

Diseño de estrategias organizacionales eficaces encaminadas a la mejora continua de la empresa HERGON. Juan A. García Coca

Resumen

El sector productivo de la micro empresa HERGÓN LTDA., se caracteriza por darle un buen servicio a la sociedad rondándole, servicios en instalación de sistemas de redes eléctricas, aire acondicionado y ventilación mecánica, y sistemas de seguridad y comunicación en la empresa se encuentra localizada en un sector donde se encuentra baja competitividad, ya que en este lugar hay poco servicio de este tipo, porque ellos son especializados en este sector productivo. La organización se caracteriza, por sus altos estándares de calidad, soportados por la experiencia, profesionalismo y confiabilidad en los servicios que ofrece. la empresa, está comprometida con, requisitos, y servicios de diseño, construcción, mantenimiento, y consultoría para sistemas de redes eléctricas, aire acondicionado y ventilación mecánica, sistemas de seguridad y comunicación, todo enmarcado bajo las premisas de la excelencia del servicio proporcionando servicio acorde con las expectativas, requisitos, especificaciones establecidas, y así lograr satisfacción.

Palabras claves. Comunicación, clientes, estrategias, estándares, expectativas y sistemas.

Abstract

The productive sector of the micro-enterprise HERGÓN LTDA., is characterized by giving a good service to society around it, services in installation of electrical network systems, air conditioning and mechanical ventilation, and security and communication systems in the company is located in a sector where there is low competitiveness, since in this place there is little service of this type, because they are specialized in this productive sector. The organization is characterized by its high quality standards, supported by experience, professionalism and reliability in the services it offers. The company is committed to, requirements, and design, construction, maintenance, and consulting services for electrical network systems, air conditioning and mechanical ventilation, security and communication systems, all framed under the premises of service excellence by providing service in accordance with the expectations, requirements, established specifications, and thus achieve satisfaction.

Keywords. Communication, clients, strategies, standards, expectations and systems.

Introducción

El micro pequeño y mediana empresa en bogotá son actores estratégicos de crecimiento de la economía. sin embargo también este tipo de empresas son las más expuestas a los efectos de las actuales condiciones de alta competitividad y globalización que exige en el mercado y muchos de los problemas en responder a dichas condiciones se derivan en dificultades para realizar planeación y determinar políticas y estrategias de desarrollo organizacional que impulsen su actividad y le permitan su sostenibilidad en el mercado.

el fin con el cual se elaboró la siguiente investigación en plantear estrategias con visión prospectiva que faciliten un trabajo efectivo de la pequeña empresa hergon ltda, dando a conocer a la empresa y su importancia en el mercado en el artículo se darán a conocer aspectos de la empresa como lo es la caracterización de la naturaleza, objeto social, tipo de empresa, áreas funcionales, se seleccionó mediante análisis de su modelo administrativo , diseño del proceso de investigación y recolección de información conociendo alternativas y su caracterización del mercado y su objetivo para los bienes y servicios que ofrece la empresa, plan o estrategia integral de mercadeo y ventas en el mercado y su objetivo actual y futuro, análisis de la normatividad comercial y tributaria que aplica a la actividad de la empresa.

Realizando un seguimiento del manejo y control de inventarios de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios que produce sus perfiles de cargos conforme a las necesidades de funcionamiento de la empresa, su programa de gestión y desarrollo del talento humano, programa de eventos para promocionar los bienes o servicios de la empresa, propuesta de sistemas de costeo de acuerdo con la naturaleza de los bienes y o servicios, la propuesta de indicadores para realizar seguimiento al desempeño financiero de la empresa, programa de atención y fidelidad de los clientes para la empresa, programa de salud ocupacional de acuerdo al mapa de riesgos identificado programa para el mejoramiento del clima organizacional y la estrategia de desarrollo organizacional.

Metodología

Hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición doctrina tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. alternativamente puede definirse la

metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo no debe llamarse metodología a cualquier procedimiento, ya que es un concepto que en la gran mayoría de los casos resulta demasiado amplio, siendo preferible usar el método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico encuesta: se realizaron 10 encuestas para los empleados de la organización, los cuales son referentes, teniendo el conocimiento de cada una de las áreas de la empresa y las falencias que se presentan en ella implementando una entrevista.

