



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1811>

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de revisión

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

Study of Management Models in Institutions for Business Growth

Estudo de modelos de gestão em instituições para o crescimento empresarial

Argenis Rodríguez-Bravo¹

arb1981arb@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7518-1788>

Correspondencia: arb1981arb@hotmail.com

***Recibido:** 20 de febrero del 2021 ***Aceptado:** 20 de marzo del 2021 * **Publicado:** 08 de abril del 2021

- I. Magister en Administración de Empresas, Ingeniero en Comercio Exterior y Negocios Internacionales, Investigador Independiente, Ecuador.

Resumen

La investigación tiene como objetivo general analizar distintos modelos de gestión que se pueden emplear en instituciones privadas y públicas para delimitar similitudes y diferencias en lo teórico-práctico de su implementación en la búsqueda del crecimiento empresarial. Para ello, se escogieron los modelos de la gestión estratégica, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento, gestión de calidad y la gestión por competencias. En relación a la metodología es de carácter cualitativo, con un diseño descriptivo y de tipo documental, esto bajo la revisión bibliográfica en artículos indexados para un análisis de contenido. Entre los principales resultados se desprende que los modelos de gestión son útiles en cualquier empresa, en donde prevalece que para alcanzar el éxito empresarial es necesario que en todos modelos los recursos humanos estén presentes y como conclusión es necesario la consolidación de un modelo ideal integral que abarque la inteligencia emocional como elemento clave para el desarrollo de los procesos de gestión.

Palabras claves: Administración de empresas; Modelo de gestión; Instituciones; Crecimiento; Inteligencia Emocional; Modelo Ideal Integral.

Abstract

The general objective of the research is to analyze different management models that can be used in private and public institutions to define similarities and differences in the theoretical-practical aspects of their implementation in the search for business growth. For this, the models of strategic management, management by processes, talent management, knowledge management, quality management and management by competencies were chosen. In relation to the methodology, it is qualitative in nature, with a descriptive and documentary design, this under the bibliographic review in indexed articles for content analysis. Among the main results it can be deduced that management models are useful in any company, where it prevails that in order to achieve business success it is necessary that human resources are present in all models and as a conclusion it is necessary to consolidate an ideal comprehensive model that include emotional intelligence as a key element for the development of management processes.

Keywords: Business administration; Management model; Institutions; Growth; Emotional Intelligence; Ideal Integral Model.

Resumo

O objetivo geral da pesquisa é analisar diferentes modelos de gestão que podem ser utilizados em instituições privadas e públicas para definir semelhanças e diferenças nos aspectos teórico-práticos de sua implementação na busca pelo crescimento empresarial. Para tanto, foram escolhidos os modelos de gestão estratégica, gestão por processos, gestão de talentos, gestão do conhecimento, gestão da qualidade e gestão por competências. Em relação à metodologia, é de natureza qualitativa, com desenho descritivo e documental, esta sob a revisão bibliográfica em artigos indexados para análise de conteúdo. Entre os principais resultados, fica claro que os modelos de gestão são úteis em qualquer empresa, onde prevalece que para o sucesso empresarial é necessário que os recursos humanos estejam presentes em todos os modelos e como conclusão é necessário consolidar um modelo abrangente ideal que incluir a inteligência emocional como elemento chave para o desenvolvimento dos processos de gestão.

Palavras-chave: Administração de empresas; Modelo de gestão; Instituições; Crescimento; Inteligência emocional; Modelo Integral Ideal.

Introducción

La realidad actual esta signada por cambios que no dejan de impresionar al mundo, en los últimos treinta años, se han observado clonación de seres vivos pasando por la realidad virtual hasta los procesos organizacionales en las empresas. Es extraordinaria, la cantidad de transformaciones que han sucedido en los últimos tiempos y han modificado de manera controversial personas, países e instituciones. Un ejemplo notable, es la consolidación del crecimiento empresarial con la puesta en ejecución de los modelos de gestión.

Ante esta perspectiva, las organizaciones deben mantener el espíritu de la renovación, de la adaptación a las nuevas situaciones que requieren de la adopción de diferentes iniciativas, para tener crecimiento, rentabilidad; además de generar estrategias con la finalidad de operar de manera responsable, estas premisas son claves para el éxito en la gestión de las organizaciones. De allí, que un modelo de gestión bien definido de antemano orientaría las decisiones y las acciones que se aplicarán en cada caso, en las instituciones públicas como privadas.

Hoy en día, en la administración de empresas se fomenta una alianza con los modelos de gestión, porque están vinculados al capital, talento humano, productividad, competitividad e innovación;

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

en la cual el desarrollo empresarial forma parte de una estructura compleja, dinámica, sobre una base sostenible y sustentable. En este sentido, Mintzberg (2021) devela las peculiaridades de las organizaciones de las empresas, da las pautas para identificar la estructura de una organización y para esto hace referencia a que se debe conocer su funcionamiento, sus partes constitutivas y como se relacionan entre ellas.

A partir de ese postulado, al definir la organización y sus funciones poder determinar que gestión utilizar desde el contraste de los diferentes modelos como lo son: modelos de gestión estratégica, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento, gestión de calidad y la gestión por competencias. En consecuencia, tales alternativas se vislumbran como una valiosa herramienta transformadora conducente a la innovación y cambio de paradigma en el sector administrativo ecuatoriano. En este orden de ideas, en el sector empresarial, la gestión supone una alternativa esencial para el crecimiento económico. (Mora, Duran y Zambrano, 2016).

Al respecto, Caraballo (2013) refiere que para que la gestión empresarial en una organización sea exitosa debe estar enmarcada en los aspectos más significativos o relevantes de la misma. Bajo esta óptica, en los modelos de gestión surgen criterios disímiles entre las instituciones oficiales o del Estado que manejan una gestión con fines distintos a la de las organizaciones privadas. En efecto, las empresas particulares buscan primordialmente la ganancia monetaria, mientras que las gubernamentales también les importa fundamentalmente el bienestar social de los pobladores. (Acosta, 2020).

