

Evaluación de impacto del modelo de comportamiento organizacional, como alternativa de la educación avanzada

Evaluating the impact of model of organizational behavior as an alternative to Advanced Education

Dr. C. Ramiro Jesús Pérez Hernández*

<ramiro@formatur.mintur.gob.cu>

<https://orcid.org/0000-0002-2277-3667>

Ing. Feliberto Acosta Salgado**

<lily@gmail.com>

<https://orcid.org/0009-0000-0749-4486>

Lic. Maryuri Obando Estupiñán***

<lorena15flow@gmail.com>

<https://orcid.org/0000-0006-4914-0997>

*, ** Escuela ramal de Turismo, La Habana, Cuba y *** Institución Universitaria Antonio José Camacho, Cali, Colombia.

RESUMEN

El objetivo de este artículo es evaluar el impacto del comportamiento organizacional como alternativa de la educación avanzada. Los métodos teóricos utilizados fueron revisión documental, el enfoque sistémico estructural, análisis documental, histórico lógico, encuestas, entrevistas, el histórico-lógico, analítico- la observación. La estructura del capital humano se identifica en correspondencia con sus relaciones interpersonales y de trabajo en equipo. Su estructura, intelectual, emocional, estructural, relacional y social, definen las relaciones del capital humano, mediante las competencias laborales manifiestas en su desempeño laboral, en la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de las organizaciones y de los clientes, según las estrategias que realizan. Se contribuye con creatividad e innovación, a la investigación y desarrollo de su talento y capacidades, de su comportamiento organizacional en beneficio de nuevos productos y servicios de las entidades a las que pertenecen.

Palabras clave: comportamiento, educación avanzada, competitividad

ABSTRACT

The objective of this article is to evaluate the impact of organizational behavior as an alternative to the theory of Advanced Education. The theoretical methods used were a documentary review the approach structural systemic, documentary analysis, logical historical, surveys, interviews and historical-logical, analytical- observation. The structure of human capital is identified in correspondence with its interpersonal and teamwork relationships. Its structure, intellectual, emotional, structural, relational and social, defines the relationships of human capital, through the work competencies manifest in its work performance, in the search for satisfaction of the expectations of organizations and clients, according to the strategies that are making. It contributes with creativity and innovation, to the research and development of their talent and capabilities, of their organizational behavior in benefit from new products and services from the entities to which they belong.

Keywords: behavior, advanced education, competitiveness



INTRODUCCIÓN

Las organizaciones necesitan incorporar acciones que les permitan ser líderes en el mercado, y a sus trabajadores, obtener los conocimientos, habilidades y conductas para que alcancen el desempeño laboral superior, siendo competentes en sus ocupaciones y contribuyan con la participación activa en sus estrategias, al éxito de las mismas.

El capital humano constituye el componente más importante de la organización, ya que, mediante su comportamiento, contribuye a los ingresos de la misma y la orientación a los clientes para el logro de la eficiencia y eficacia como efectividad en el proceso de producción de bienes y servicios¹.

La evaluación del comportamiento de los trabajadores en cada una de las organizaciones, también constituye un factor importante para la medición del incremento de la competitividad en los mercados. Robbins² describe que el comportamiento organizacional es el “Campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización”.

Algunos autores tratan el tema del comportamiento humano y organizacional como parte de la teoría de educación avanzada, buscando en este capital el mejoramiento humano, profesional y laboral. Entre ellos se encuentran, Borges³, Valdés⁴, Peñalver⁵, Añorga⁶, Garrido⁷, Ruiz⁸ quien en su trabajo “Modelo de Evaluación de Impacto”, considera al capital humano como el componente más importante de la organización, identificando los indicadores (elementos) de las variables (procesos u objetos) que miden este comportamiento (variables de comportamiento humano, profesional y laboral con indicadores para su medición)⁹.

