

*Competitividad y la salud en ambientes  
organizacionales del siglo XXI para el  
desarrollo de la región latinoamericana*



**Compiladores**

Alba Patricia Guzmán Duque  
Andrés Mauricio García Gómez  
Eva Martha Chaparro Salinas  
Julio Álvarez Botello

# ***Competitividad y la salud en ambientes organizacionales del siglo XXI para el desarrollo de la región latinoamericana***

## ***Compiladores***

Dra. PhD. Alba Patricia Guzmán Duque  
Mgr. Andrés Mauricio García Gómez  
Dra. en Adm. Eva Martha Chaparro Salinas  
Dra. en Adm. Julio Álvarez Botello

***Producto del:***  
*1er Encuentro Internacional de Competitividad  
RILCO-Colombia*

***Con el soporte de:***  
Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional  
RILCO Capítulo-Colombia  
Unidades Tecnológicas de Santander -UTS-  
Universidad Autónoma del Estado de México  
Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales – GICSE

# ***Competitividad y la salud en ambientes organizacionales del siglo XXI para el desarrollo de la región latinoamericana***

Primera Edición (versión digital), Octubre 2023

(Compiladores)

D.R. ©. Alba Patricia Guzmán Duque, Andrés Mauricio García Gómez, Eva Martha Chaparro Salinas, Julio Álvarez Botello

Diseño y diagramación: Rio Subterráneo Editores S. de R.L. de C.V.

[www.serviciosbonobos.com.mx](http://www.serviciosbonobos.com.mx)

**ISBN 978-607-59771-4-0**

El contenido de cada uno de los apartados de este libro es responsabilidad exclusiva de su(s) autor(es).

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Todos los derechos reservados. Hecho en México.

## **Comité editorial:**

Dra. Alba Patricia Guzmán Duque

Mtro. Andrés Mauricio García Gómez

Dr. Julio Alvarez Botello

Dra. Yéssica Yael Gómora Miranda

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas

Dr. Miguel Caballero Santín

Dr. César Enrique Estrada Gutiérrez

Dra. María del Carmen Hernández Silva

Dra. María de la Luz Sánchez Paz

Mtra. Iliana Yadira Guadarrama Varón

Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia

Dra. Susana Ruiz Valdés

**Comité Científico:**

Eva Martha Chaparro Salinas, Ph.D.	Universidad Autónoma del Estado de México, México
Julio Álvarez Botello, Ph.D.	Universidad Autónoma del Estado de México, México
Alba Patricia Guzmán Duque, Ph.D.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Alejandro Biancha Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Andrés Mauricio García Gómez, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Claudia Santana, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Cristian Camilo Rincón Moreno Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Dianey Sandoval, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Edward Ariosto Cristancho M., Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Edwin Andrés Hernández Álvarez, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Enrique Guerrero Guzmán, Mg-	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Ismael Enrique Ibañez Peñuela, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Johana Patricia Ramírez Adame, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Margarita Ramírez Mariño, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Rosa Edilia Toloza, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Sandra Patricia Álvarez, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia
Sergio Iván Picón Peralta, Mg.	Unidades Tecnológicas de Santander, UTS, Colombia

## Tabla de contenido

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>11</b>
<b>A. LA COMPETITIVIDAD A TRAVÉS DEL MARKETING Y LA INNOVACIÓN .....</b>	<b>12</b>
1. Gestión comercial, estrategia competitiva para el desarrollo de distribuidores no exclusivos, sector telecomunicaciones. Camino para expansión del canal, Estado México .....	12
2. Innovación y competitividad en el sector agrícola de Santander: el papel de la biotecnología y la I+D+i .....	14
3. Influencia del método AIDDA como técnica de venta y su relación con la difusión de marca .....	15
4. Análisis de la Plataforma de Mercado Libre en Consumidores de Villacorzo, Chiapas .....	16
5. El marketing en redes sociales de micro propietarios del sector gastronómico de Bucaramanga .....	17
6. Modelo piloto de investigación como medidor de la pobreza y desigualdad social en Bucaramanga y su Área Metropolitana .....	18
7. Aplicación informática basada en la Norma ISO 27001 para la seguridad de la información aplicado a instituciones educativas .....	19
<b>B. DESARROLLO SOSTENIBLE y RSE .....</b>	<b>20</b>
8. Estudio de sistemas de calidad total socio sustentables en las organizaciones de América Latina para el diseño e instrumentación de un doctorado profesionalizante en esta temática científica .....	20
9. La RSE en los modelos de gestión como ventaja competitiva sostenible .....	22
10. El Cisne Verde: Posible origen del evento e implicaciones que tendría en Colombia .....	23
11. Emprendimientos sostenibles una tendencia global para el desarrollo y la gestión organizacional .....	25
12. La responsabilidad social en la construcción de legitimidad organizacional de las empresas mexicanas .....	26
13. Percepción de seguridad del usuario en transporte público desde la perspectiva de medidas sanitarias.....	27
14. Bici “Re- Cicla” una concientización Sostenible en las Unidades Tecnológicas de Santander-Colombia.....	28