Todo lo antes expuesto, se tornan esencial para delimitar el propósito principal de la investigación que consiste en analizar distintos modelos de gestión que se pueden emplear en instituciones para delimitar similitudes y diferencias en lo teórico-práctico de su implementación en la búsqueda del crecimiento empresarial. Del mismo modo, este estudio resulta importante por cuanto constituye un aporte teórico de la diversidad de modelos de gestión, razón por la cual debería ser regido por un tipo de modelo que cumpla con las necesidades de sus actores y el contexto, siendo eficiente, rentable, responsable socialmente y competitiva. Siendo esto subyacente, a lograr metas y objetivos concretos de las diferentes empresas del país.

Fundamentación Teórica

Modelo de gestión

En principio es necesario acotar que el vocablo modelo proviene del italiano modelo, cobra aquí vigencia, la conceptualización de modelo de acuerdo al Diccionario de la Real Academia (RAE, 2021), precisando lo siguiente: “arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo, o un ejemplar que se debe seguir e imitar por su perfección”. Estas ideas, propician a argumentar que modelo es una representación de la situación actual confrontada en una gerencia; no obstante, los modelos permiten crear pautas en relación al desarrollo orientado en la organización.

De las consideraciones anteriores, es posible develar la definición de gestión, proveniente del latín *gestio*, alude la acción y el efecto de gestionar o administrar. Se podría afirmar con lo señalado, que la gestión incluye la aplicación secuencial del proceso administrativo, dirigir, planear y controlar las áreas funcionales de una empresa, que imbrica la gestión humana, la logística, la producción. (Veiga, 2013). Cabe indicar, que la gestión considera la importancia del género humano como factor fundamental en la toma de decisiones, esencial para la supervivencia de un negocio o empresa. (Informe Sobre Desarrollo Humano, 2013)

Al respecto, es importante señalar que no existe un modelo que por sí mismo pueda cubrir las necesidades, debilidades y fortalezas para direccionar las empresas, por lo que su aplicación visiona su éxito. (Vitola, Ojeda y P, 2017). En consideración a lo antes planteado, se parafrasea a Giraldo (2018) que atribuye la definición de modelo de gestión como un instrumento con cualidades para el desarrollo continuo de la empresa.

En este contexto, los modelos de gestión son esenciales para el funcionamiento de cualquier organización, estos conllevan a dejar de lado lo tradicional con la finalidad de garantizar el desarrollo organizacional. En otro orden de ideas, los modelos de gestión conciertan segmentos que emplean las organizaciones como son los recursos materiales y la tecnología para conseguir resultados exitosos. (Felcman, 2016).

Desde esta perspectiva, los modelos de gestión integran una serie de pasos definidos, que incluyen la planeación, la organización, el desarrollo y la coordinación de actividades. Estos lineamientos permiten que los gerentes cada día se reinventen para precisar el horizonte de la empresa incluyendo la misión y su visión; premisas que generarían una retroalimentación que coadyuven

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

para continuar con su funcionamiento; por ende, estar a la vanguardia con los cambios constantes que se suscitan en los procesos organizacionales.

Dentro de este marco, cada empresa debe innovar para utilizar o aplicar determinados modelos de gestión, de acuerdo a sus capacidades con la certeza de atender nuevas metas propuestas, tales modelos confluyen como un todo integrado; no obstante, los mismos necesitan que sean usados adecuadamente en todas las áreas o departamentos de la institución, requiriendo del compromiso de todos los actores que hacen vida en ella.

Modelos De Gestión Para La Optimización En La Administración de Empresas

Las empresas contribuyen significativamente en el desarrollo social de un país, en América Latina representan más del 80% del total de las empresas, generando así empleos directos e indirectos. Por tanto, resulta esencial, plantear algunos modelos de gestión para relacionarlos con la eficacia administrativa de las instituciones tanto públicas como privadas de Ecuador. En consonancia con esta perspectiva, se describen los modelos siguientes:

Modelo de gestión estratégica

Es notorio, que cada empresa necesita tener una visión, norma o directriz para plantearse estrategias factibles que les permita adaptarse a los cambios y mejorar sus resultados. Esto conlleva al desarrollo de la gestión estratégica, que implica guiar a las empresas hacia el éxito, beneficiando principalmente a sus clientes, colaboradores y asociados. (Javier, 2017). Cabe mencionar, que la gestión estratégica se vislumbra como el análisis y la valoración subyacente en una empresa.

En este contexto, las instituciones deben proponerse hacer un estudio exhaustivo y minucioso para aplicar y dar cumplimiento a tal modelo, de ello dependerá el éxito de la misma y su buen funcionamiento. En consecuencia, la gestión estratégica se puede conceptualizar como el arte y la ciencia de formular, evaluar decisiones que permitan el cumplimiento de los objetivos de la empresa, de igual modo diseña su misión y visión, así como los objetivos estratégicos a largo plazo, que definen las estrategias y políticas, apoyadas en diferentes procesos del entorno. (David, 2013). Ante estas perspectivas, las organizaciones deben estar enfocadas hacia el cumplimiento de los objetivos trazados, razón por la cual se sustentan en un plan donde este inmerso un modelo de gestión estratégica. En efecto, un modelo de gestión estratégica coadyuva al cumplimiento y

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

desarrollo de los objetivos a largo plazo, del mismo modo al alineamiento de sus capacidades con los eventos del entorno, estos elementos para actuar de manera proactiva y medir el crecimiento organizacional con la generación del valor concatenados con los accionistas. (Herrera G, J Vega ,M.A, Vega M; 2011). De allí la relevancia, de realizar un diagnóstico estratégico, utilizando alternativas determinadas, adaptadas al carácter específico de la organización. Estos supuestos apuntan hacia la descripción de un modelo de gestión empresarial que coloque a la empresa en el centro de la transformación e innovación.