Añorga¹⁰ consideró que la teoría de la Educación Avanzada constituye un acercamiento necesario a los comportamientos humanos. Al respecto plantea, referido a esta teoría, que “(...) Sus relaciones con otras ciencias, permite poseer un objeto de estudio bien definido, el comportamiento humano, que se llega al mismo, de acuerdo con los resultados de la práctica (...)”.

Así, el comportamiento organizacional estudia lo que las personas realizan en una organización y la forma en que ese comportamiento afecta el desempeño laboral y su efectividad.

Al respecto, una de las problemáticas existentes en las organizaciones, que no contribuye a que se alcancen los niveles de efectividad que demanda la sociedad cubana, es el estudio insuficiente como investigación, del impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento organizacional, lo que trae como consecuencia que su capital humano

no brinde el mejor servicio a los clientes, según la satisfacción de sus necesidades y expectativas, referido al tema de calidad total y que las mismas conozcan como resultado, el nivel de competitividad existente en su mercado para la planificación de forma perspectiva (a corto plazo) y prospectiva (a largo plazo) de sus estrategias.

Otro de los problemas actuales en las entidades y en la formación, es que no se emplea de forma correcta el Cuadro de Mando Integral orientado por el Estado como perspectivas estratégicas de las organizaciones que aprenden, cómo mejorar su crecimiento con un capital humano competente, que produzcan en los procesos claves los productos y servicios solicitados por los clientes para el logro de su efectividad y el incremento de la competitividad en los mercados.

El **objetivo** de la investigación que se declara es: Evaluar el modelo de impacto del comportamiento organizacional, como alternativa de la educación avanzada para el mejoramiento de su efectividad y del incremento de su competitividad en los mercados.

Métodos: Se asume la concepción dialéctico materialista. los métodos teóricos utilizados fueron revisión documental de otros autores que estudiaron el tema de comportamiento humano y organizacional como alternativa de la Educación Avanzada y de la estructura del capital humano en el mundo y Cuba, con el Enfoque Sistémico Estructural, análisis Documental, Histórico Lógico, encuestas, entrevistas y el histórico-lógico, analítico- la observación, que se realizó mediante la técnica de revisión documental.

Este trabajo es el resultado de las indagaciones teóricas y empíricas realizadas en las organizaciones de diferentes Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) en los Trabajos Finales, a los cuales se les impartió el Diplomado de Dirección y Gestión Empresarial establecido por el Estado en la Escuela Ramal del Mintur, donde con la participación de diferentes especialistas de esta institución, del Trabajo en Equipo con otros especialistas), se emplearon los diagnósticos, determinándose los problemas que afectan la implementación del Sistema de Gestión de Capital Humano (SGCH) y el de Dirección e Integrado de Gestión Empresarial, mediante la capacitación técnica, que como inversión y pertinencia social contribuyeron a la generalización a las entidades del Ministerio de Turismo y otras de los OACE. La metodología empleada para la medición de los resultados cuantitativos por parte de los evaluados, fue, mediante el empleo del cálculo estadístico matemático de la suma, resta y multiplicación.

El capital humano se estructura como razón más importante de una organización, con diferentes términos, considerados con varios modelos de sus activos de diferentes formas, algunos como parte del capital intelectual¹¹.

En el sector del turismo algunos autores se han dedicado a su estudio¹². Veamos estos modelos en las Figs. 1 y 2.

