera

Producción científica en Investigación Educativa.El caso de la Universidad Pedagógica Nacional en la Ciudad de México 369
Rosa Amalia Gómez-Ortíz, María Fernanda Trejo-Carrillo y Patricia Ruth Ávila-Gómez

Mapas mentales, otra estrategia de aprendizaje inteligente para estudiantes de nivel medio superior y superior 384
María del Carmen Molinero-Bárcenas, Ubaldo Chávez-Morales y Alberto Lara-Guevara

Impacto COVID-19 en la educación en México: similitudes y diferencias en la literatura y los resultados obtenidos en la encuesta (ECOVID-ED) 2020 406
Mariana Calderón-Palencia, Ismael Loza-Vega y Sergio Castellanos-Gutiérrez

Percepción de la calidad educativa por parte de estudiantes de la UMSNH durante el COVID-19 424
Miguel Ángel Bautista-Hernández, José Herrera-Camacho y Guillermo-Salas Razo

"Balanced Score Card", factor clave en la toma de decisiones de una institución de educación superior 439
Luis Horacio Salas-Torres, Leonor Gutiérrez-González y Cesar Barboza-Lara

Compromiso Organizacional y la Gestión del Conocimiento en el Sector de Autopartes 457
Silvia Mata Zamores, María Guadalupe Martínez Alba y Gonzalo Maldonado Guzmán

Deserción escolar en alumnos de la Universidad Michoacán de San Nicolás de Hidalgo. La experiencia de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de Michoacán, México 473
María del Pilar Meza-Bucio, Gustavo Alfonso Gutiérrez-Carreón y Moisés Salvador Becerra-Medina

Factores que contribuyen a la supervivencia del sector turismo a partir del impacto del covid-19 485
Yuselim Angelica Villa-Hernández, Virginia Hernández-Silva y Salvador Madrigal-Moreno

Incidencia de las actitudes, factores socio-afectivos y facultades cognoscitivas en el aprendizaje del idioma inglés 504
David Campa-Elizondo,José Antonio Martínez-Villalba y Gerardo Yáñez-Betancourt

La gestión de conocimiento y su aporte a la competitividad de las universidades.Un acercamiento desde el análisis bibliométrico. 522
Antonio de Jesus-Vizcaino

Gamificación en la educación superior: el impacto de los cuestionarios gamificados como escenario de aprendizaje en tiempos de COVID-19 539
Salvador Antelmo Casanova-Valencia y Rigoberto López-Escalera

Análisis de las variables e indicadores para el estudio de seguimiento a egresados en áreas económico administrativas 550
Ma.Hilda Rodales-Trujillo y Mario Chavez-Zamora

Factores que afectan el correcto desarrollo del Modelo por Competencias docentes del TecNM 560
Flor María Valtierra-Nuci, Dalia Guadalupe Aguilar-Maya y Juan Carlos Jerónimo-Niniz

La gestión del conocimiento y el desempeño de la organización, una visión dialéctica 576
José Alfredo Flores-Mayoral

ESTRATEGIAS FINANCIERAS, EMPRENDIMIENTO, CADENA DE SUMINISTRO Y ERA DIGITAL

Esquemas de contribución definida colectivos como alternativa de planes de pensiones para instituciones públicas o privadas 592
Denise Gómez-Hernández y Michael-Demmler

Una propuesta metodológica para determinar la estructura óptima del capital en el sub sector de la construcción 612
Humberto Banda-Ortiz, Luis Miguel Cruz-Lázaro e Ignacio Almaraz-Rodríguez

El comercio electrónico como alternativa para la reactivación económica en el sector minorista mexicano afectado por el COVID-19 627
Ignacio Santillán-Luna, J. Jesús Ceja-Pizano y Diana Aguirre-Contreras

El confinamiento, reto para las pymes mexicanas: aplicando estrategias de tics para la reactivación económica 647
Diana Aguirre-Contreras, J. Jesús Ceja-Pizano e Ignacio Santillán-Luna

El riesgo empresarial y la rentabilidad en las empresas del sector de servicios en México 666
Juan Gaytán-Cortés, Gabriel Salvador Fregoso-Jasso y Juan Antonio Vargas-Barraza

Precio de las acciones de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores y su relación con el aumento de casos COVID-19 685
Ismael Loza-Vega, Sergio Castellanos-Gutiérrez y María Guadalupe Haro-Lomelí

El impacto de la industria 4.0 en la cadena de suministro: una revisión de literatura 700
Marco Alberto Valenzo-Jiménez, Víctor Béjar-Tinoco y Jaime Apolinar Martínez-Arroyo

Estado de flujos de efectivo: un análisis con enfoque en la tasa de crecimiento 719
Jesús Iván Aguilar-Grimaldo, Gerardo Yañez-Betancourt y Werner Horacio Varela-Castro

Endeudamiento, consumo y educación financiera en Morelia, Michoacán, México 735
Carlos Francisco Ortiz-Paniagua, Esmeralda Dafné Velázquez-Herrera y Zoe T. Infante-Jiménez

Análisis de un producto financiero: factibilidad de línea de crédito para adultos jóvenes 754
Renato Francisco González-Sánchez, Juan Alfredo Lino-Gamiño y Sergio Felipe López-Jiménez

Factores determinantes de las importaciones de papaya de EE. UU. Provenientes de México,1990-2019 774
Zoe Tamar Infante-Jiménez y Alejandro Javier López-Villaseñor

Emprendimiento femenino: ¿Necesidad u Oportunidad? 790
Lázara Yamila Castillo-García, Yuriany Salgado-Barrizonte y Alejandro Campos-Sánchez

Factores estratégicos que mejoran la calidad de la cadena de suministro de la industria cárnica en México 810
Juan Luis Garza-Castro, Mónica Blanco-Jiménez y María Mayela Terán-Cazares

Comportamientos socio culturales y el género como factores clave para el espíritu emprendedor,un análisis al GEM 829
Lizbeth Estefanía Gutiérrez-Rodríguez, Kurt Tonatiuh Winkler-Benítez y Alejandro Campos-Sánchez

COMPETITIVIDAD GLOBAL

Joker: análisis psicosocial de una innovación cinematográfica 847
Riccardo Sironi

Factores de Cierre de las PyMEs en la ciudad de Tecomán, Colima 868
Hugo Martín Moreno-Zacarías, Óscar Mares-Bañuelos y Martha Beatriz Santa Ana-Escobar

La satisfacción del cliente como variable mediadora en la industria restaurantera del norte de México 885
Christian Reich-López, María Mayela Terán-Cázarez y Mónica Blanco-Jiménez

Impact of the practices of knowledge management in the organizational performance: case banking sector in Mexico 907
Claudia Leticia Preciado-Ortiz e Ismael Loza-Vega

Influencia de la inteligencia organizacional en un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales del AMG 926
Luis Alberto Bellon-Álvarez, Araceli Duran-Hernández y Francisco Javier López-Cerpa

Beyond the Covid 19: Acceleration of digital agriculture and global berries competitiveness 946
Alejandra Rosales-Soto, Ricardo Arechavala-Vargas y Bernardo Jaen-Jimenez

Indicadores de Competitividad de la Industria Automotriz de México, 2005-2020 964
Joel Bonales-Valencia, Carlos Francisco Ortiz-Paniagua y Miguel Ángel Bautista-Hernández