Modelo de gestión por procesos

La gestión por procesos genera la posibilidad de un cambio cultural en cualquier organización, cuyo propósito es que cada persona que lo integra internalice y comprenda lo significativo de su labor, por ende, la coparticipación dentro de este proceso, logrando de esta manera que el resultado final sea el más acertado y el mejor posible. En consonancia, se deben alcanzar las estrategias planificadas a través de los objetivos propuestos, esto propicia la satisfacción de los usuarios, clientes y empleados.

Esta mirada de la gestión con soporte en los procesos, concentra su visión en las actividades de la organización, buscando facilitar su mejoramiento continuo y el logro de los objetivos empresariales. Según Hernández, Martínez y Cardona (2015) “El modelo de gestión basado en procesos, se fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias, hacia la satisfacción del cliente, proveedores, personal, accionista y sociedad en general”. Hacia alcanzar el establecimiento de la etapa de mejora continua a los procesos, Pardo (2017) apunta las fases que la envuelve: planificar, llevar a cabo, verificar los procesos y actuar para mejorar los procesos.

En este sentido, la gestión por procesos representa una mirada transversal de la empresa que persigue compensar las necesidades de los clientes permitiendo el logro eficiente de los procesos asegurando la calidad de la vida organizacional, con el fin de corregir posibles eventualidades antes de que los resultados sean negativos o defectuosos.

La gestión del talento

Otro de los aspectos que es interesante considerar en esta investigación, es que los modelos de gestión se estén convirtiendo en una fase para el desarrollo, en la cual tiene relevancia el talento humano, aproximándose esta realidad a las potencialidades, habilidades y destrezas que tienen las personas, las mismas son útiles para ellos mismos o para el contexto empresarial donde se desenvuelven. En aumento, la gestión del talento responde a cómo emplear los procesos del talento humano, decidiendo la estrategia organizacional, (Ramírez, 2018); adaptándose a los mercados emergentes (Villalobos y Ramírez 2018; Ambrosius 2016); visionando hacia el futuro con un banco de datos de personas, además de cooperar con la gestión. (Caplan, 2014)

De ahí que la gestión del talento tiene su fundamento en el potencial humano entrelazados con los procesos eficientes, productivos, eficaces y efectivos. Por tanto, este modelo de gestión requiere de la planificación, desarrollo, evaluación y control de todos los procesos holísticos de la institución, en base a la focalización del rendimiento laboral que a bien tenga el talento humano o capital intelectual. Por tales razones, surge como premisa que la dinámica de la gestión del talento humano está en conexión con la gerencia de recursos humanos, enraizada en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización concatenada con la gestión de recursos humanos y capacidades (Escobedo y Andrade 2017). Estos elementos, con la certeza de optimizar la productividad y rentabilidad empresarial, con el propósito fundamental que las personas son esenciales para tal fin. Cabe acotar, que las empresas interesadas en poner en práctica o ejecución de este modelo, requieren de explicitar todas las fases de aprendizaje para integrarlos a la vida diaria y al entorno de manera frecuente.

Ante estas presunciones, la gestión del talento humano se puede acuñar como la capacidad que tienen las empresas para atraer, motivar, desarrollar al personal, con el propósito de convertir el talento individual en talento organizativo con la puesta en práctica de un proyecto visionario y así obtener resultados positivos en su entorno. (Cuesta 2015). Desde esta óptica, se hace prioritario gestionar el talento de manera eficiente, con incentivos laborales que les permita lograr la excelencia inherente a los requerimientos de la administración de personas. (Bolet, 2016)

Frente a este horizonte, el conocimiento sería la esencia del cambio de paradigma en la gestión, asociado con el desarrollo organizacional. Es aquí donde cobra vigencia el postulado de (Chiavenato, 2011) quien plantea que los principales procesos de la gestión del talento humano,

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

están centradas en seis vertientes a saber: La admisión de personas, relacionadas principalmente con el reclutamiento y la selección, la aplicación de personas (diseño y evaluación de desempeño), la retención del personal (capacitación), el monitoreo de las personas fundamentado en sistemas de información gerencial y base de datos.

A tal efecto, estos procesos tienen influencia significativa y notoria al estar relacionados con las condiciones externas e internas de la empresa. Al respecto, se infiere que la gestión del talento humano se adapta a las necesidades que emergen del entorno, con el propósito de ir hacia lo creativo y conceptual, razón por la cual las prácticas de gestión sustentables deben ser garantes de la rentabilidad y permanencia de la organización en la actualidad, adaptadas a la dinámica de las mismas.

Modelo de Gestión del Conocimiento

Se desliza en este recorrido, la gestión del conocimiento considerándose el conocimiento como la suma de experiencias y valores de los integrantes de una organización y de la información que aparece en variados sistemas y datos facilitados a estos integrantes, razón por la cual son intrínsecos a ellos. (Davenport 2012, citado por Flores 2010). No obstante, el conocimiento es propio de cada ser humano, sin embargo, su nivel de práctica y complejidad están influenciados por el grado de experiencias, competencias y habilidades de quien lo posea, siendo el reto significativo de la sociedad moderna su proceso de socialización. (Brudny, 2004) estas premisas con la disyuntiva de que el triunfo será del que más aprende.

Del mismo modo, el conocimiento puede ser entendido, como una información asociada a la experiencia, la intuición y los valores. (Fleury, 2003). Esta perspectiva, es coincidente con los modelos de gestión del conocimiento que subyacen como una ventana abierta para mejorar las acciones organizativas que propicien nuevas ideas desde el punto de vista de la creatividad e innovación. Esta categorización, se complementa al señalar la definición de la gestión del conocimiento afirmándose que es la transformación del conocimiento en negocios aprendiendo mediante la transformación de información en conocimiento. (Valhondo 2003).