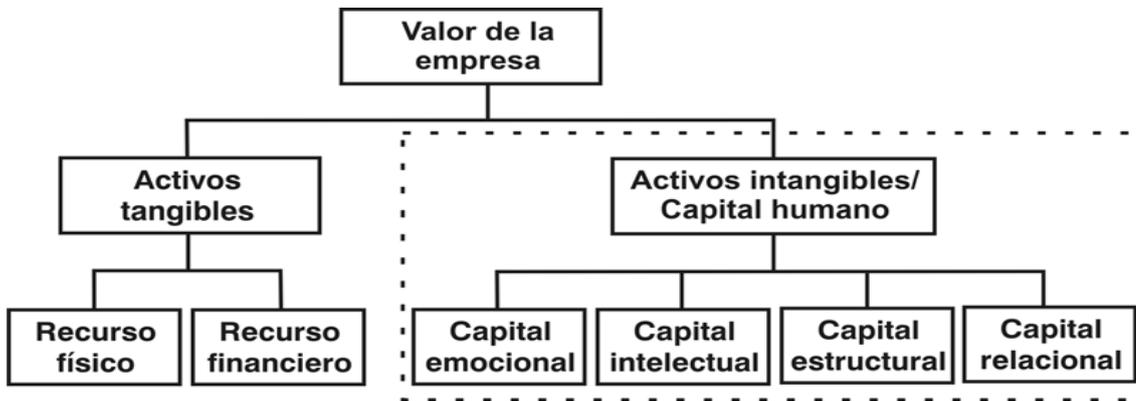


Fig. 1 Propuesta de Modelo de Capital Humano con Enfoque Integral (Machado, 2003)



Fig.2 Mapa Conceptual de la Estructura del Capital Humano¹

Dichos modelos conciben que en el capital humano se ponen de manifiesto algunos componentes cognitivos (conocimientos) y afectivos (conductas) de la personalidad, que identifican sus competencias laborales, lo que contribuye a que estos participen en los procesos, de acuerdo con las estrategias de la organización y necesidades y expectativas de los clientes.

Otros autores definen en dicha estructura como parte de sus relaciones al **capital social**, donde se mide esta responsabilidad de la entidad con el territorio y aporte de la misma, así como su impacto por el mejoramiento ambiental y la comunidad^{13, 14, 15}.

Dicha estructura concuerda con la búsqueda de la mejora continua de la participación efectiva de los trabajadores en los diferentes procesos de la producción de bienes y servicios que aportan valor a la organización y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. De esta forma, el capital humano se estructura como **capital intelectual** (conocimientos y habilidades, siendo las capacidades que contienen las competencias organizacionales, de los procesos claves y la creatividad del mismo en la investigación, el desarrollo y la innovación con

carácter de aprendizaje); **capital emocional** (actitudes y otros componentes de la personalidad volitivos, motivaciones, deseos y estados de ánimos que conjuntamente con el clima laboral satisfactorio caracterizan sus normas de conductas); **capital estructural** (estructura organizativa en que participa el capital humano, procesos, áreas y puestos de trabajo por cargos que incorpora, forma y sostiene al mismo y su estructura intelectual, posibilita el desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios y de la nueva tecnología de la información y las comunicaciones); y **capital relacional**, donde intervienen las relaciones con los clientes a los cuales se les brindan los servicios, incluyendo en este último las relaciones con los proveedores que suministran los insumos necesarios y sus competidores como visión de negocio y su liderazgo ,así como otras partes interesadas.

De esta forma, la estructura del capital humano se identifica en correspondencia con sus relaciones interpersonales, de trabajo en equipo en la organización y su entorno social. Su estructura, intelectual, emocional, estructural y relacional definen las relaciones del capital humano, mediante las competencias laborales manifiestas en su desempeño laboral, en la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de las organizaciones y de los clientes, según las estrategias que realizan¹³.

El análisis crítico de estos modelos, valorados por algunos de los autores estudiados, con sus componentes o dimensiones que miden la estructura del capital humano, según la fig.2 permitieron la identificación de sus indicadores¹.

Con el empleo de uno de los elementos del Cuadro de Mando Integral (CMI), del mapa estratégico, se propone como resultado del diagnóstico de sus componentes o dimensiones del capital humano perteneciente a cada uno de los procesos en que participa en sus organizaciones, se evalúa el nivel de competitividad de cada una de estas.

Cuesta describe que el Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI) desarrollado por Robert S. Kaplan y David P. Norton, en la década de 1990, significa una "herramienta de gestión que traduce la estrategia de la empresa en un conjunto coherente de indicadores"^{16,17}.