Impacto del "Home office" en la productividad y competitividad de las empresas a raíz de la pandemia COVID-19 984
Areli Marcela Ibarra-Muñoz, Werner Horacio Varela-Castro y Gerardo Yañez-Betancourt

Clúster de Robótica y automatización en Aguascalientes, nivel de desarrollo con base en su ciclo de vida y tipología 1004
Bogar García-Martínez, Roberto González-Acolt y Manuel Díaz-Flores

Digitalización y competitividad. La industria de alimentos procesados en la pandemia 1023
Araceli Rendón-Trejo,Yareli Morales-Rendón e Irene Juana Guillén-Mondragón

Integración económica, transformación productiva y limitaciones para la competitividad del clúster textil de Medellín (Colombia) 1045
Luz Amalia Medina-Jiménez

Desconexión digital: derecho de los trabajadores y responsabilidad de los patrones, en la competitividad POS-COVID-19 1061
Ma. De los Ángeles Briseño-Santacruz, Werner Horacio Varela-Castro y María Olivia Castro-Solano

Precursores del potencial de resiliencia organizacional; en empresas de TIC en MTY durante la crisis ocasionada por el SARS-COV-2 1082
Irving Alberto Varela-Bedolla, Joel Mendoza-Gómez y Werner Horacio Varela-Castro

Contrastes de la competitividad en el ejercicio profesional de contadores públicos independientes 1096
María Eugenia De la Rosa-Leal y Juan José Gracida-Romo

Efecto de la fiscalización con la eficiencia en el ejercicio del gasto. Un análisis aplicado a las entidades federativas de México 1116
César Omar Mora-Pérez

Competitividad, Productividad y Estrategia 1130
Jaime Apolinar Martínez-Arroyo, Marco Alberto Valenzo-Jiménez y Angélica Guadalupe-Zamudio

INNOVACIÓN,TECNOLOGÍA Y DATOS

Influencia de las capacidades de innovación en los factores de cambio en la competitividad de la mipyme manufacturera en Aguascalientes 1149
Alba Rocío Carvajal-Sandoval, Octavio Hernández-Castorena y Braulio Adriano-Rodríguez

Análisis de modelo de gestión triple hélice como impulsor de la transformación digital en el Valle de Tecomán, Colima, México 1164
Oscar Mares-Bañuelos, Hugo Martin Moreno-Zacarías y Arquímedes Arcega-Ponce

Innovación Sectorial y Desigualdad Tecnológica en el Sector Manufacturero 1184
Emma Frida Galicia-Haro, Ana Lilia Coria-Páez e Irma Cecilia Ortega-Moreno

Estilos de Comportamiento lifo en las MiPymes como estrategia pos-covid 1201
Blanca Estela Montano-Pérez, Laura Leticia Gaona-Tamez y Gabriel Aguilera-Mancilla

Oportunidades de mercado para la innovación de alimento funcional 1214
Irma Cecilia Ortega-Moreno, Emma Frida Galicia-Haro y Ana Lilia Coria-Páez

Redes de Innovación de la BlackBerry 1234
Zoe T. Infante-Jiménez y Priscila Ortega-Gómez

La evolución de la web como herramientas de las empresas pequeñas en la industria 4.0 1252
Daniel Pineda-Domínguez, Fabián E. Guadarrama-Villagómez y Amalia Clara Torres-Márquez

Turismo y ciencias sociales: aproximaciones a la construcción teórica con ATLAS.ti para la gestión de datos cualitativos 1266
*Yolmis Nicolás Rojano-Alvarado, Margarita María Contreras Cuentas y Harleth Macías-Campo**

Estado del arte de los factores del ambiente empresarial que influyen en las estrategias de innovación interna de las empresas de comercio al por menor en Puerto Vallarta, Jalisco 1281
Georgina Dolores Sandoval-Ballesteros, Indira Rosalía Montes-Zambrano y Manuel Ernesto Becerra-Bizarrón

RESPONSABILIDAD SOCIAL,SUSTENTABILIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Responsabilidad social, manejo de agua y el desempeño de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores: evidencia de la teoría de las acciones desechadas 1298
Oscar V. De la Torre-Torres ,Leticia Bollain-Parra y Dora Aguilasocho-Montoya

Turismo para adultos mayores antes, durante y después de la pandemia ¿Una tendencia mundial en y para las agencias de viajes? 1318
Liliana Abascal-Gaytán, Manuela Badillo-Gaona y Andrea Contreras-Abascal

Realidades y limitaciones de la sustentabilidad y rendición de cuentas en México 1334
Karla Haydee Ortiz-Palafox, Cecilia Irma Magaña-Jáuregui y Rigoberto Silva-Robles

Diseño Estructural de la Responsabilidad Social Universitaria Estudiantil 1354
Joel Bonales-Valencia,Carlos Francisco Ortiz-Paniagua y Araceli Flores-Esparza

El Desarrollo Energético Sostenible en el Mundo y en México. El caso de la energía geotérmica 1372
Monsetrrat Santiago-Villeda, Ingrid Yadibel Cuevas-Zúñiga y María Del Rocío Soto-Flores

Indicadores de referencia para la mejora del manejo integral de RSU. Caso ciudad de México 1387
Francisco Gutiérrez-Galicia, Ana Lilia Coria-Páez y Aida Medina-González

Análisis biliométrico de los estereotipos femeninos en la publicidad con enfoque de empoderamiento hacia las mujeres 1406
Irma Janett Sepúlveda-Ríos y Tania Marcela Hernández-Rodríguez

Competitividad y sustentabilidad en sistemas ganaderos del piedemonte amazónico colombiano 1428
Yelly Yamparli Pardo-Rozo, Milton César Andrade-Adaime y Octavio Hernández-Castorena

Pobreza alimentaria, la crisis socioeconómica: una mirada desde la teoría de las capacidades 1448
Mary Xóchitl de Luna-Bonilla, María Angélica Cruz-Reyes y Vianey Chávez-Ayecac

Agricultura orgánica y comercio internacional para el desarrollo sostenible:el sector frutícola orgánico en Michoacán 1468
Priscila Ortega-Gómez, Zoe T. Infante-Jiménez y Carlos Francisco Ortiz-Paniagua

La Construcción de la Identidad Femenina desde la Publicidad: Un Análisis Teórico- Bibliométrico 1485
Tania Marcela Hernández-Rodríguez e Irma Janeth Sepúlveda-Ríos

La contaminación ambiental como factor de influencia en el WOM: caso estudiantes extranjeros y nacionales en Guadalajara, México 1508
Elsa Georgina González-Uribe, Paola Irene Mayorga-Salamanca y Paola Viridiana Gutiérrez-Sánchez

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a través de la sociedad, los accionistas, el capital humano y el medioambiente como elementos de la Imagen Organizacional (IMO) 1529
Paola Irene Mayorga-Salamanca y José Sánchez-Gutiérrez y Elsa Georgina González-Uribe

COLOQUIO

La idiosincrasia y el desconocimiento de los apoyos gubernamentales como factores de la participación en los mercados internacionales de artesanías 1552
Abraham Oswaldo Esparza-Rivera y Jorge Pelayo-Maciel