En este sentido, una empresa necesita identificar sus principales alternativas y procesos claves, que permitan integrar una serie de elementos como la creación o captación, estructuración, transferencia de conocimiento y el almacenamiento, importantes para su organización. De ello

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

dependerá, el modelo de gestión del conocimiento apropiado para alcanzar el mejor funcionamiento y crecimiento de la institución,

Esta visión se emplaza, con el modelo de gestión del conocimiento de Valhondo (2003), constituido por los procesos del conocimiento como lo son: Descubrimiento, captura, clasificación, almacenamiento, distribución/diseminación y colaboración, todo esto con la visión de la innovación. En este sentido, a continuación, se reseñan brevemente lo antes mencionado:

1. Descubrimiento: Trata de identificar los vacíos y conocimientos existentes en las empresas, se detectan las deficiencias, sin embargo, se localiza el conocimiento. Surge aquí, que el descubrir se puede realizar a través de foros, encuentros cara a cara, entrevistas, encuentros o a través de programas informáticos.
2. Captura: En este caso, relacionada estrechamente con el descubrimiento, trata de encontrar la información e identificarla con el conocimiento tácito o explícito, ambos entrelazados para codificarlos y elaborar o construir un mapa de conocimiento. En relación a ello, Valhondo (2003), señala: “Es la representación conceptual de todos los objetos del conocimiento y sus relaciones, de las definiciones (Ontología) y de sus propiedades (Taxonomía). Su desarrollo permite descubrir el conocimiento y sirve de base para establecer una estrategia de navegación y comunicación.” (pag.70). Se desprende, de estas ideas dónde, cómo y se encuentra el conocimiento.
3. Almacenamiento: Implica, como su nombre lo indica, almacenar o recoger la información a través de estrategias o técnicas que estimulen los procesos internos o externos de la organización. Su desarrollo permite descubrir el conocimiento y sirve de base para establecer una estrategia de navegación y comunicación.
4. Distribución: Aquí aparece la técnica del push, que emite la información y el pull que recibe la información. Esta técnica, es usada con mayor frecuencia en el marketing, cuando prevalece la ausencia o exceso de información.
5. Colaboración: Predomina con esta herramienta, la modificación de la conducta de las personas, que promueven el compartimiento del conocimiento tácito, no obstante, emergen las alternativas de interacción y creación del conocimiento. (Valhondo, 2003).
6. Innovación: Este proceso, uno de los más imprescindibles en la actualidad, a partir de aquí en las empresas sus integrantes o trabajadores, deben desarrollar su ingenio y creatividad, con el

propósito que la organización no se estanque ni decaiga; con esta estrategia se puede lograr el éxito empresarial. Por ello es necesario, que se propicien nuevas formas e ideas para realizar tareas o actividades. (Valhondo, 2003).

A fin de cuentas, un modelo de gestión debe estar íntimamente relacionado con personas, procesos y tecnología; estos compendios son clave para el alcance de metas y objetivos propuestos en la organización, por ende, constituyen elementos transformadores del cambio.

Modelo de Gestión de Calidad

La gestión de calidad tiene resultados beneficiosos en las organizaciones, la misma ha sido estudiada por diferentes autores a través del tiempo, y se le considera una herramienta fundamental para mejorar los procesos de control, aseguramiento, planeación y optimización de la calidad en una empresa (Goetsch y Davis, 2014). Con base a esto, la calidad debe estar presente en cualquier institución tanto pública como privada, con la finalidad de proporcionar una alternativa dinámica, integral y proactiva.

Ante estas ideas, surge que para obtener beneficios de la gestión de calidad es necesaria la alineación e integración de los objetivos planificados, además de concentrar esfuerzos en razón de la eficiencia, eficacia y la flexibilidad, que propicien el crecimiento y mejoras de la organización. (Wagner, 2014)

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que la gestión de calidad debe estar estrechamente relacionada con otros sistemas de gestión, que incluyan la responsabilidad social, la seguridad, la salud y el ambiente laboral. Por tales motivos, la importancia que todos los sistemas trabajen de manera integral, holística y coordinada con el firme propósito de alcanzar el éxito en la empresa. (Llanes, Isaac, Moreno y García 2014).

Desde este contexto, subyace que los modelos de gestión, se han elaborado a lo largo de los años, con la convicción de servir como instrumento de autoevaluación de las organizaciones, siendo este particular un baluarte para detectar las debilidades y fortalezas orientado los procesos de forma continua, propiciándose de esta manera la adaptación a los cambios que se suscitan en la empresa. En este apartado, se nombran los modelos de gestión representativos de cada empresa, sin embargo, se describirá brevemente el modelo europeo, siendo este considerado un aporte significativo en esta investigación, a saber:

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

Tabla 1: Modelos de Gestión de Calidad Total

Modelo	Fecha	Organismo Que Lo Promueve
Deming	1951	JUSE (Japón)
Malcolm Baldrige	1987	Fundación para el premio de calidad Malcolm Baldrige
EFQM	1992	European Foundation For Quality Management (Europa)
Iberoamericano	1999	FUNDIBEQ (Europa)

Fuente: Elaboración propia (2021).

Cabe destacar, que los modelos presentados, tienen algo en común inherente a su filosofía de gestión; del mismo modo el modelo EFQM diseñado en Europa, contribuye a la creación de nuevas ideas como el impacto en la sociedad, los resultados financieros y no financieros además de la satisfacción de los integrantes de la institución. (Reparaz, 1995).

Por consiguiente, el modelo la Fundación Europea de la Calidad, EFQM (European Foundation Quality Management) por sus siglas en inglés. Está centrado en que la satisfacción de los clientes y empleados se puede adquirir a través del liderazgo, que propicie la política y estrategia de la organización subyacente al uso adecuado de los recursos y excelente gestión para alcanzar excelentes resultados como consecuencia de una buena gestión (EFQM, 2018). Esta premisa, indica que dicho modelo contribuiría a un cambio organizacional en la empresa, del mismo modo incentiva a mejorar la cultura de calidad.

En consonancia con el fundamento mencionado, el modelo EFQM, está constituido por tres elementos primordiales como lo son: Valores de excelencia, criterios y el esquema lógico de REDER; los tres entrelazados con una particularidad diferente, aunque con la visión de obtener los mejores resultados para lograr una excelente calidad. Reseñando brevemente, los valores incluyen gestionar con agilidad, aprovechar la innovación y creatividad, alcanzar el éxito por medio del talento de las personas para mantener en el tiempo resultados sobresalientes. Del mismo modo, los criterios arguyen los agentes facilitadores y los resultados, estos abarcan los factores clave y su impacto (EFQM, et al). Por último, se destaca el esquema lógico REDER, comprende los resultados, el enfoque, la planificación, el despliegue, la evaluación y la revisión. (Hernández ,2007).