El CMI mide la actuación de la organización desde cuatro perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento. El CMI permite que las empresas puedan seguir la pista de los resultados financieros, al mismo tiempo que observan los progresos en la formación de aptitudes y la adquisición de los bienes intangibles que necesitan para un crecimiento futuro. En las Figs. de la 4.11 a la 4.18, Cuesta (2010) describe los mapas estratégicos, identificando los anexos de los elementos del CMI con la gestión estratégica de la organización y del sistema de gestión de capital humano expresado por Kaplan y Norton¹¹, cada una de estas perspectivas (consideradas como variables que son estudiadas como objeto de

estudio), son definidas con sus dimensiones propuestas (magnitudes de las variables), de la forma siguiente:

Económica-financiera. Responde a las expectativas de los clientes y el encargo social, mediante su aporte; también está relacionada con la estrategia de crecimiento de rentabilidad empleada y el mejoramiento de sus indicadores de eficiencia y eficacia, así como de respaldo en efectivo.

Cliente. Responde a las necesidades y expectativas de los clientes con el mínimo de quejas, mejorando continuamente la calidad del servicio y de su mercado con nivel alto de satisfacción y de su correlación calidad-precio.

Calidad. Conjunto de propiedad es y características de un producto de bienes o de servicios, cuando el capital humano trabaja bien desde el inicio, sin pérdidas para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Mercado. Mantiene o mejora la participación de las organizaciones en el mercado con nuevos productos o servicios planificados, estudiando sus demandas, valoradas como perspectivas estratégicas, reconocidas por los compradores. Aunque diferentes autores consideran que dichos indicadores se miden en esta perspectiva de clientes, es conveniente el estudio de mercado en la perspectiva de crecimiento con vistas a las prioridades estratégicas de los procesos claves (evaluando las informaciones existentes, proyecciones estratégicas, estudio de competencias, estándar y niveles del servicio), que permitan la mejor correlación calidad-precio, marketing: diseño de ofertas, incluyendo productos, precios, canales de distribución, promoción y segmento de mercados, y de su entorno, identificando nuevos productos de mercados, cómo se mueve la competencia en las diferentes actividades comerciales: facilidades de la organización en relación con otras de igual misión, actualizando la base de datos de los clientes, manteniendo actualizadas las fichas técnicas con sus datos más relevantes, identificando aquellos que aporten al potencial de beneficios, entre otros, según las demandas del producto.

Procesos. Establece las prioridades estratégicas de los procesos claves u operacionales, creando valor a la organización sin cuellos de botellas que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Crecimiento. Es el nivel de desarrollo prospectivo como visión estratégica de las organizaciones que aprenden, buscando el cambio y el mejoramiento continuo, creando la base de transformación de los sistemas de la sociedad con los de Gestión Integrada de Capital Humano, Medio Ambiente, Estudio de Mercado ,Logística e Innovación, acorde con los resultados del diagnóstico que permitan el incremento de la competitividad de las organizaciones en los mercados.

•**Sociedad.** Integral a organización con el entorno, según su responsabilidad social y aumento de sus aportes.

•Capital Humano. Sistema en que participan de manera efectiva los trabajadores en la solución de problemas y la toma de decisiones, así como en sus procesos integrados, mediante la formación de las competencias estratégicas que permiten el clima laboral satisfactorio y su liderazgo.

•Medio Ambiente. Mejora el impacto sobre el medio, planificándolo, reduciendo el uso de energía y de recursos no renovables con máximo reciclaje.

•Logística. Planifica los recursos necesarios, asegurando el uso, explotación y mantenimiento, el almacenamiento, distribución y transportación de los mismos, así como del capital humano óptimo como parte de su prestación para el desarrollo de los procesos claves de la producción de bienes y servicios de la organización, según su misión y visión estratégica.

Innovación. Planifica el cambio, proponiendo algo nuevo, creando las bases que modifican y mejoran los sistemas o procesos en el logro de la estrategia organizacional como perspectiva de crecimiento¹.