Factores culturales que inciden en el consumo de cine de arte en la Zona Metropolitana de Guadalajara 1567
Mónica Cervantes-Hernández, Juan Antonio Vargas-Barraza y Paola Irene Mayorga-Salamanca

La ventaja competitiva en la red universitaria de Jalisco a través de un modelo de gestión del conocimiento 1580
Manuel Alfredo Ortiz-Barrera, José Sánchez-Gutiérrez y Juan Mejía-Trejo

Las buenas prácticas en el uso de la tecnología en el ejercicio docente 1591
Francisco Pinedo Hernández

Revisión de normas de sustentabilidad aplicadas en empresas de energía eólica en Tamaulipas 1600
Melissa Borjas-Rodríguez y Luis Rocha-Lona

Didácticas para aplicar las TIC en un contexto complejo derivado de la pandemia por COVID-19 1620
Manuela Badillo-Gaona, Liliana Abascal-Gaytán y Elizabeth Genis-Pérez

El empleo hotelero en Puerto Vallarta y su relación con el Trabajo Decente 1632
Fátima Rubio-Moreno

Estrategias de innovación y marketing sustentable en empresas mexicanas 1647
Jennifer Viridiana Lozano-García, María Del Rocío Soto-Flores e Ingrid Yadibel Cuevas-Zuñiga

La innovación inclusiva y el emprendimiento social, un acercamiento teórico de sus implicaciones 1660
Ingrid Villarreal-Villalpando y Blanca Cecilia Salazar-Hernández

La discusión teórica de la construcción de identidad a través de los estereotipos del género femenino en la publicidad 1673
Alejandra Neovilth Torres-Escalante y Tania Marcela Hernández-Rodríguez

Publicidad digital efectiva para el aumento de penetración del sector seguros en la población mexicana 1694
Jean Ethian Gabriel Irving Ángeles-de la Cruz y Cecilia Morales-del Rio

Motivaciones y expectativas de jubilación y su relación con el consumo de servicios financieros para el ahorro para el retiro. 1710
Ana Lilia González Muñoz y Alejandro Campos Sánchez

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Photo by fakurian-design-2AVdmi_IYF4-unsplash

Influencia de la inteligencia organizacional en un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales del AMG

Luis Alberto Bellon-Álvarez[1]
Araceli Duran-Hernández*
Francisco Javier López-Cerpa*

Resumen

Este trabajo analiza el cambio organizacional desde la perspectiva de la Inteligencia Organizacional. Este proyecto busca encontrar la relación que hay entre la Inteligencia Organizacional y un cambio de cultura organizacional. Por lo que este estudio tiene como objetivo saber qué factores tienen algún impacto en esos procedimientos de ejecución de un cambio en las organizaciones, teniendo como objeto de investigación a compañías comerciales que estén en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG). Los descubrimientos que se tengan pueden ofrecer un entendimiento de en qué consiste un cambio organizacional. Adicionalmente, se puede indicar que, para poder llevar a cabo dicho proyecto de investigación, se procedió a desarrollar y aplicar un instrumento de investigación, entre el personal de las empresas que pasaron por un proceso de cambio organizacional, siendo este instrumento un cuestionario con una serie de preguntas estructuradas. Debiendo los entrevistados haber vivido dicho proceso de cambio.

Palabras clave: Inteligencia organizacional, cambio organizacional, organización inteligente.

Abstract

This work analyzes organizational change from the perspective of Organizational Intelligence. This research focuses on determining the relationship between Organizational intelligence and its influence on an organizational change process. For this reason, one of the purposes of this work is to know which factors have an impact on a process of organizational change, taking as an element of study commercial companies of the Metropolitan Area of Guadalajara (AMG).

The findings of this research can serve to have a greater understanding of what is an organizational change process. Therefore, it should be noted that, for this study, a research instrument was applied, consisting of a questionnaire of closed questions to personnel of companies that had a process of organizational change, and those employees were part of that change.

Keywords: Organizational intelligence, organizational change, intelligent organizations.

[1] Universidad de Guadalajara, CUCEA.

Introducción

La humanidad desde sus orígenes se ha caracterizado por estar en una permanente evolución, es por ello que el mundo también se distingue por estar en constante cambio; aunque ciertamente en las últimas décadas hemos sido testigos de cómo dichos cambios que se han venido presentando en la sociedad cada vez son más vertiginosos. Este fenómeno también afecta al mundo de los negocios, por lo que las empresas también deben estar preparadas para dichos cambios y tener la capacidad para adaptarse a ellos. Sobre todo, porque los mercados en todo el mundo se caracterizan por ser cada vez más competidos, por lo que las empresas para tener éxito y poder sobresalir en dichos mercados deben tener esa habilidad de ajustarse a los cambios que se den en los mercados. Por ello los directivos de toda empresa tienen un papel medular en las organizaciones que dirigen, ya que son ellos los que determinan el rumbo a seguir, es por ello que deben ser capaces de tener una visión a futuro clara de lo que quieren que sea su compañía y el camino a seguir para lograrlo. Por todo esto resulta de gran importancia el estudio del proceso de cambio organizacional en las empresas, ya que esto permite conocer qué factores influyen en dicho proceso de cambio, así como saber los obstáculos que se tienen que resolver para lograrlo, como puede ser entre otras cosas la resistencia al cambio, que es un fenómeno muy común que se presenta entre el personal de las empresas.

El enfoque de la perspectiva de estudio de la Inteligencia Organizacional, revela que los cambios son una especie de mutación que presenta la compañía, una organización inteligente ayuda a que su gente se adecúe al cambio, gracias a que pueden reaccionar con mayor rapidez ante ellos, y de este modo pueden prever esos cambios. Así pues, la base de conocimientos de las compañías se está constituyendo en un aspecto fundamental para las empresas en el actual mundo de los negocios.
La realidad es que, desde finales del siglo XX, el mundo estaba cambiando a un ritmo tan rápido que no nos dimos cuenta de los cambios y no recapacitamos en las implicaciones que esos cambios traerían en el mundo. Ahora, vemos que las prácticas que conocíamos se han vuelto anacronismos.

Marco teórico

El procedimiento por el cual se instaura cualquier proceso de cambio organizacional resulta ser bastante complicado, ya que las firmas empresariales requieren encarar una diversidad de obstáculos de distinta índole que entorpecen o imposibilitan su implementación. La realización de un análisis de un cambio organizacional es de suma relevancia, ya que las empresas, se hallan en una metamorfosis incesante, por ello la trascendencia de entender lo mejor posible la manera en que las compañías cambian y los motivos existentes para que esos cambios se consumen o no.

Cómo se lleva a cabo un cambio organizacional implica mucho trabajo, ya que cualquier cambio debe encarar una serie de problemas que dificultan su implementación. De ahí la importancia de realizar este tipo de investigaciones. Así como el mundo está en constante cambio, las empresas también cambian por las razones antes mencionadas. Por lo tanto, se debe entender cómo cambian las empresas y la razón de estos cambios.

La inteligencia organizacional se describe como la habilidad de las organizaciones para que puedan ejecutar sus actividades cotidianas y tomar decisiones sobre condiciones inesperadas en un entorno global caracterizado por ser cambiante y tener un gran dinamismo. Por lo que, las empresas que pueden recurrir a esto son organizaciones inteligentes.