Gestión Por Competencias

En los actuales momentos, es meritorio que las personas, instituciones y estrategias se adapten a las necesidades del entorno, con esto se busca beneficiar el crecimiento personal y laboral consecuente con la calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, las competencias son cualidades personales, habilidades, actitudes y conocimientos que implican los niveles de desempeño de un empleado en un cargo determinado.

En este escenario, se añade que una competencia es una característica particular interna de cada ser humano que puede implicar alcanzar el éxito en un lugar de trabajo, en este caso una empresa, además tienen un largo periodo de duración. (Alles, 2009). Por consiguiente, de acuerdo a lo planteado, cada persona tiene una cualidad innata que lo hace merecedor de las competencias que poseen para realizar una determinada actividad o labor.

Desde esta perspectiva, las competencias tienen un fundamento o base como lo son las tipologías, estas se clasifican de la siguiente manera: Conductuales o funcionales relacionadas con el abordaje; técnicas, relacionales, actitudinales y básicas inherentes al contenido que predomina y en el ámbito empresarial subyacentes a las competencias organizacionales, claves genéricas, competencias por familias o por áreas de competencia. (Lago, 2013).

Estos lineamientos, conllevan a que las herramientas de gestión que se aplican en las empresas sean diferentes, no obstante, cada organización planifica y ejecuta sus actividades en su entorno. Aunado a esta premisa, la gestión por competencias comprende la información estratégica de la organización que incluye su misión y su visión, además del compendio de toda la información disponible subyacente a la estrategia (Alles, 2007). Aquí reviste especial interés, resumir las sendas para implementar un sistema de gestión por competencias, a saber:

- Establecer la misión y la visión de la empresa
- Determinar las estrategias de competencias por la gerencia
- Elaboración de los documentos a utilizar: Diccionario de comportamientos y competencias
- Definir las brechas entre las competencias definidas por el modelo que poseen y los integrantes de la institución
- Elaboración o diseño de los procesos de los recursos humanos por competencias. (Alles, et al.)

Frente a este panorama, la gestión por competencias se considera una técnica de recursos humanos que implica el conocimiento exhaustivo en relación a las causas del desempeño de los empleados en los diferentes procesos de recursos humanos y su correspondencia con los diferentes resultados de la organización.

El Crecimiento Empresarial en las Instituciones

Indudablemente hoy en día el mundo está lleno de retos y desafíos, por lo que se hace necesario crear o buscar estrategias que co-inviten a resignificar el crecimiento de una institución, esto implica que la institución aproveche las oportunidades, además de enfrentar y afrontar las amenazas o debilidades que surgen del contexto económico.

En este sentido, se requiere que quienes dirigen una empresa deben planificar estrategias acordes para tal fin, lo que envuelve desarrollar planes de crecimiento empresarial para mejorar todos los procesos organizacionales que se llevan a cabo en la misma. De tal forma, avance hacia el camino ideal para alcanzar la rentabilidad, aumentar ganancias, expansión y consolidación de la organización. Para confirmar lo antes mencionado, el crecimiento empresarial determina el progreso económico, su ampliación y rentabilidad, lo que evidentemente conlleva a la mejora. En otras palabras, se comprueba el crecimiento empresarial con la productividad alta o baja. (Delfín y Acosta, 2016).

Ante estas consideraciones, existen diversas teorías acerca del crecimiento empresarial como la teoría económica clásica, la teoría de la dependencia de los recursos, el enfoque contingente, la teoría del aprendizaje organizacional y desde lo empírico se considera influyente en el crecimiento de la competitividad. (Seclen, 2016). Por otro lado, se añaden más perspectivas acerca del crecimiento empresarial, la endógena, la basada en la motivación y la teoría del ciclo de la vida (Huanso, 2018).

Cabe destacar, que los factores de crecimiento comprenden lo interno (referido a su organización, gestión y motivación) y externo (relacionado con clientes, la demanda y la tecnología). De hecho, una empresa para tener crecimiento necesitará de pautas precisas en su modelo de gestión con miras al crecimiento que contemple la innovación, rentabilidad y competitividad. Sin duda, el crecimiento de una empresa debe ser constante, por ello es necesaria la actualización y mejora permanente de los objetivos y metas que a bien se planifiquen de forma inteligente.

Metodología

La metodología que se empleó es de carácter cualitativo. De acuerdo a Hurtado y Toro (2001), es la investigación que pretende una comprensión holística, no traducible a términos matemáticos y poniendo énfasis en la profundidad de la misma. Desde la perspectiva del paradigma cualitativo es inaceptable desligar el pensamiento y realidad, y se tiene la convicción sobre una realidad modelada y construida por los pensamientos, por lo tanto, es factible porque los modelos de gestión del conocimiento, comienzan con la búsqueda de información en diferentes documentos para convertirlos en conocimientos, así como en este eje temático.

Para esta investigación cualitativa, se tomó en consideración el diseño descriptivo, que de acuerdo al argumento de (Arias, 2013) consiste: “En la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio, en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Desde esta perspectiva, es ideal para describir los modelos de gestión con sus características emergentes necesarias para alcanzar el éxito de las empresas.

Dentro de este marco, se realizó la revisión de fuentes bibliográficas relacionadas con la investigación documental, en consecuencia, se hizo necesario el apoyo de fuentes electrónicas, además de otros documentos relacionados con el tema objeto del estudio. Al respecto, Sandoval (1996), señala: “Los documentos son una fuente bastante fidedigna y práctica para revelar los intereses y las perspectivas de la comprensión de la realidad” (pág.38). Esto implica, que los textos de revistas tanto nacionales como internacionales revisten especial interés ya forman parte del compendio de editoriales reconocidas e indexadas.