Cuerpo teórico

En el siguiente marco teórico, se observaran y analizaran las teorías y nuevos enfoques administrativos, y con base en esto, se procederá a analizar e implementar el diseño de estrategias establecidas, para contribuir al fortalecimiento de la empresa en el ámbito organizacional y competitivo y a nivel interno y externo de la empresa como lo enuncian varios autores que indican sobre la comunicación que “en su larga actividad como académico, crítico, curador, dramaturgo y conferencista, el autor se ha topado con Balzac y Facebook, la contracultura de los años sesenta y el audiovisual, los videojuegos y la “redificación” del mundo contemporáneo “[orto leva & merlo, 2021, p.11]

Por lo que se refiere al impacto de la digitalización y la prueba electrónica, por ejemplo, muy pocos sistemas jurídicos establecen normas acerca de cómo realizar los registros de ordenadores de manera que se evite la revelación involuntaria de comunicaciones confidenciales entre el abogado y su cliente. Resulta significativo notar que la mayoría de los países no tienen previsto un procedimiento adecuado de cribado y filtrado de archivos electrónicos que garantice el respeto de esa relación confidencial “asistencia letrada, confidencialidad abogado-cliente y proceso penal en la sociedad digital. estudio de derecho comparado (Bachmaier Winter, 1.; Martínez Santos 2023.p.12).

Específicamente para este caso la propuesta la cual se origina en las cuentas de ahorro y corriente, las cuales, a partir de un ejercicio juicioso de innovación llevan al mercado a una solución atractiva: al cliente no se le cobran aquellas comisiones que más le afectan el bolsillo, sino que simplemente guarda de manera segura su dinero en el banco controlando su presupuesto, cuidando su gasto, propuesta significa un gran avance en el ámbito bancario, representado en una

institución financiera que le apuesta a la profundización en la bancarización'' *estrategia cero: colpatria innovó para cambiar las costumbres financieras*. Editorial cesa. (Restrepo, 2020, p.14).

Una de las definiciones más críticas en el análisis estratégico de una empresa es identificar el "sistema" en que ella se encuentra inserta. Pensar en la empresa como un ente aislado es una limitación que conduce a decisiones estratégicas equivocadas. La empresa no es una "isla", sino parte de un "archipiélago" o de una "ecología", y es por ello que un paso muy relevante en estrategia consiste en identificar a todos los participantes en la "empresa extendida" y sus relaciones con la compañía. '' *lecciones en estrategia hacia una gestión de excelencia* ediciones u. (ha c., a., & Majlis s., n. 2014.p.13)

Este estudio parte de una revisión sistemática de literatura con la finalidad de describir los estándares, modelos de auditoría, madurez y principios de planificación estratégica para la preservación digital. Tiene un enfoque de investigación cualitativo, es de tipo documental, descriptivo y sistemático y se utilizó el protocolo para una revisión sistemática de literatura. Los resultados indican un total de 309 estudios candidatos, 42 trabajos seleccionados y 24 estudios primarios. Se presentan diez estándares, ocho modelos de auditoría y tres modelos de madurez de preservación digital ''visibilidad e impacto de la literatura gris científica en repositorios institucionales de acceso abierto. Estudio de caso''' (Dela, Colman, Walker & Renací, 2020.p.10)

Sistemas de transferencia de información y datos espaciales. Auditoría y certificación de repositorios digitales de confianza''. Este estándar es una herramienta para auditar, evaluar, potenciar y certificar repositorios digitales. Proporciona un marco de calidad para el análisis de la consistencia de un repositorio con respecto a la integridad de datos además, está íntimamente relacionado con la preservación a largo plazo y su accesibilidad. los gestores de un repositorio pueden usarlo también como una herramienta de diagnóstico del estado del sistema ''a temática definida previamente y provee un marco de antecedentes'' (Kitchenham & Charters, 2007; Marshall & Brereton, 2013.p.14)

Los resultados de aprendizaje, abordados de manera apropiada, proporcionan una herramienta valiosa para el diseño curricular universitario. Deben estar alineados con los métodos de enseñanza y evaluación bajo el escrutinio de los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad, internos y externos, que emergen en el concierto educativo nacional e internacional para promover, de esta forma, el enriquecimiento de los procesos de formación ''en términos generales,

los resultados de aprendizaje se caracterizan por ser específicos, alcanzables y medibles” (Kandlbinder, Lam & Tsui, 2019.p.16)