15.	Las expectativas de la organización de la figura asociativa agraria ejidal en Villa Corzo, Chiapas, México.....	29
<b>C.</b>	<b>EMPRENDIMIENTO Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES .....</b>	<b>30</b>
16.	El coaching como factor para el desarrollo de líderes ante retos organizacionales .....	30
17.	Mercado laboral y sus tendencias en investigación una revisión Bibliográfica.....	32
18.	La supervivencia y el crecimiento empresarial a partir de Estrategias Gerenciales .....	33
19.	Características organizacionales de las empresas familiares en Colombia .....	34
20.	Estrategias de fortalecimiento empresarial en Bucaramanga .....	35
21.	Mediación de las TIC en el desarrollo de competencias gerenciales a Empresarios Agropecuarios .....	36
22.	Propuesta de un modelo disruptivo de negocio como estrategia de crecimiento exponencial. Caso: Laboratorio Dental, México .....	38
23.	Del empoderamiento al emprendimiento femenino: Caso de estudio de empresarias guasavenses .....	39
24.	El papel de la educación e intención emprendedora sobre el perfil sostenible presente en estudiantes latinoamericanos .....	40
<b>D.</b>	<b>EDUCACIÓN DEL SIGLO XXI .....</b>	<b>41</b>
25.	Estrategias innovadoras en la educación superior con el uso de simuladores gerenciales para el desarrollo de competencias .....	41
26.	Innovación del aprendizaje como experiencia e investigación .....	42
27.	¿Cómo se mide la calidad en la educación con la Norma ISO 21001? .....	43
28.	Marte, un proyecto COIL entre Colombia y México .....	44
29.	Estudio de la aplicabilidad y resultados de la Educación 4.0 en la Universidad Autónoma del Estado de México .....	45
30.	Efecto de la inteligencia artificial en la formación académica de los universitarios .....	47
31.	Buenas prácticas en comprensión lectora de textos en inglés: caso estudiantes de Mercadeo de las UTS .....	48
32.	¿En quiénes confían los adolescentes de bachillerato a la hora de hablar de su sexualidad? .....	49
33.	Gestión de las emociones de estudiantes adolescentes y universitarios y su relación con la salud.....	50
	<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>52</b>
<b>E.</b>	<b>COMPETITIVIDAD .....</b>	<b>53</b>

34.	Colombia al mercado estadounidense, análisis sobre la competitividad de las empresas agroexportadoras de Santander .....	53
35.	Análisis de la competitividad del sector turismo en el departamento de Santander por medio de minería de datos .....	54
36.	Análisis de la pos pandemia como principal causa de la inflación en Colombia 2020-2022 .....	55
37.	Diagnóstico de los comportamientos del consumidor del sector panelero en Colombia 2018-2022.....	56
38.	Diagnostico del teletrabajo en las IPS .....	57
39.	Comportamiento del microcrédito en el Área Metropolitana de Bucaramanga 2019 – 2021, impacto de las condiciones económicas durante la pandemia y efectos en los resultados del sector .....	58
40.	Buenas prácticas para el manejo de costos y gastos de la barbería KPOS en Piedecuesta .....	60
41.	Planta de abastecimiento de agua para la Vereda Llanadas del municipio de Los Santos 61	
<b>F.</b>	<b>FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL .....</b>	<b>62</b>
42.	Plan de Mejora para la Ejecución de los Procesos Contables en la Legalización de Viáticos y Gastos de Movilización en el Área Operativa de la Empresa Geoxitecnicas 62	
43.	Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el Centro de Salud Nuestra Señora de las Nieves del municipio de Los Santos .....	63
44.	Propuesta de mejora de negocio para un mayor crecimiento y competitividad de la CHIVERA OMAR YESID en el área metropolitana .....	64
45.	Desarrollo de un Plan Estratégico para el Adecuado Manejo de las Finanzas Personales, Toluca, México .....	65
46.	Plan de negocio para la creación de Parking Lot Plus en Bucaramanga.....	66
47.	Factibilidad económica y de mercados para la creación de una unidad residencial en la ciudad de Bucaramanga.....	67
48.	Identificación de factores para el almacenamiento que afectan la calidad en La Pesquera El Gran Proveedor .....	68
49.	Propuesta modelo de control de inventarios del Método PEPS en la empresa Comercializadora y Exportadora DRC en Bucaramanga .....	69
<b>G.</b>	<b>ESTRATEGIAS DE MARKETING.....</b>	<b>70</b>
50.	Plan de mejora del servicio al cliente del Metrolínea en el Área Metropolitana de Bucaramanga 2023 .....	70