Para ello se requirió, sistematizar la información de manera ordenada e interpretada, con la aplicación del análisis de contenido, especifica Martínez (2009):

El análisis de contenido o el análisis del discurso tendrían por finalidad establecer las conexiones existentes entre el nivel sintáctico de ese texto y sus referencias semánticas y pragmáticas; dicho en forma más simple, el investigador se pregunta qué significación tiene o que significa ese texto (pág131)

Del mismo modo, se hace referencia que el análisis de contenido según Onrubia (2014), “Es verificar la presencia de temas, palabras o de conceptos en un contenido y su sentido dentro de un

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

texto en un contexto”. (pag.19). Desde esta técnica de procesamiento de la información se establecieron unidades significativas de análisis, con la fundamentación del contraste de la revisión documental de los diversos autores que imbrican cada modelo propuesto. En este sentido, Guba citado por Rojas (2007), afirma lo siguiente: “las unidades de análisis deben ser heurísticas, es decir, ofrecer información relevante para el estudio” (pág.160). En consonancia, Hernández, S; Fernández C y Baptista, P (1998), conceptualizan la unidad de análisis o de estudio como: “Aquella que se examina, es decir en la que se busca la información su naturaleza depende de los objetivos de estudio”. (pág.296).

Para tal fin, se transformó cada unidad de análisis en discurso, a partir del trabajo interpretativo del investigador, el mismo se condensó en un formato de matriz con base en la convergencia de los modelos de gestión, para identificar significaciones, razón por la cual se interpretó y sintetizó la información para posicionarse con una aproximación teórica propia del investigador, inherente a un modelo de gestión ideal para cualquier empresa, tomándose en consideración cada uno de los elementos desarrollados en este estudio.

Resultados y Discusión

En este apartado se presenta de manera organizada la información obtenida de la revisión documental de las fuentes electrónicas, textos de revistas. Estas informaciones permitieron encontrar esas unidades de análisis que dieron luces para construir una aproximación teórica inherente a un modelo de gestión en las empresas. Bajo estas circunstancias, se buscó dilucidar la construcción de un saber; para transformarlo en un aporte teórico, propio de la técnica de análisis mencionada. Seguidamente, los documentos consultados fueron registrados en una matriz diseñada por el investigador, a continuación, se presenta:

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

Tabla 2: Matriz de análisis de los modelos de gestión

MODELO	UNIDAD DE ANALISIS /TEXTO	INTERPRETACION
Gestión Estratégica	Es un modelo propio para la toma de decisiones en cualquier circunstancia de incertidumbre, se rige por tres fases básicas: la formulación, la implantación y la evaluación de la estrategia. (Fred, 2013)	La posición del autor, ilustra tres aspectos básicos, sin embargo, es necesaria una etapa de información que contribuya a que los empleados de la empresa, diseñen y evalúen otras alternativas con mayor eficacia.
Gestión Por Procesos	ISO 9001, 2015: “Es la modelización como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto” (pag.8).	Desde esta perspectiva, este conjunto de procesos debe ser dinámicos, además debe prevalecer el conocimiento para afrontar con éxito los cambios en la institución.
Gestión Del Talento	Dirige estratégicamente el capital humano, (Escobedo y Andrade, 2017) con la finalidad de mejorar su desempeño organizacional ((Pantouvakis y Karakasnaki, 2017),	De acuerdo a la posición de los autores, se vislumbra que toda empresa para alcanzar el éxito, requiere del recurso humano, este capital intelectual permite a la organización enfrentarse al futuro.
Gestión Del Conocimiento	Es más que un proceso de acumulación de información, su objetivo central es crear nuevos saberes que aporten ventajas competitivas. (Giraldo, Jaramillo, Montoya y Quintero, 2017)	En ese sentido, la gestión del conocimiento es innovación y acción, siendo el activo mas relevante en una empresa. Es un modelo que se utiliza en las empresas occidentales recientemente que vine de la cultura oriental y da un cambio a los paradigmas comunes en las organizaciones al ser el conocimiento fundamental para el desarrollo empresarial.
Gestión De Calidad	En este apartado, este proceso describe ciertos principios fundamentales para mejorar el desempeño de la organización, dentro de los que se mencionan: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, toma de decisiones, mejora y gestión de relaciones. (ISO 9001, 2015)	Visto así, es importante las relaciones entre los miembros de la organización en la cual el compromiso laboral se hace necesario para reafirmar el mantenimiento de la gestión de calidad, estas ideas son consecuencia para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios.
Gestión Por Competencia	Enfocado principalmente, en el desarrollo en que las personas, serán capaces de tener futuro. (Cuesta, 2015)	En este contexto, el éxito de una empresa dependerá también de desempeño laboral del recurso humano, por ende, el desarrollo de las competencias laborales viene dado por la formación y autoformación de dicho recurso.

Fuente: Elaboración propia (2021).

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

Los modelos de gestión desarrollados en esta matriz, son significativos para aplicarlos en cualquier empresa o institución, bien sea pública o privada. Ante esta argumentación, los postulados de los autores citados, conducen a la mejora de las organizaciones, donde converge como factor clave el recurso humano; quien continuamente deberá formarse, autoformarse y capacitarse para lograr el éxito deseado en su desarrollo personal, por ende, su desenvolvimiento laboral y empresarial sea optimizado de manera positiva.

Cada modelo con sus particularidades, objetivos, misión y visión; constituyen un entramado de posibilidades operativas, que requieren de la re-significación o redefinición que propicien nuevas responsabilidades, procesos y roles, subyacentes al desarrollo de las competencias de la inteligencia emocional, que generen entornos favorables en el campo de la motivación y crecimiento empresarial. (Goleman, 2008).

De lo antes mencionado, se complementa la definición con los fundamentos de Vall (1997), quien señala en relación a la inteligencia emocional lo siguiente: “Es el inteligente uso de las emociones hacemos intencionalmente que nuestras emociones trabajen para nosotros utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, de manera que produzcan mejores resultados” (pág.139).