Actualmente sabemos que la fluidez es una función inestable, que en conjunto con la articulación (motricidad oral) y la voz, son las unidades que le dan individualidad a las personas y que componen el habla. Lo que nos lleva a considerarla una protagonista principal a la hora de pensar en las incumbencias de los profesionales que trabajan en las alteraciones del habla, lenguaje y la audición *manual de los trastornos de la comunicación, lenguaje y habla. Una mirada interdisciplinaria en niños y adultos: vol. 1a edición*. Editorial brumas” (Angioma, v. a., & Fernández Reuter m. Cristina 2019.p.18)

La configuración de los sistemas de retribución responde a una serie de finalidades diferenciadas. Entre ellas se encuentra necesariamente la compensación de la actividad desarrollada por los administradores. A ella se añade la generación de los oportunos incentivos para que los gestores tengan alineados sus intereses con el de la compañía. En este último sentido, el régimen jurídico establece algunas pautas que fomentan un resultado determinado. Por un lado, se exige que la remuneración responda a las funciones y responsabilidades “régimen jurídico de los sistemas de retribución de los administradores sociales. Marcial Pons, ediciones jurídicas y sociales” (Gimeno ribas, m. 2021.p.12)

Los sistemas de retribución se encuentran compartimentado y contempla una serie de particularidades derivadas de su estructura tripartita. En primer lugar, las normas generales establecen unas pautas de actuación que difieren según la categoría ideal de administradores de que se trate, en su condición de tales o de carácter ejecutivo. Estas resultan aplicables a una multiplicidad de conceptos establecidos como enumeración abierta más o menos completa en sus respectivas sedes los sistemas de retribución se encuentra compartimentado y contempla una serie de particularidades derivadas de su estructura tripartita. En primer lugar, las normas generales establecen unas pautas de actuación que difieren según la categoría ideal de administradores de que se trate, en su condición de tales o de carácter ejecutivo. Estas resultan aplicables a una multiplicidad de conceptos establecidos como enumeración abierta más o menos completa en sus respectivas sedes (machuca Hernández, c. s., & Gutiérrez Quiceno, 2021.p.10)

Desde la década de 1970 se comienza a pensar en el alumno como sujeto activo y por lo tanto, el aprendizaje se convierte en el proceso central de estudio de la didáctica moderna (de matos, 1974), de la psicología educativa y de la adquisición de una segunda lengua (12), en lo que concierne al aprendizaje del lenguaje. La importancia del aprendizaje como proceso central se sustenta, además, por el hecho que éste puede suceder sin o con ayuda de alguien o algo en determinado contexto con base en cuatro conceptos centrales, a continuación, se presenta una breve reseña de las teorías más sobresalientes que han intentado explicar el proceso

Investigación, praxis y experiencias en ele : una mirada multicultural. (Como round resecar net Works. Nora m. Basurto santos, Ismael guzmán barrera, juan Emilio Sánchez Menéndez, & José Luis ortega, 2022.p.15)

Es de hacer notar que la experiencia de investigar la esperanza ha sido algo altamente gratificante, ya que esta noble virtud abre los horizontes premiso- ríos del futuro, permite esperar lo mejor, da fuerzas y motivación para enfrena- tal la adversidad, proporciona fortaleza para no bajar los brazos estimula la resiliencia, da confianza, ayuda a sentirse mejor, incrementa los lazos de soli- daridad y sociabilidad“las virtudes de la esperanza son generosas e ilimitadas; esta es fuente inagotable de felicidad, bienestar y salud“(Mario Pereyra.2020.p.26)

En la actualidad, uno de los principales desafíos de las empresas es aumentar la productividad y asegurar su éxito en el largo plazo, sobre todo en un entorno cada vez más competitivo y dinámico. Chile actualmente se encuentra en un momento preocupante en lo referido a la innovación en empresas o la relevancia de este escenario, este informe analiza la manera en que han evolucionado las capacidades de gestionar la innovación al interior de grandes empresas“evolución de la innovación en chile. Radiografía de la última década en las empresas chilenas. Rol Editors (Iván Díaz-molina, juan Acevedo, & Patricio Cortés, 2021 p. 21)