El procedimiento para la evaluación cuantitativa y cualitativa de la estructura del capital humano y de las perspectivas estratégicas que miden el comportamiento y nivel de competitividad de las organizaciones, se realiza, según ejemplo de una entidad a la cual le brindamos el servicio de consultoría, con un estudio de caso, donde se ponen de manifiesto las debilidades y fortalezas de la misma que trabaja por la implantación de sistema de dirección y gestión empresarial^{18, 19, 20} y del sistema integrado de gestión^{21, 22, 23}, acorde con los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en los Congresos del Partido Comunista de Cuba^{24, 25 (29)(30)}, donde mostramos los resultados cuantitativos en las Fig.4.2 y tablas 4.1 y 4.2, del libro de Pérez, de la forma siguiente:

En la figura 4.2 se ilustra la identificación de las perspectivas estratégicas a que pertenecen dichos problemas con los indicadores de cada una de estas perspectivas, mediante la elaboración de un Mapa Estratégico que forma parte del Cuadro de Mando Integral.



Fig.4.2 Mapa estratégico de una organización, según estudio de caso. (Pérez, 2020)

Acorde a esta evaluación cualitativa, se obtuvo cuantitativamente los resultados de la estructura de su capital humano de la forma siguiente:

Tabla. 4.1 Evaluación cuantitativa del comportamiento organizacional por procesos.

No.	Procesos	CI	CE	CES	CR	CS	Suma	Prom.
1	Dirección	4	3	3	3	4	17	3.4
2	Integrado de Gestión	3	3	3	3	3	15	3.0
3	Económico –Financiero	3	3	3	3	3	15	3.0
4	Mercadotecnia e Innovación	3	3	3	3	3	15	3.0
5	Proceso clave	2.5	3	3.5	3	4	16	3.2
6	Aseguramiento	3	3	3	3	4	16	3.2
	Entidad	3.08	3	3.08	3	3.5	15.66	3.13

Simbología Horizontal

No. Número de los procesos identificados

Procesos. Descripción de los procesos identificados.

CI. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital intelectual evaluado.

CE. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital emocional evaluado.

CES. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital estructural evaluado.

CR. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital intelectual evaluado

CS. Puntos obtenidos como resultado cualitativo del capital intelectual evaluado.

SUMA. Puntos obtenidos como resultado cuantitativo de la suma de la estructura de capital humano de cada proceso.

PROMEDIO. Puntos promedio obtenidos como división de la suma entre el número de componentes o dimensiones de la estructura de capital humano (5), que se pudo obtener también del resultado cuantitativo del diagnóstico de cada proceso evaluado.

Vertical

Entidad. Promedio en cada componente o dimensión de la estructura de capital humano como resultado de la suma obtenida, dividida por el número de procesos evaluados.

Suma. Puntos obtenidos como resultado cuantitativo de la suma de la estructura de capital humano de cada proceso.

PROMEDIO. Puntos promedio obtenidos como división de la suma entre el número de componentes o dimensiones de la estructura de capital humano (5), que se pudo obtener también del resultado cuantitativo del diagnóstico de cada proceso evaluado

Según los resultados de los procesos evaluados como parte del comportamiento organizacional se miden las perspectivas estratégicas por las dimensiones identificadas en cada una de éstas, según el modelo propuesto siguiente:

Tabla. 4.2 Evaluación cuantitativa del diagnóstico de competitividad, según las perspectivas estratégicas

No.	Perspectivas –Dimensiones	Calificación de cada dimensión (1 muy mal, 2 mal, 3 regular, 4 bien, 5 muy bien). (Alto,				
		1	2	3	4	5
1	EconómicaFinanciera			3.0		
2	Cliente (Calidad y Mercados)			3.0		
3	ProcesosOperativos			3.2		
4	Crecimiento (Capital Humano, Sociedad, Medio Ambiente, Logística.			3.32		
5	Competitividad			3.13		

Simbología Horizontal

No. Número de las perspectivas estratégica identificadas

Perspectivas estratégicas-dimensiones. Descripción de las perspectivas estratégicas con sus dimensiones identificadas.