Entre los escritores que estudian el cambio organizacional desde la perspectiva de estudio de la Inteligencia Organizacional, están: Senge (2006); Keskin y Balak (2020); Van Knippenberg et al., (2015); Jarrahi (2018); Ansari et al., (2020); Rahdarpour y Sheykhi (2016); Al Shobaki et al., (2018); Schafer (2009), Holba et al., (2019); que fueron examinados en este documento.

La inteligencia organizacional se refiere a la fuente de la ventaja del mercado, que puede ser desarrollada por la organización, pero no puede ser copiada con éxito por otros. Este recurso brinda la oportunidad de desarrollarse junto con el mercado, para predecir el cambio y desarrollo del mercado, y para lograr una ventaja competitiva en el mercado. La inteligencia organizacional incluye una capacidad que existe dentro de la parte posterior de un sistema organizacional. Para Kahkha et al.,(2015), la inteligencia organizacional es una combinación de inteligencia humana e inteligencia artificial que permite a una organización realizar tareas relacionadas, tomar decisiones importantes y racionales, que mejoran el rendimiento y la eficiencia de la organización. En tanto que para Tang y Sivaramakrishnan (2003), la inteligencia organizacional se define como una fuerza mental para responder eficazmente a los asuntos ambientales.

La inteligencia organizacional implica la interacción y armonía entre las inteligencias de los miembros de la organización y la infraestructura tecnológica de la organización (Neyisçi y Erçetin, 2020).

El factor que facilita las grandes actividades que los individuos realizan dentro de la organización es todo su poder cerebral. De este modo, la inteligencia organizacional se refiere a la capacidad de una empresa para movilizar todo el poder cerebral (Mahmoudi y Asgari, 2013). Por lo tanto, el punto de origen de las organizaciones que quieren capturar el cambio fue la inteligencia; por lo que la creación de organizaciones inteligentes basadas en las características de individuos inteligentes ha llegado a la agenda.

Según Albrecht (2002), el éxito de una empresa requiere la presencia de personas inteligentes, equipos inteligentes y organizaciones inteligentes. Albrecht también recomienda la inteligencia organizacional para evitar que el grupo se deslice.
Las herramientas inteligentes y los recursos humanos inteligentes juegan un papel importante en el rendimiento empresarial. Por lo tanto, es importante que los tomadores de decisiones en las organizaciones utilicen mecanismos que fortalezcan la inteligencia organizacional en la actualidad (Mahmoudi y Asgari, 2013).

Así pues, la inteligencia organizacional es una capacidad organizacional que apoya la toma de decisiones estratégicas. En el mundo competitivo de hoy, la inteligencia y el comportamiento inteligente son esenciales para el éxito empresarial. Ser inteligente requiere tomar las mejores decisiones estratégicas para una organización, y el comportamiento inteligente requiere la implementación de estas decisiones estratégicas. Por lo tanto, el comportamiento organizacional inteligente elimina todas las complejidades, presiones competitivas y la incapacidad de responder a los impactos ambientales que ponen en peligro la supervivencia de una organización (Pazireh et al., 2019). El uso del concepto: "inteligente" en las organizaciones les da una ventaja competitiva, especialmente por las circunstancias flexibles y competitivas que crean las condiciones que tienen, y expresan su punto de poder tecnológico (Kirn, 1995).

El concepto de organización inteligente surgió como respuesta al aumento del cambio ambiental, y como resultado de la rápida respuesta de las organizaciones a la cambiante economía digital. Keskin y Balak (2020), mencionan que las organizaciones inteligentes tienen la capacidad de adaptarse rápidamente al entorno para hacer frente a los desafíos.
A su vez, Schafer (2009) afirmó que una organización inteligente debe tener tres cualidades. Se trata de tener una clara visión estratégica, una cultura del mérito que respete la idea de cada individuo, y programas de incentivos que los apoyen (visión y cultura). Schafer señala que estas tres cualidades son necesarias, pero no lo suficientes para crear una organización inteligente. La alta inteligencia organizacional, pionera de la organización inteligente, surge sólo cuando las personas adecuadas en competencia para hacer el trabajo se reúnen en torno a estas tres cualidades (Schafer, 2009).

Por lo que una organización inteligente debe ser capaz de sincronizar sus empleados y los procesos de negocio con tecnologías avanzadas y satisfacer las necesidades de sus clientes en un tiempo relativamente corto.

Una organización inteligente está basada en Internet y orientada a la información, y por lo tanto puede adaptarse rápidamente a los nuevos desafíos organizacionales. Las tres dimensiones de las organizaciones inteligentes, la virtualidad efectiva en la tecnología de la información y la comunicación, la capacidad de crear equipos organizativos y puente de información, la complejidad y la rápida evolución económica confieren su solución a los entornos (Filos, 2008). Por lo que el liderazgo en una organización inteligente debe ser reflexivo en el sentido de que se comprenda el estado de ánimo de la organización y también se detecten señales silenciosas de cambio. Esto requiere previsión y sensibilidad y que los líderes y gerentes muestren un nuevo tipo de comprensión. Esta sensibilidad no equivale simplemente a las dificultades asociadas con la toma de decisiones, sino más bien al entorno en el que los líderes y gerentes reconocen los contextos cambiantes y los cambios en los entornos operativos, y el estilo de liderazgo requerido en diferentes marcos contextuales. Por lo que se observa que las organizaciones inteligentes trabajan constantemente y desarrollan la capacidad de adaptarse a entornos impredecibles.

Abrazar la incertidumbre en organizaciones inteligentes requiere conciencia de que el futuro está lleno de incertidumbres. Los miembros de una organización inteligente también saben cómo lidiar con la incertidumbre y cómo integrarla en los procesos de razonamiento. Por lo tanto, la incertidumbre en una organización inteligente se entiende, transmite y gestiona. (Matheson y Matheson, 2001).

Las características de las organizaciones inteligentes que Matheson y Matheson (2001) incluyeron en su trabajo y que las organizaciones inteligentes deben tener; se recogen en tres temas principales: logro del objetivo, comprensión del entorno externo y movilización de recursos. Lograr el objetivo es la cultura de la creación; la cultura de generar es principalmente que una organización inteligente necesita conocer la razón de su existencia. La organización inteligente exige la creación proactiva de nuevas alternativas y no toma medidas estratégicas antes de crear y convertir múltiples alternativas (Matheson y Matheson, 2001).

En el trabajo de Matheson y Matheson (2001), se observa que la implementación de los principios de la inteligencia organizacional se correlaciona de forma positiva con el desempeño empresarial; y que las organizaciones inteligentes no tienen el mismo nivel de inteligencia que observan que funciona mejor. Al respecto, Keskin y Balak, (2019), señalan que los niveles de inteligencia de las organizaciones son cada vez más complejos y la estructura multidimensional y la presencia de la capacidad de poder intelectual son cada vez mayores.

Se puede decir que el futuro pertenecerá cada vez más a las organizaciones inteligentes porque requiere la adaptación de capacidades a un entorno empresarial en constante cambio. Aumento de la competencia, aumento de las amenazas de los nuevos participantes y productos de sustitución; organizar su inteligencia organizacional como resultado integral del procesamiento de la inteligencia de todas las personas que dirigen al desarrollo (Bratianu et al., 2006).