Desde este juicio, la inteligencia emocional se vislumbra como la manifestación de disposiciones que deben desarrollarse para mantener una relación en espacios de interacción, entre ellas se encuentran: el compromiso de formación integral, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los individuos, la construcción de relaciones dentro y fuera de los espacios. (Goleman, et al).

Aunado a lo expuesto, se considera de acuerdo a la posición de los investigadores citados, que el modelo de gestión del talento humano, debe ser el protagonista del cambio en cualquier empresa; además de la gestión por competencias que implica el desafío para elevar el grado de excelencia de los integrantes de la misma. Si bien, se infiere, que los modelos propuestos constituyen un aporte imprescindible en toda organización. Para enfrentar y afrontar los cambios de paradigmas actuales, es meritorio que deben emerger modelos de gestión integrales, en los que se establezcan mecanismos de compromisos con la institución. Por tal razón, se hace alusión a una construcción teórica acerca de un modelo de gestión ideal integral.

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

En este orden de ideas, es preciso delimitar un modelo de gestión ideal integral que debe estar estrechamente relacionado con los elementos que hacen notorio a cada modelo mencionados en esta investigación, con la convicción que este modelo pudiera conceptualizarse, como un modelo dinámico, proactivo, holístico, integral donde cobra fuerza el talento humano, quien representa un elemento fundamental en la cultura organizacional; a estas premisas se le añade la inteligencia emocional como alternativa que garantizaría la calidad y la excelencia dentro de la empresa.

En este sentido, se está ante la posibilidad de un nuevo reto en los modelos de gestión, con la intervención de la inteligencia emocional, propiciando se consolide el liderazgo en la gestión del cambio, haciendo de las estrategias a utilizar un proceso continuo; este compendio para incentivar el aprendizaje en equipo, fortaleciéndose de esta manera la gestión del conocimiento como tarea innovadora para que la institución alcance los resultados esperados, de manera eficiente y excelente.

Un modelo de gestión que integre la inteligencia emocional, debe involucrar visión y misión de la empresa, objetivos, planes estratégicos, desarrollo del talento humano, la toma de decisiones, la innovación con el acceso a las tecnologías de información y comunicación, las condiciones del contexto y el entorno, una cultura organizacional emprendedora y un sistema integral de gestión, entre otros elementos que pueden surgir y ampliarse en otras investigaciones. En este entramado de constructos, surgen las organizaciones integrales e ideales con la pertinencia del desarrollo de habilidades psicológicas, cognitivas y morales que van desplazando los procesos tradicionales de gestión.

Estos constructos, se complementan con la afirmación de González (2011), quien alude: “Llega un momento en que la sociedad requiere de un tipo de conocimiento nuevo para resolver sus problemas” (pág.112). Este compendio, imbrica la aproximación o construcción teórica inherente al modelo de gestión ideal integral, propuesto en este estudio. Al respecto, se infiere que la inteligencia emocional, ayudaría a la disminución de los problemas que cotidianamente se suscitan en la institución, esto conlleva a que asuman actitudes positivas ante algunos rasgos de incertidumbre que se puedan presentar, subyace en este contexto se mejoren las relaciones interpersonales.

Conclusiones

Como resultado final, se infiere que el talento humano ocupa un lugar importante dentro de cualquier organización, su desempeño laboral permitirá que la empresa alcance el éxito empresarial. Del mismo modo, los modelos de gestión son necesarios en cualquier organización, estos invitan a pensar en nuevas maneras de desarrollar la inteligencia, su aplicación acertada debe concentrarse en la continua innovación, para adentrarse en los nuevos cambios y desafíos que enfrenta el mundo, inherente a la cultura organizacional y las políticas empresariales.

Este hilo discursivo, conduce a la consolidación de un modelo de gestión integral ideal, que incluya herramientas y alternativas de los modelos de gestión propuestos, con la significativa relevancia de incorporar la inteligencia emocional como clave para el desarrollo de los procesos de gestión.

Referencias

1. Acosta, M. y Jiménez, M. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. FIPCAEC (núm. 19) Vol. 5, Año 5 junio, Edición Especial 2020, pp. 115-131. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/218>
2. Alles, M. (2007). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica.
3. Alles, M. (2009). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
4. Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas: EPISTEME, C.A.
5. Bolet, M. (2016). Gestión estratégica del talento. Tesis de pregrado. Graduado en Administración y Dirección de Empresas Universidad Politécnica de Cartagena. Colombia
6. Brudny, P. (2004). Gestión del conocimiento en universidades. Recuperado a partir de <http://www.udes.edu.ar/departamentos/administracion/%20publicaciones/workp/archivos/dtn24.pdf>
7. Caraballo, N (2013). Particularidades de China para el desarrollo empresarial: Reflexión a partir de casos de estudio .Cuadernos de Gestión. Volumen 10 N° 2.
8. Caplan, J.(2014) Thinking differently about talent development: An interview with Janice Caplan, author of Strategic Talent Development, doi: 10.1108/HRMID-03-2014-0034, Human Resource Management International Digest

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

9. Capital Humano. (2008). Atraer, retener y desarrollar. Debates IESA,.
10. Cuesta, A. (2015). Gestión del talento humano y del conocimiento. (Quinta edición). Ediciones ECOE. Colombia
11. Chiavenato, I. (2011) Administración de los recursos humanos. McGraw Hill. (5ta Edición). Santa Fe de Bogotá
12. David, R. F. (2013). Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Educación. Recuperado el 27 de abril de 2020, de <https://es.slideshare.net/ACMR25/conceptos-de-administracin-estratgica-64074520>
13. Delfín y Acosta (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. Pensamiento y gestión, N° 40 ISSN 1657-6276 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
14. EFQM. (02 de 2018). Introducción al Modelo EFQM. Obtenido de <https://www.efqm.org>
<https://www.efqm.org>
15. Escobedo, G.G. y V.M. Andrade,(2017)n Desarrollo sustentable. Estrategia en las empresas para un futuro mejor, 1ra ed. Alfaomega grupo editor, México.
16. Fleury, M. (2003). Gestão Estratégica do Conhecimento. São Paulo: Atlas
17. Fred, D. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Educación.
18. Flores, J. (2010). La Gestión del conocimiento y las herramientas colaborativas: una alternativa de aplicación en Instituciones de educación superior. Revista de Investigación.
19. Felcman, I (2016). Nuevos modelos de gestión pública: Tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del “big bang paradigmático”. Revista Estado y Políticas Públicas N° 6. Año 2016. ISSN 2310-550X pp. 117-131. Disponible en: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/8862/1/RFLACSO-EPP6-06-Felcman.pdf>
20. Freeman, R. E. (2004). The stakeholder approach revisited, Virginia, Estados Unidos: Zeitschrift für Wirtschafts
21. Giraldo-Jaramillo, L. F. y Montoya-Quintero, D. M. (2015). Aplicación de la metodología Commonkads en la Gestión del Conocimiento. Revista CEA. doi: <https://doi.org/10.22430/24223182.133>