Numeración del 1 al 5. Calificación de cada perspectiva evaluada con sus dimensiones (1 muy mal, 2 mal, 3 regular, 4 bien, 5 muy bien). (Alto 4-5, Medio 3 y -3 Bajo).

Vertical

1. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 1 al 1,9.

2. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 2 al 2,9.

3. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 3 al 3,9.

4. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango del 4 al 4,9.

5. Promedio de puntos obtenidos como resultado cualitativo en la perspectiva estratégica evaluada por las dimensiones correspondientes al proceso a que pertenece en el rango de 5.

Competitividad. Puntos promedio obtenidos como resultado de su suma entre el número de perspectivas evaluadas, incorporándose la calificación en el nivel correspondiente.

La calificación final obtenida del nivel de competitividad será el mismo resultado del comportamiento organizacional. En esta tabla se reflejan los resultados obtenidos en los procesos operacionales o claves, de clientes y de mercado y económicos financieros para la obtención de la puntuación de la perspectiva estratégica de crecimiento, sumando los mismos para restárselo al total de puntos obtenidos, después de multiplicar el promedio de puntos por las cuatro dimensiones existentes en el modelo. Ej.

Suma de las perspectivas operativas, de clientes y financieras: 9.2

Multiplicación del promedio de puntos obtenido por las cuatro perspectivas:

$$3.13 \times 4 = 12.52$$

Obtención de la puntuación de la perspectiva de crecimiento: $12.52 - 9.2 = 3.32$

Según dichos resultados se evaluará la competitividad de la forma siguiente: De 0 a 2,9 Nivel Bajo, de 3 a 3,9 Nivel Medio y de 4 a 5 Nivel Alto, por lo que esta organización obtuvo evaluación de nivel medio .

Como se puede apreciar los resultados obtenidos en la evaluación de la estructura de capital humano por procesos se corresponden con el nivel de competitividad alcanzado, el cual permite la elaboración del plan de acciones de desarrollo, acorde a las facultades que otorgadas para la autonomía, efectividad y competitividad establecidas en las normas jurídicas y cubanas actuales.

CONCLUSIONES

El modelo propuesto permite que los Cuadros y capital humano en general, en los cursos para trabajadores que se imparten, estudien el comportamiento organizacional, lo que las personas realizan en su entidad y la forma en que ese comportamiento afecta el desempeño y su efectividad.

El resultado del empleo de los indicadores que caracterizan la estructura del capital humano, realizando el análisis crítico de los problemas existentes y propuestas de soluciones contribuyen con creatividad e innovación, a la investigación y desarrollo de su talento y capacidades, de su comportamiento organizacional en beneficio de nuevos productos y servicios de las entidades a las que pertenecen, tomando conciencia de la importancia de la misma para el mejoramiento de su eficiencia, eficacia e incremento de su competitividad en los mercados con la implementación del sistema de gestión por competencias y de capital humano en la organización que se puede emplear también en las consultorías y asesorías a las entidades que lo solicitan.

Dicho modelo con sus dimensiones e indicadores son de aplicación y generalización también en todas las universidades y niveles de enseñanza de la Educación Superior, al insertarse como parte de sus trabajos finales como investigación como una alternativa de la Educación Avanzada, que busca el mejoramiento profesional y humano, al igual que en la implementación del Sistema de Dirección e Integrado de Gestión por su significación teórica, metodológica y práctica de la investigación, respondiendo a un tema de la actualidad, reconocido internacionalmente por muchos autores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Pérez R. Capital Humano. La integración de su sistema con enfoque por competencia Editorial Academia. GECYT. La Habana: CENDA, no. 1472; 2020

2 Robbins'S. Administration y Comportamiento Organizacional, 8va edición, Prentice Hall, México;1998.

3 Borges Oquendo LC. Modelo de Evaluación de Impacto del posgrado académico en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García" [Tesis doctoral]. La Habana: ISPEJV; 2014.