Las características importantes de los miembros de las organizaciones inteligentes están relacionadas con la interacción de los miembros involucrados en el campo. Por lo tanto, la inteligencia organizacional necesita ser examinada como una fuerza más sistemática que los miembros de la organización crean juntos en lugar de la suma de sus inteligencias individuales (Neyişçi y Erçetin, 2020). En consecuencia, las tecnologías de la información y la comunicación son un factor eficaz en el intercambio organizacional y la innovación y los efectos de todo ello en la cadena de intercambio industrial. Es importante entender a las organizaciones inteligentes y los elementos que contribuyen a ello. Por lo tanto, teniendo en cuenta los aspectos sociales y complejos de las organizaciones, los estudios empíricos que examinen la relación entre la inteligencia organizacional y las organizaciones inteligentes en diferentes industrias y ejemplos, contribuirán a una buena comprensión.

Resumiendo; Según los investigadores de la perspectiva de estudio de la inteligencia organizacional, los cambios deben realizarse en la gestión de la empresa y sus sistemas organizacionales solo cuando sea necesario. Asimismo, señalan que las empresas tienen que evolucionar hasta reinventarse, lo que implica que no se modifica lo que ya existe, sino que hay que crear algo nuevo, que no existe. Por tanto, los directivos también deben reinventarse a sí mismos y a sus empresas, desarrollando así un nuevo entorno que gobierne a sus miembros, para que acepten un nuevo futuro que supuestamente no era posible. Además, otro esquema formulado por esta perspectiva de estudio es provocar una especie de revolución dentro de la empresa, para que surjan todas sus carencias y fracasos. A su vez, según el punto de vista de la perspectiva de la inteligencia organizacional la habilidad de cambiar no se compra, la empresa debe aprenderla por su parte. Los empleados de la empresa son quienes crean y cambian la compañía mediante el aprendizaje que se consigue cuando se efectúa un proceso de cambio siguiendo la perspectiva de la inteligencia organizacional, lo cual comienza con sus propios ejecutivos, que tienen un papel trascendental en dicho proceso de cambio en la empresa.

Diseño metodológico

Para poder llevar a cabo el presente trabajo de estudio se debieron efectuar dos etapas: en primera instancia se hizo un análisis de carácter teórico, dentro del cual se realizó una búsqueda con relación

al marco teórico del tema estudiado; en segundo término, se realizó un análisis de tipo empírico. Como parte del análisis empírico se hizo una recopilación de la información obtenida en este proyecto de investigación, para lo cual se diseñó un cuestionario, el cual fue conformado con una serie de preguntas cerradas, que abarcaron las alternativas de respuesta a cada cuestionamiento, siendo por lo tanto dicho cuestionario el instrumento de investigación utilizado para la presente investigación.

Unidad de análisis:

Dentro del presente proyecto de estudio se investigaron organizaciones empresariales que tuvieran como características ser: 1.- Ser MIPYMES. (1 a 250 empleados). 2.- Entidades del sector comercio y 3.- Situadas en el AMG (Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque y Tonalá).

Muestra:

Para esta investigación se usó un muestreo de carácter no probabilístico, para lo cual se administró el cuestionario como herramienta de investigación a 78 individuos que forman parte de la fuerza laboral de 78 mipymes del sector comercial, que tuvieron un procedimiento de cambio organizacional. Según el SIEM, en México el 69% de los negocios se dedica al comercio, en tanto que del sector industrial-manufacturero son 7%, un 21% es del sector servicios y solo 1% es del sector minero y agropecuario.

Operacionalización de las Variables:

Dentro de la presente investigación efectuada, las variables se operacionalizaron a través de utilizar preguntas graduadas en la Escala de Likert. La cual utiliza afirmaciones que indican la actitud, positiva o negativa con respecto a la interrogante. Para el estudio se solicitó a las personas encuestadas que exteriorizaran su nivel de acuerdo o desacuerdo, sobre cada aseveración, para establecer qué tan favorable o desfavorable es su punto de vista sobre los temas que fueron objeto de estudio.

Planteamiento del Problema:

Esta investigación pretende determinar cuáles son los efectos y factores inherentes a la inteligencia organizacional, que ejercen una influencia en un proceso de implantación de un Cambio Organizacional en organizaciones comerciales, instaladas en el AMG, ya sea que favorezcan o dificulten dicho proceso.

Por lo que, para éste proyecto, las preguntas de investigación que se formularon, son:

¿Qué factores relacionados con la inteligencia organizacional intervinieron en un cambio organizacional en empresas comerciales del AMG?

¿Qué efectos tiene la inteligencia organizacional en un cambio organizacional en empresas comerciales del AMG?

Objetivos de la Investigación

El objetivo de este trabajo es determinar qué factores inherentes a la inteligencia organizacional intervinieron en un Cambio Organizacional en empresas comerciales del AMG.

Otro objetivo que se tiene, es establecer los efectos que tiene la inteligencia organizacional en un Cambio Organizacional en empresas comerciales del AMG.

Hipótesis:

Las hipótesis formuladas para esta investigación, son:

H1: La inteligencia organizacional contribuye en la implantación de un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales del AMG.

H2: La base de conocimientos de la empresa, favorece el cambio organizacional por medio de la inteligencia organizacional en empresas comerciales del AMG.

Recolección y procesamiento de la información

Para este trabajo, el instrumento de investigación que se usó fue un cuestionario realizado según la información obtenida en la bibliografía consultada, y con lo que se pretendió determinar qué factores afines a la inteligencia organizacional, influyeron en un cambio organizacional en empresas comerciales del AMG. Por lo que, se hizo un cuestionario de preguntas estructuradas, que posibilite distinguir esos factores. Una vez que se obtuvo la información, se examinaron y clasificaron los resultados.

Para comprobar la fiabilidad y consistencia del instrumento de investigación, se determinó cuál es el Alfa de Cronbach. También se obtuvo la Medida de adecuación muestral KMO y la Prueba de Bartlett para determinar que las variables estén correlacionadas y que es viable hacer un análisis factorial.

Para el estudio empírico de este trabajo que pretende establecer el modo en que interviene la inteligencia organizacional en un cambio organizacional, se determinó el grado de significancia del ANOVA (análisis de la varianza), al relacionarse variables concernientes a la inteligencia organizacional, con los efectos que pudieran tener en un cambio organizacional, y con determinados factores que contribuyan u obstaculicen la ejecución de un cambio de cultura organizacional.

Resultados de la investigación de campo y conclusiones

Como parte de este trabajo de investigación se hizo un estudio de la inteligencia organizacional como una corriente de estudio que examina el proceso del cambio organizacional; y dentro del instrumento de investigación que se usó se consideraron en ese cuestionario ciertas interrogantes que analizan el cambio organizacional desde la perspectiva de la inteligencia organizacional.