51.	Propuesta para la implementación de estrategias de marketing en la empresa Licor City BGA.....	71
52.	Estrategias de marketing en la fábrica de calzado DJhoselitos en el barrio La Cumbre de Floridablanca, Santander .....	72
53.	Plan de distribución y comercialización de biodigestores prefabricados para el área rural del departamento de Santander .....	73
54.	Plan de mercadeo para la empresa Distribuidora El Tiburón en el municipio de Piedecuesta, Santander.....	74
55.	Plan de mejoramiento en el área de marketing en empresas en Bucaramanga.	76
56.	Estrategias de mercadeo para los emprendimientos generados por los emprendedores de la UTS sede Bucaramanga .....	77
<b>H.</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RSE PARA LA EMPRESA.....</b>	<b>78</b>
57.	Definición de cargos e implementación del Manual de Funciones de la empresa Colon Cleanser S.A.S. ....	78
58.	Componentes para mejorar la atención al usuario en los establecimientos de salud en Oiba, Santander .....	79
59.	Diseño de un Manual para el Departamento de RRHH de la empresa los Olivales Pinchote Santander .....	80
60.	Responsabilidad social del recurso humano en la empresa DISTOYOTA.....	81
61.	Responsabilidades sociales y empresariales en moteles de Bucaramanga: análisis de estado actual y recomendaciones para comunidades urbanas y sostenibilidad ambiental .....	82
<b>I.</b>	<b>LA SALUD ORGANIZACIONAL EN EL SIGLO XXI .....</b>	<b>83</b>
62.	Principales causas por las que un deportista sufre de enfermedades psicológicas .....	83
63.	Influencia de las emociones a nivel fisiológico en el rendimiento deportivo .....	84
64.	Manual de prevención y recuperación para las tendencias lesivas en la gimnasia de piso en Action Cheer All Star .....	85
65.	Propuesta de mejoramiento del clima organizacional dirigido al personal médico asistencial en la EPS Sanitas, sede UAP, en Bucaramanga, Santander.....	86
66.	Entrenamiento deportivo para el adulto mayor para evitar enfermedades cardiovasculares .....	88
67.	Manual de prevención para las principales dificultades motoras en el adulto mayor	89



## PRESENTACIÓN

El primer I Encuentro Internacional RILCO-Capítulo COLOMBIA con su lema “Competitividad, desarrollo sostenible, emprendimiento, educación, fortalecimiento empresarial y la salud en ambientes organizacionales del siglo XXI para el desarrollo de las regiones”, se fundamentó en la reunión de temáticas que ofrecieron un espacio para compartir experiencias de procesos actuales de las organizaciones en el mundo. En este libro se incluyen 67 comunicaciones que se presentaron como evidencias de procesos académicos y de investigación y se muestra en dos capítulos que contienen temas relacionados con la competitividad, el desarrollo sostenible, el emprendimiento, la innovación, la salud organizacional, la responsabilidad social empresarial entre otros.

En el primer capítulo se presentan los avances de investigadores formados que se consolidan a partir de diferentes temáticas: *Competitividad a través del marketing y la innovación* que evidencian las tendencias en cuanto al uso de estrategias organizacionales y diferentes métodos que se utilizan en las organizaciones; *Desarrollo Sostenible* para evidenciar las actividades en las regiones para ser competitivos de manera sostenible y las amenazas que se avizoran desde la academia; *Emprendimiento y Estrategias Organizaciones* que muestran la relación entre la empresa y el fortalecimiento empresarial desde la docencia con la influencia de la tecnología; y, la *Educación del Siglo XXI* que evidencia las estrategias que se utilizan en educación superior, media y básica para el mejoramiento de los procesos enseñanza-aprendizaje.