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

22. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
23. González, E. (2011). Conocimiento empírico y conocimiento activo transformador: Algunas de sus relaciones con la gestión del conocimiento. *Revista Cubana de ACIMED*, 22(2), 110-120. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352011000200003
24. Hernández. (2007). *Autoevaluación con el Modelo EFQM*. Recuperado el 02 de 2018, de <https://www.efqm.org>
25. Hernández, S; Fernández C y Baptista, P (1998). *Metodología de la Investigación*. (Tercera Edición). Mc Graw Hill
26. Hernández, H; Martínez, D y Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *SABER, CIENCIA Y Libertad* ISSN: 1794-7154 Vol. 11, No.1 Págs. 141-150. Recuperado de [Dialnet-EnfoqueBasadoEnProcesosComoEstrategiaDeDireccionPa-5847006%20\(2\).pd](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006)
27. Huanso, J. (2018) "Factores de éxito y su relación con el crecimiento empresarial, primera y segunda cuadra del Mercado Pocitos, SMP, 2018" Tesis Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19395/Huanso_CJC.pdf?sequence=4&isAllowed=y
28. Hurtado, L y Toro, J. (2001). *Paradigmas y métodos de investigación*. Valencia, Venezuela: Clemente Editores.
29. *Informe Sobre Desarrollo Humano (2013)*. Programa De Naciones Unidas.
30. *Internacional Organization For Standarization. (2015).ISO 9000.Sistemas de Gestión de Calidad .Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza.
31. Javier, B. G. (2017). *Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia*. 74 *Revista Espacios* , 20. Recuperado el 26 de Mayo de 2020, de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>
32. Lago, G. Nadruz, P. (2013). *Gestión por competencias: Integración entre la evaluación del desempeño y la formación y el desarrollo*. Recuperado de

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

- <http://www.ccee.edu.uy/jacad/2013/file/ADMINISTRACION/Gestion%20por%20competiciones.pdf>
33. Llanes F., M., Isaac G., C. L.; Moreno P., M., y García V., G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industria*
 34. Mintzberg, H. (2012). La estructuración de las organizaciones. [Libro en línea]. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=mjOBU2PRoRoC&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+Henry+Mintzberg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjpmK_FssftAhUBBy1kKHVLYC1cQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q&f=false
 36. Giraldo, M. (2018). Modelos de gestión empresarial: estrategia de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/737
 37. Mora LL, Duran ME, Zambrano JG. Current considerations on business management. *Rev Dom. One Hundred*. 2016. [Quoted 2 Oct 2019]; 2 (4); Available at: <https://www.google.com/url?q=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802891.pdf&sa=U&ved=2ahUKEwjv2KL876HIAhUkqlkKHXB6BJIQFjAFegQICBAB&usq0AOvdU8QU0dU8dU0db04dz03>
 38. Pardo Álvarez, J. M. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/53618?page=47>.
 39. Pantouvakis, A y M. Karakasnaki (2017) Role of the human talent in total quality management–performance relationship: an investigation in the transport sector, doi: 10.1080/14783363.2017.1303873, *Total Quality Management & Business Excellence*.
 40. Ramírez, R. I., H.C. Chacón, y O. N. (2018) El Kadi, Gestión estratégica del talento humano en las PYMES, 1ra ed., 001-120, Editorial Corporación CIMTED Medellín, Colombia
 41. Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [1-03-2021]
 42. Reparaz, F (1995) Los Premios de Calidad. *Qualitas Hodie*,
 43. Seclen, J. (2016). Crecimiento empresarial en las pequeñas empresas de la industria metalmeccánica de Lima. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, ISSN 0213-3865, N°.

Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial

-
- 90, 2016 págs. 224-24 Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5778218> Valls Roig, A. (1997).
Inteligencia Emocional en la Empresa. España Gestión 2000
44. Valhondo, D. (2003). Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad. Madrid: Ediciones: Díaz de Santos.
45. Veiga, C. (2013). Control de gestión empresarial. Esic Editorial
46. Villalobos, J. V., y R.I. Ramírez (2018) El derecho a la autobiografía: dimensión ius-filosófica desde la perspectiva de H. Arendt y P. Ricoeur, ISSN: 1012-1587, Revista Opción
47. Vitola, C, N. Ojeda, P, B. (2017). Diseño De Un Modelo De Gerencia Estratégica Para Las Empresas Hoteleras Del Departamento De Sucre, En Los Municipios De Santiago De Tolú Y Coveñas, Subregión Golfo De Morrosquillo Y Sincelejo. Sincelejo- Sucre: Universidad Tecnológica de Bolívar. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073223.pdf>
48. Wagner, C.; Groene, O.; Thompson, C. A.; Klazinga, N. S.; Dersarkissian, M.; Arah, O. A., ... & Lombarts, M. J. M. H. (2014). Development and validation of an index to
49. assess hospital quality management systems. International Journal for Quality in Health Care,
50. Onrubia, J. (2014). Análisis bibliométrico y de contenido. Dos Metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana Educación y Cultura. Revista de Investigaciones UCM,