Este estudio se realizó mediante encuestas personales con empleados que participaron en el proceso de cambio organizacional en las empresas consideradas; se les administró el cuestionario que se hizo para este trabajo, y que fue utilizado para estudiar las hipótesis expuestas. Por ello, para el estudio, se consideraron ciertas interrogantes relacionadas con la perspectiva de la inteligencia organizacional. Adicionalmente, se determinó el Alfa de Cronbach, así como la Prueba del Bartlett y el KMO:

Tabla 1.- Alfa de Cronbach de las variables de la Inteligencia Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.838	16

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS

Conforme al resultado estadístico de la fiabilidad, el Alfa de Cronbach resulta ser de alta consistencia, debido a que se aproxima al número 1, además de que las variables del cuestionario se aplicaron consistentemente, esto es, que las tendencias y correlaciones generales pueden ser explicadas a profundidad por medio de un análisis multivariado, para lo cual se requiere entender el nivel de ajuste entre los grupos siguiendo un análisis factorial KMO y Prueba de Bartlett.

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT- Cambio Organizacional y la Inteligencia Organizacional

Tabla 2.- KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.718
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	358.430
	gl	120
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS

Si. Sig. (p-valor) <0.005 se acepta H0 (hipótesis nula) > puede aplicarse el análisis factorial.

Si. Sig. (p-valor) > 0.005 se rechaza H0 > no puede aplicarse el análisis factorial.

Los resultados indican que el nivel de significancia que se obtuvo al ser cero, es representativa, ya que, entre más cercano se encuentre de cero, la prueba será más satisfactoria.

Tabla 3.- Comunalidades

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5	Grupo 6
Intensidad del Benchmarking	0.850					
Frecuencia del Benchmarking	0.831					
Intensidad de la Educación en el personal		0.775				
Frecuencia de la Visión compartida		0.710				
Intensidad de la Visión compartida			0.687			

Frecuencia de la Educación en el personal			0.685			
Frecuencia del Aprendizaje en equipo			0.684			
El personal tiene acceso a toda información que necesita para realizar su labor de cambio			0.663			
Intensidad del Aprendizaje en equipo			0.661			
La organización cada vez es más consciente de su base de conocimientos			0.653			
El cambio siguió una orientación al aprendizaje en vez de entregarle el mando a un líder autoritario			0.652			
Las organizaciones que aprenden fueron factor importante para efectuar el cambio de cultura			0.631			
El cambio en la empresa es resultado del aprendizaje organizacional				0.564		
Como consecuencia del cambio, el personal desarrollo nuevas capacidades y habilidades				0.551		
Esta empresa es una organización inteligente				0.523		
Se cuenta con un enfoque de aprendizaje dentro de la organización					0.422	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS

La variable más significativa es la Intensidad del Benchmarking, seguido de su frecuencia, lo cual indica que el Benchmarking beneficia significativamente un proceso de cambio organizacional que se lleve a cabo a través de la inteligencia organizacional.

La frecuencia y la intensidad de la Visión compartida, por otra parte, también son variables significativas con respecto a la inteligencia organizacional, ya que se requiere que tanto el personal como los directivos tengan el mismo enfoque en un proceso de cambio en las empresas.

Se les inquirió a los entrevistados si piensan que su empresa es una organización inteligente con un enfoque hacia el aprendizaje para así poder determinar si esto fue un factor determinante al decidirse que la empresa hiciera el cambio organizacional; esto al considerar que debido a los cambios que se han dado en la sociedad, la cultura, la tecnología y en los mercados internacionales, han sido aspectos que sirvieron para que se generen innovadoras formas de operar una empresa, debido a la creciente importancia que tiene el hecho de que las empresas acrecienten su base de conocimientos constantemente, ya que esto contribuye significativamente a que los directivos puedan tomar cada vez mejores decisiones.

Adicionalmente, a los entrevistados también se les cuestionó si la base de conocimientos de la organización fuese un factor que influyó en la decisión de realizar un cambio en sus organizaciones, y en qué medida ayudó a llevar a cabo tal cambio. Dado que, según la perspectiva de la inteligencia organizacional, hay que tener un conocimiento profundo de los mercados; para poder tener elementos para poder predecir el futuro, lo que permite tener una mejor gestión del proceso de cambio en la empresa.

En el instrumento usado se tomaron en cuenta ciertas hipótesis y preguntas que examinan el cambio organizacional desde la visión de la corriente de estudio de la inteligencia organizacional, y son:

H1: La inteligencia organizacional contribuye en la implantación de un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales del AMG.

Tabla 4.- Esta empresa es una organización inteligente; o sea que está enfocada hacia el aprendizaje y que acrecienta su base de conocimientos de manera constante

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
La organización cuenta con valores que refuerzan la identidad de la misma	Entre grupos	11.604	2	5.802	15.024	.000
	Dentro de grupos	22.783	59	.386		
	Total	34.387	61			
Buenos recursos humanos	Entre grupos	9.399	2	4.700	7.008	.002
	Dentro de grupos	39.569	59	.671		
	Total	48.968	61			
Adecuada información disponible	Entre grupos	13.028	2	6.514	9.878	.000
	Dentro de grupos	38.907	59	.659		
	Total	51.935	61			
Como consecuencia del cambio, el personal desarrollo nuevas capacidades y habilidades	Entre grupos	5.541	2	2.771	7.915	.001
	Dentro de grupos	20.653	59	.350		
	Total	26.194	61			
El cambio siguió una orientación al aprendizaje en vez de entregarle el mando a un líder autoritario	Entre grupos	6.215	2	3.108	7.196	.002
	Dentro de grupos	25.478	59	.432		
	Total	31.694	61			
El cambio en la empresa es resultado del aprendizaje organizacional	Entre grupos	4.675	2	2.338	10.877	.000
	Dentro de grupos	12.680	59	.215		
	Total	17.355	61			

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS

Según los resultados obtenidos, se descubrió una relación existente entre la empresa es una organización inteligente con: la organización cuenta con valores que refuerzan la identidad de la misma, los Buenos recursos humanos; el cambio tuvo una orientación al aprendizaje en lugar de darle el mando a un líder autoritario, el cambio en la empresa es resultado del aprendizaje organizacional; la Adecuada información disponible; y finalizando que, como resultado del cambio, es importante que los trabajadores desarrollen nuevas capacidades y habilidades. Esto indica que esos factores relacionados con la inteligencia organizacional influyen en la implantación del cambio

organizacional. Por lo tanto, la H1: La inteligencia organizacional contribuye en la implantación de un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales del AMG**,** se acepta. (Ver Tabla 4).

Con respecto a este aspecto, uno de los mayores desafíos de la administración es cómo se crean y administran organizaciones inteligentes (Rahdarpour y Sheikhi, 2016). Filos (2008) afirmó que la gestión inteligente de la organización requiere un enfoque más "difuso" para administrar recursos inteligentes como: personas, información de que se disponga, la base de conocimientos y creatividad.

Las organizaciones empresariales inteligentes consideran hoy a clientes, proveedores, reguladores e incluso competidores que pueden hacer contribuciones significativas a su éxito como partes interesadas.

Uno de los desafíos más importantes de la inteligencia, para las organizaciones que tratan de crear un ambiente sostenible basado en el beneficio, es el uso de la inteligencia humana, la confianza y la interacción dentro de la organización. Se sugiere que este problema puede resolverse con la inteligencia humana, que incluye conocimientos y habilidades y mecanismos de autorregulación ofrecidos por la cultura (Vveinhardt y Minkute-Henrickson, 2005). Por otro lado, el trabajo organizativo colaborativo involucra a los recursos humanos y herramientas de resolución de problemas basadas en máquinas. Para ello, se desarrolló un modelo de inteligencia organizacional que combina capacidades de computación humana y de máquina, y resolución de problemas (Kirn, 1995).