El segundo capítulo muestra la participación de estudiantes en el ámbito de maestría y grado, quienes a través de sus temas muestran sus avances académicos y de investigación dispuestos en las siguientes temáticas: *Competitividad* para evidenciar los acercamientos a la realidad mundial y las consecuencias socio económicas de las políticas gubernamentales; *Fortalecimiento Empresarial* que presenta los estudios y aportes que se realizan desde la academia a las empresas de las regiones para mejorar sus procesos organizacionales a través de consultorías e intervenciones directas; *Estrategias de Marketing*, que muestran diferentes opciones aplicadas al sector real para visibilizar más sus productos y servicios; *Estructura Organizacional y RSE para la Empresa* que presentan una combinación de recursos de manejo de personal y prácticas constructivas a través de

la RSE en las organizaciones; y, *La Salud Organizacional en el Siglo XXI* que muestran diferentes situaciones de las áreas deportivas, clima organizacional y aspectos del adulto mayor desde las organizaciones.

Todo lo anterior se recoge en un documento que representa el esfuerzo académico y científico de docentes, investigadores y estudiantes con avances de sus proyectos académicos y de investigación para buscar soluciones en las empresas, instituciones de educación y los diferentes sectores económicos.

*Alba Patricia Guzmán Duque, Ph.D.*  
*Directora del Capítulo Regional RILCO-Colombia*  
*Líder Grupo de Investigación GICSE*  
*Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia*

## **10.El Cisne Verde: Posible origen del evento e implicaciones que tendría en Colombia**

*Dr. en Edu. Miguel Octavio Caballero Santin*

*Dr. en Edu. Jessica Yael Gómora Miranda*

*Mtra. en Edu. Iliana Yadira Guadarrama Varón*

*Universidad Autónoma del Estado de México*

El evento denominado "Cisne Verde" ha generado inquietud debido a las diferentes repercusiones que podría traer consigo en el momento en que llegara a presentarse. Este fenómeno, derivado del cambio climático, fue descrito por primera vez en la ciudad de Basilea, Suiza, por el Banco de Pagos Internacionales (BIS). Éste describió el escenario económico e industrial ideal en el que podría presentarse, así como las posibles implicaciones desde un punto de vista económico y social. Esta propuesta parte de la obra del autor y filósofo Nassim Taleb "El cisne negro: El impacto de lo altamente improbable". Así, parten del supuesto del desconocimiento de un acontecimiento que es real lo que deriva posteriormente en una serie de afectaciones de diferentes tipos. En lo referente a Colombia, debemos partir del conocimiento de que es la tercera nación latinoamericana en lo referente al tamaño de su población, la cual se caracteriza por su multiculturalidad conformada por personas con orígenes indígenas, africanos y europeos. Aunado a lo anterior, destaca por su riqueza natural y recursos, siendo uno de los países con mayor biodiversidad y gran cantidad de recursos no renovables. Además, destaca por su cultura, historia y patrimonio, con una economía emergente cuyos sectores agrícola, minero, manufacturero y turístico hacen que ocupe un rol principal hoy en día. Es en este punto donde se señala la importancia de estudiar este fenómeno de manera formal, abordando las posibles implicaciones que de presentarse pudiesen traer consigo a la nación, y así poder tomar medidas preventivas que permitan aminorar su posible impacto en diferentes escenarios. La metodología para este estudio exploratorio fue documental integrándose al identificar literatura relevante a la misma, así como el análisis y la sistematización de la información de interés para desarrollar el mismo. Se sugieren para estudios posteriores métodos de investigación cualitativa, estudios de casos y análisis de posibles escenarios, los cuales dependerán tanto de las preguntas como de los objetivos específicos de la investigación. Este estudio exploratorio nos recuerda que Colombia es un país multicultural y rico en recursos, convirtiéndose especialmente vulnerable a las repercusiones del "Cisne

Verde". Por lo tanto, es importante que el gobierno colombiano trabaje de manera conjunta con el sector privado y la sociedad civil para hacer notar su existencia en primer lugar, para poder así mitigar los riesgos asociados con este fenómeno. El objetivo debe el de poder fortificar el desarrollo sostenible dentro de los planes nacionales a mediano y largo plazo.

**Palabras clave:** Cisne Verde, cambio climático, Banco de Pagos Internacionales, cisne negro, Colombia, recursos naturales, sustentabilidad.