4 Valdés Fleitas MC. Programa educativo mejoramiento del desempeño profesional de los bibliotecarios escolares (Tesis doctoral). La Habana: Universidad de las Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona"; 2015.

5 Peñalver Rodríguez CE. Programa Educativo para el mejoramiento permanente de los comportamientos humanos en los trabajadores de servicio del Hospital Universitario General Calixto García (Tesis doctoral). LaHabana;2016

6 Añorga Morales JA. Desde la utopía a la realidad, algunos mitos y fantasías, al cabo de 35 años de la Educación Avanzada. La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona"; 2017.

7 Garrido García RJ. Comportamiento humano de los estudiantes de la especialidad de cirugía general desde los referentes que ofrece el humanismo cristiano al pensamiento pedagógico cubano; 2020.

-
- 8 Ruiz Betancourt AV. Programa Educativo para el mejoramiento del comportamiento humano de conductores de procesos clave en la cadena hotelera Gran Caribe en la Habana” (Tesis doctoral). La Habana: UCPEJV; 2021
- 9 Añorga JA. Modelo de evaluación de impacto. Proyecto de investigación sobre la evaluación de impacto del postgrado. La Habana: ISPEJV; 1999.
- 10 Añorga JA. Lo increíble de los comportamientos humanos, la pedagogía, las Ciencias de la educación y la Educación Avanzada. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”, La Habana, Cuba. Revista Panorama. Cuba y Salud. 2020; 15(2):53-59. <http://www.revpanorama.sld.cu/index.php/rpan/article/view>
- 11 Cuesta A. Tecnología de Gestión de Recursos Humanos, 3ra edición. La Habana: Editorial Academia; 2010.
- 12 Machado R. Integración del Capital Emocional (CE) y el Capital Intelectual (CI): clave de la supervivencia y desarrollo empresarial en el Turismo, EAEHT, La Habana; 2003
- 13 Nahapiet J, Ghosal S. Social capital, intellectual capital and the organizational advantage, Academy of Management . Review. 1998; 23: 242-266.
- 14 Cohen D y Prusa KL. In good company: how social capitals make organizations work. Harvard University School Press, Boston, Massachusetts; 2001.
- 15 Bueno E. El Capital social en el nuevo enfoque del capital intelectual de las organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2002; 2(3): 2-5
- 16 Kaplan RS y Norton DP. Cuadro de Mando Integral (The Balanced Score- card), Ed. Gestión, Barcelona; 1999.
- 17 Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral. Barcelona: Ed. Gestión; 2001
- 18 CECM. Decreto281/07, Sistema de Dirección y Gestión Empresarial. La Habana. 2007: Actualizado. Modificativo del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial. La Habana; 2018.
- 19 Decreto326/14.Reglamento del Código del Trabajo. La Habana; 2014.
- 20 Decreto-Ley 34/21.Sistema Empresarial Estatal Cubano; 2021
- 21 Norma Cubana. ISO 9001/15. Sistema de Gestión de Calidad; 2015
- 22 Norma Cubana. ISO 14001/15. Sistema de Gestión de Medio Ambiente; 2015
- 23 ISO 45001/18.Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2018.
- 24 PCC. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución cubana. VII Congreso, La Habana; 2016
- 25 PCC. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución cubana. VIII Congreso, La Habana; 2021.

Recibido: 6 de febrero de 2024

Aceptado con recomendaciones: 23 de marzo de 2024

Aceptado: 12 de mayo de 2024

El (los) autor(es) de este artículo declara(n) que:

Este trabajo es original e inédito, no ha sido enviado a otra revista o soporte para su publicación.

Está(n) conforme(s) con las prácticas de comunicación de Ciencia Abierta.

Ha(n) participado en la organización, diseño y realización, así como en la interpretación de los resultados.

Luego de la revisión del trabajo, su publicación en la revista Pedagogía Profesional.

NO HAY NINGUN CONFLICTO DE INTERÉS con otras personas o entidades