La inteligencia organizacional, que es la capacidad de poder intelectual de una organización, es vista como el siguiente límite para separar a los ganadores de los perdedores. Se puede decir que la capacidad de tomar decisiones inteligentes y adaptarse rápidamente a situaciones cambiantes es una de las mayores ventajas competitivas del siglo XXI. Las organizaciones que están fuertemente arraigadas en los principios de las organizaciones inteligentes pueden adoptar mejores prácticas para la toma de decisiones, y quienes los implementan pueden producir mejores resultados. (Matheson y Matheson, 2001). De hecho, la inteligencia de una organización no es solo adaptarse a las situaciones, debe ser capaz de influenciar y dar forma al medio ambiente, reestructurarse y lograr la sostenibilidad de un todo más grande incrustado en él, lo que incluye habilidades tales como el poder contribuir (Schwaninger, 2019). Por lo tanto, se considera que la inteligencia organizacional y la orientación al aprendizaje influyen en las organizaciones inteligentes.

Las respuestas de los encuestados muestran que las organizaciones inteligentes son un factor de mucha importancia que se debe considerar si se busca realizar un cambio organizacional, para ello se requiere que las empresas tengan un enfoque hacia el aprendizaje y generen mecanismos para ir acrecentando su base de conocimientos, así como el saber darle un buen uso a toda esa información con la que cuentan. (Ver Tabla 4).

H2: La base de conocimientos de la empresa, favorece el cambio organizacional por medio de la inteligencia organizacional en empresas comerciales del AMG.

Tabla 5: La organización cada vez es más consciente de su base de conocimientos.

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Aceptar correr riesgos calculados	Entre grupos	7.506	2	3.753	6.879	.002
	Dentro de grupos	32.188	59	.546		
	Total	39.694	61			
Visión compartida	Entre grupos	8.137	2	4.069	7.534	.001
	Dentro de grupos	31.863	59	.540		
	Total	40.000	61			
Competitivamente la empresa está funcionando mejor que antes del cambio	Entre grupos	7.014	2	3.507	9.229	.000
	Dentro de grupos	22.421	59	.380		
	Total	29.435	61			
Se cuenta con un enfoque de aprendizaje dentro de la organización	Entre grupos	3.940	2	1.970	7.803	.001
	Dentro de grupos	14.898	59	.253		
	Total	18.839	61			
Se hace una medición de los resultados del cambio de cultura organizacional	Entre grupos	3.543	2	1.771	6.222	.004
	Dentro de grupos	16.796	59	.285		
	Total	20.339	61			
El cambio siguió una orientación al aprendizaje en vez de entregarle el mando a un líder autoritario	Entre grupos	7.631	2	3.815	9.355	.000
	Dentro de grupos	24.063	59	.408		
	Total	31.694	61			
El cambio en la empresa es resultado del aprendizaje organizacional	Entre grupos	3.422	2	1.711	7.245	.002
	Dentro de grupos	13.933	59	.236		
	Total	17.355	61			

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS

De conformidad con los resultados obtenidos en este estudio se descubrió que hay una relación entre la organización es cada vez más consciente de su base de conocimientos con: Aceptar correr riesgos calculados, Visión compartida, Competitivamente la empresa está funcionando mejor que antes del cambio, Se tiene un enfoque de aprendizaje en la organización, El cambio es resultado del aprendizaje organizacional, Se miden los resultados del cambio de cultura organizacional, El cambio tuvo una

orientación al aprendizaje en lugar de darle el mando a un líder autoritario. Lo que muestra que la base de conocimientos que genera una empresa que se caracteriza por ser una organización inteligente, favorece la implementación del cambio organizacional; por ello es indispensable que la Dirección de la empresa se adentre en el proceso de cambio organizacional, y que capaciten al personal, para que tengan toda la información y capacitación adecuada para poder llevar a cabo correctamente sus funciones y para que puedan participar activamente en un proceso de cambio en sus organizaciones. Por esto, la H2: La base de conocimientos de la empresa, favorece el cambio organizacional por medio de la inteligencia organizacional en empresas comerciales del AMG, se acepta. (Ver tabla 5).

La gestión de riesgos es un indicador clave de la inteligencia: las organizaciones inteligentes se centran en los riesgos y desarrollan mecanismos de adaptación adecuados a ellos, al calcular cómo hacer frente a esos riesgos. En términos de gestión estratégica de recursos humanos, la inteligencia organizacional ofrece un desafío radical. Si se aumenta la base de conocimientos de la empresa, se vuelve un activo en lo referente a la competitividad organizacional (Argyris, 2010).
La habilidad de gestionar competencias está en el corazón de toda organización inteligente (Fernández y Rainey 2006; Fernández y Pitts 2007).

Los resultados de esta investigación, indican que una organización inteligente fomenta la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones para lograr la comprensión necesaria para hacer efectiva la alineación de los objetivos y la autorización (Matheson y Matheson, 2001). El último elemento en la movilización de recursos en una organización inteligente es el flujo abierto de información. Se necesita un flujo abierto de información para el diseño y desarrollo de productos, servicios y procesos innovadores. La base de conocimientos fluye rápidamente dentro de una organización más permeable, y este flujo de información en la organización puede mejorarse aplicando estándares de competencia y excelencia.

Las exigencias cada vez mayores de los consumidores, obligan a que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, lo que provoca que tales empresas sean más abiertas ante los cambios que se presenten en la propia compañía y en el mercado.

Conclusiones

El mundo de los negocios que existe en nuestros días tiene como característica que se encuentra en un incesante cambio. Lo que se puede observar al ver como se acrecienta la competencia en todos los

mercados e industrias a nivel mundial. Esto favorece el poder de toma de decisiones de los compradores, ya que cada vez cuentan con una mayor variedad de opciones para elegir, lo cual a su vez se traduce en un incremento en las expectativas de los consumidores. Por lo que es fundamental que les empresas sean cada vez más eficientes en sus procesos. Por lo tanto, este mundo caracterizado por esos continuos cambios provoca una gran incertidumbre en los mercados y los negocios, debiendo las empresas saber lidiar con dichos cambios, y anticiparse a ellos gracias a su base de conocimientos con que cuenten fruto del aprendizaje obtenido a través de su experiencia en el ámbito empresarial.
Los cambios que se presentan continuamente en el medio ambiente corporativo revelan la imprevisibilidad propia de los negocios. Esto genera que se deban gestar cambios considerables en las empresas, desarrollar nuevos procesos de producción, idear productos novedosos que excedan las expectativas de los clientes. Las organizaciones no pueden permanecer estancadas, tienen que aprender continuamente, porque si no lo hacen, los competidores los superaran. Las compañías de mayor éxito se caracterizan por adelantarse a los cambios, e incluso los impulsan, para así lograr ser líderes en el mercado, obligando a los competidores a que se adapten a los cambios. Efectuar un cambio organizacional puede ser gravoso, pero si se efectúa correctamente, sus beneficios van a ser mayores, lo que hará que las compañías tengan mayor eficiencia, se reduzcan los costos, y que la organización tenga más competitividad.