## C. EMPRENDIMIENTO Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

### 16.El coaching como factor para el desarrollo de líderes ante retos organizacionales

*Iliana Yadira Guadarrama Varón*

*Yessica Yael Gómora Miranda*

*Miguel Caballero Santín*

*Universidad Autónoma del Estado de México*

El coaching ejecutivo, es un proceso de acompañamiento y apoyo a líderes. Permite concretar metas organizacionales y desarrollar habilidades y aptitudes para conducir con acciones específicas las funciones asignadas en la organización. Constituye una herramienta utilizada en las empresas, a fin de incentivar el desempeño, la toma de decisiones y el desarrollo del talento humano. El coach guía el proceso, prepara y dirige las sesiones para incentivar en las personas una mirada distinta del reto que viven. Quien guía, tiene la responsabilidad de orientar a quienes acompaña, a partir de las habilidades que desarrolla durante la formación de coaching, e intuye cómo y desde qué lugar intervenir. Requiere de escucha activa, empatía y del manejo de preguntas para generar reflexión y claridad en los coachees. La metodología aplicada en esta investigación se basó en la psicología transpersonal de Maslow, Jung, y Rogers, así como en la sociología fenomenológica de Schutz, pues se asume que cada persona, intersubjetivamente, puede conocer y comprender su situación actual, basada también en el sentido práctico de sus intereses. Se aplicó un proceso de coaching a cuatro líderes que solicitaron servicios de acompañamiento y de orientación por parte de una coach certificada, con énfasis en el liderazgo. Se trabajó por espacio de 10 sesiones con cada coachee, para fortalecer su liderazgo y dirigir sus esfuerzos hacia el cumplimiento de una meta específica. Los cuatro procesos generaron planes de acción, tareas concretas, visión, comprensión a mayor escala, reflexiones y cambios en los estilos de cada líder, mejorando su desempeño. Se concluye que quienes desarrollan las competencias gerenciales necesitan de las habilidades blandas como la creatividad, la empatía, la comunicación, la negociación y la colaboración. Elegir este acompañamiento significa que el líder ha hecho consciente su necesidad de recibir orientación y, además, le coloca en dos vías: la profesional y la

personal, dado que se sabe que están inmersos en un entorno cambiante, que implica tomar decisiones y acciones para la mejora continua. También emergen áreas de oportunidad que requieren atención clara y objetiva por parte de los coachees.

**Palabras clave:** Liderazgo, coaching ejecutivo, objetivos organizacionales, talento humano, competencias profesionales.

### **33. Gestión de las emociones de estudiantes adolescentes y universitarios y su relación con la salud**

*Dra. en A. Yessica Yael Gómora Miranda*

*Dr. Miguel Octavio Caballero Santín*

*Mtra. Iliana Yadira Guadarrama Varón*

*Universidad Autónoma del Estado de México*

Los seres humanos estamos expuestos a un sinnúmero de situaciones que pueden alterar el equilibrio emocional en el que nos encontramos. Experimentar enojo, tristeza, felicidad, angustia, frustración etc. puede ser parte del día a día de manera momentánea o bien por periodos más prolongados. Es necesario hacer una revisión teórica que permita comprender mejor los conceptos que involucran a las emociones y su relación con la salud humana; por ello referimos los siguientes: La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que la salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia la enfermedad. Ortega Navas (2010), cita a (Iglesias, Couce, Bisquerra y Hué, 2004: 81), quien refiere que las emociones pueden describirse como una experiencia psíquica, cuyo significado biológico es moderar el comportamiento. Ahora bien, gestionar nuestras emociones requiere poseer educación emocional, ésta última entendida como el proceso continuo que dota a los individuos de habilidades para que puedan afrontar mejor los retos del día a día (Bisquerra, 2004: 243). De igual manera, el autoconocimiento emocional resulta indispensable para poder gestionar las emociones, el autoconocimiento emocional es fundamental; entendido como la capacidad de ser conscientes de nuestras emociones y tener la habilidad para conocerlas y entenderlas (Bar-On, 1997; Bar-On, Brown, Kirkcaldy & Thomé, 2000; Bernal, Esteban & Ramírez, 2017). Por lo tanto, y fusionando la esencia de los conceptos mencionados anteriormente es necesaria la correcta asimilación y expresión de las emociones de las personas para evitar que se rompa el equilibrio de sus funciones físicas, mentales y sociales. La metodología se trata de una investigación cualitativa basada en la revisión bibliográfica de artículos científicos de temáticas de emociones y salud mental, principalmente en población adolescente y estudiantil universitaria. En los resultados se destacan uno de los artículos tomados como base, es el de Salud mental en adolescentes universitarios Latinoamericanos: Revisión sistemática de Cuenca Robles, Nancy Elena; Robladillo Bravo, Liz Maribel; Meneses La Riva, Mónica Elisa; Suyo -Vega, Josefina Amanda, quienes hicieron una revisión exhaustiva

de 11 artículos publicados de esta índole en Latinoamérica entre 2018 y 2020; y que sumado a otros trabajos permiten identificar que las emociones y el manejo de las mismas son un tema de especial atención, ya que pueden conducir a consecuencias como la ansiedad, depresión; y en casos más severos el suicidio.

**Palabras Clave:** Emociones, salud, control.