Los resultados del presente trabajo de estudio permiten concluir que las 2 hipótesis se aceptan:
H1: La inteligencia organizacional contribuye en la implantación de un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales del AMG.
H2: La base de conocimientos de la empresa, favorece el cambio organizacional por medio de la inteligencia organizacional en empresas comerciales del AMG.

En esta investigación que relaciona la influencia de la inteligencia organizacional con un proceso de cambio organizacional, se encontró que la inteligencia organizacional, necesita de una eficiencia de la gerencia, agregándose el cambio en dirección a la nueva lógica de la era de la economía digital.
Un entorno imprevisible, implica que las compañías se adecuen y adelanten a los cambios, lo que les servirá para efectuar un cambio organizacional.

A su vez se hallaron cómo factores que benefician el cambio organizacional desde el punto de vista de la inteligencia organizacional: el cambio es resultado del aprendizaje organizacional, el cambio tuvo una orientación al aprendizaje en lugar de darle el mando a un líder autoritario, la base de conocimientos con que cuente la empresa y las organizaciones que aprenden fueron factores

importantes para efectuar el cambio de cultura. Así pues, la perspectiva de la inteligencia organizacional indica que una empresa cambia cuando su personal se comporta de distinta forma. El personal es quien tiene que crear y cambiar a la empresa a través del aprendizaje y haciendo uso de su base de conocimientos, esto comienza con la gerencia, ya que tienen un papel fundamental dentro de la propia empresa. La investigación demuestra que la inteligencia organizacional es un factor cada vez más presente, y que contribuye en un proceso de implementación de un cambio organizacional. Este fenómeno, influye en todo tipo de compañías para que efectúen un cambio organizacional, ya que la inteligencia organizacional exige a las firmas empresariales a tener un enfoque hacia el aprendizaje, por lo que deben estar permanentemente buscando como incrementar su base de conocimientos. Las compañías nacionales serán más competitivas conforme vayan acrecentando su base de conocimientos y aprovechen toda esa información con la que cuentan para poder tomar mejores decisiones, que permitan mejorar el desempeño de la empresa y ser más competitivas.

A su vez la inteligencia organizacional es un instrumento de gran relevancia, con el cual las corporaciones pueden mejorar en sus operaciones y en su desempeño empresarial, dando un mejor servicio, siendo más eficientes en sus procesos y para conseguir una mayor competitividad. No hay manera de adivinar lo qué acontecerá en el futuro, pero si es viable prepararse para lo que el futuro nos traiga. Una correcta preparación de las compañías les permitirá enfrentar esos desafíos que el futuro depare. Toda organización debe ser capaz de adaptarse a los cambios. Realizar un cambio organizacional es un medio de subsistencia que adoptan las empresas para seguir en los mercados.

Referencias

Al Shobaki, M. J., Abu Naser, S. S., Abu Amuna, Y. M., y El Talla, S. A. (2018). The availability of smart organization dimensions in technical colleges in Palestine. *International Journal of Engineering and Information Systems, 2(*1), 49-64.

Albrecht, K. (2002). *Power of minds at work: Organizational intelligence in action*. AMACOM Books.

Ansari, F., Hold, P., y Khobreh, M. (2020). A knowledge-based approach for representing jobholder profile toward optimal human-machine collaboration in cyber physical production systems. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology, 28*(1), 87-106.

Argyris, C. (2010). *Organizational traps: Leadership, culture, organizational design.* Oxford University Press.

Bratianu, C., Vasilache, S., y Jianu, I. (2006). In search of intelligent organizations. *Management y Marketing, 1*(4), 71-82.

Fernandez, S., y Rainey, H. G. (2006). Managing successful organizational change in the public sector. *Public Administration Review, 66*(2), 168-176.

Fernandez, S., y Pitts, D. W. (2007). Under what conditions do public managers favor and pursue organizational change? *The American Review of Public Administration, 37*(3), 324-341.

Filos, E. (2008). Smart organizations in the digital age. Knowledge management: Concepts, methodologies, tools and applications, 48-72. *IGI Global*. http://www.filos-europe.com/erastos/documents/EN/EFSmartOrgs.pdf (Erişim Tarihi: 24.07.2020).

Haas, P.M. (1992) Introduction: Epistemic communities and international policy coordination. *International Organization, 46*(1), 1-35.

Holba, A.; Bahr, P.T.; Birx D.L. y Fischler M.J. (2019), Integral Learning and Working: Becoming a Learning Organization. *New Directions for Higher Education, 185*(185), 85-99.

Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons, 61*(4), 577-586.

Kahkha, A. O., Pourghaz, A., y Marziyeh, A. (2015). Examining the relationship of organizational intelligence with innovation management and career advancement in an organization. *Journal of Behavioral and Brain Science, 5*(1), 395-404.

Keskin, H., y Balak, D. (2020). Smart Organizations from Organizational Intelligence Perspective. *Business and Economics Research Journal; Bursa, 11*(4): 1083-1096.

Kirn, S. (1995). Organizational intelligence and distributed AI, Arbeitsberichte des Instituts für Wirtschaftsinformatik, Westfälische Wilhelms-Universität Münster, No. 40, Inst. für Wirtschaftsinformatik, Münster.

Mahmoudi, H. S., y Asgari, M. H. (2013). Investigation of relationship between organizational intelligence and agility of high school administrators in Mazandaran

Province, Iran. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences, 5*(7), 905-911.

Matheson, D., y Matheson, J. E. (2001). Smart organizations perform better. *Research Technology Management, 44*(4), 49-54.

Neyişçi, N., y Erçetin, Ş. Ş. (2020). Sosyal ağ etkileşiminin örgütsel zekâ düzeyine etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 35*(2), 354-374

Pazireh, T., Rahimi, G., Irani, F. N., y Bohlouli, N. (2019). Model developement for establishment of smart organizations: Case study of the social security organization. *International Transaction Journal of Engineering, Management, y Applied Sciences y Technologies, 10*(4), 559-565.

Rahdarpour, J., y Sheykhi, A. (2016). Relationship between organizational intelligence, organizational learning, intellectual capital and social capital using SEM. *International Journal of Humanities and Cultural Studies, 2*(4), 2076-2086.

Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization*. Doubleday/ Currency.

Schafer, M. A. (2009). *Organizational IQ: Characteristics common to smart organizations and applicability to the U.S. Military*. Mba Professional Report.

Schwaninger, M. (2019). Governance for intelligent organizations: A cybernetic contribution. *Kybernetes, 48*(1), 35-57.

Tang, Z., y Sivaramakrishnan, S. (2003). Creating an intelligence infrastructure for intelligent organizations. AMCIS 2003 Proceedings. Paper 360. http://aisel.aisnet.org/amcis2003/360 (Erişim Tarihi: 24.07.2020).

Van Knippenberg, D., Dahlander, L., Haas, M., y George, G. (2015). From the editors information, attention, and decision making. *Academy of Management Journal, 58*(3), 649-657.

Vveinhardt, J., y Minkute-Henrickson, R. (2005). Transformation of a learning organization into a smart organization: Expansion of human resource by intellectual capital. *Proceedings of EDULEARN 15 Conference 6th-8th July 2015.*