En relación con estos planteamientos y a la necesidad de los países menos avanzados de poder estudiar la situación de la innovación, diferentes autores (viotti, 2002; freeman, 2002; y freeman & soete, 2009) destacan la importancia de adaptar los indicadores y las metodologías e incluir otros elementos que permitan un análisis más confiable de los sistemas de innovación de cada país. en ese sentido, el debate ha venido incorporando otros argumentos como la posibilidad de abordar históricamente los casos individuales de cada sistema nacional de innovación, con miras a encontrar la explicación reconociendo la diferencia entre el tipo de innovación“ la

innovación como sistema. Fundación universidad de Bogotá Jorge Tadeo lozano" (Iuz Jeannette quintero campos. 2019. P.19)

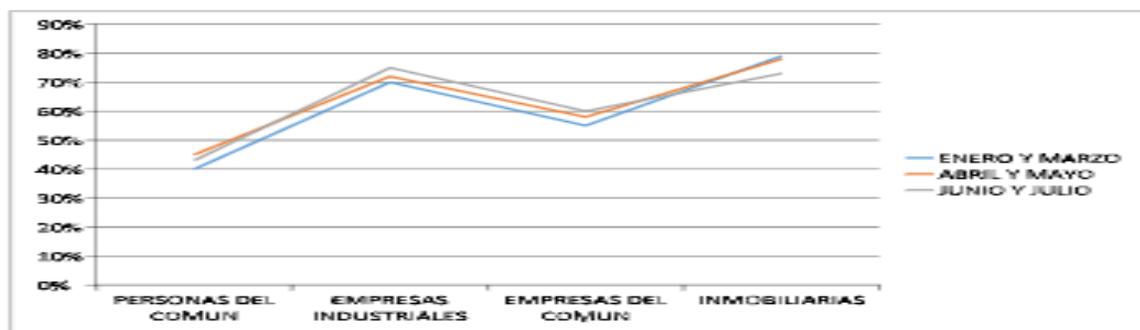
Lograr nueve objetivos: en materia económica, rentabilidad de las explotaciones, ordenación de mercados, cadena alimentaria, medioambiental, cambio climático y desarrollo sostenible y de carácter social, como el relevo generacional o el despoblamiento rural. De manera que ambas se alinean en la cadena alimentaria. Esto es una buena noticia, pero debemos interpretarla bajo la nueva normativa, y nuestra lectura es que las ayudas al sector vienen para mejorar su competitividad y sostenibilidad, pero no para que los vendedores banalicen el valor del producto en origen. El futuro marco legislativo para el próximo período implicará un cambio del modelo al aplicar la PAC, donde la subsidiariedad y los resultados serán el eje vertebrador en la intervención agrícola, y en los planes estratégicos plurianuales de cada Estado" Armonización europea de las prácticas comerciales desleales: nuevas medidas para equilibrar la negociación en la cadena alimentaria. Dykinson" (Cazorla González, M. J. 2020.P.25)

Resultados y discusión

En la investigación. Se concierta encuentros dos veces a la semana, martes y jueves; en esos días se encuentran coordinadores de procesos así dando solución a los inconvenientes frecuentes es decir, después de haber identificado falta de control de mando, organización, dirección y control a la hora de coordinar la organización de cada uno de sus departamentos y de las actividades a ejecutar cada uno de los empleados dentro de la empresa.

Figura 1

Estudio de población y muestra sobre la empresa

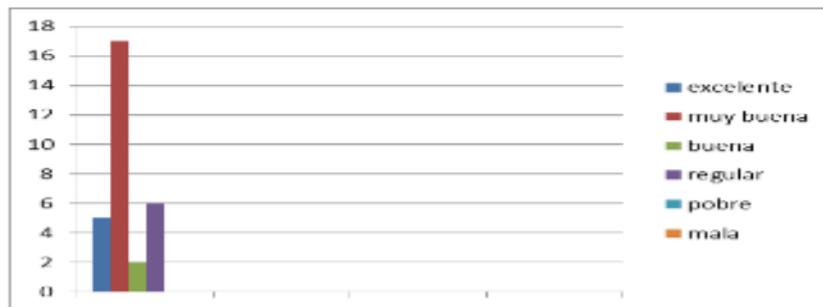


Nota. Los datos se obtuvieron del año 2023 con respuesta de los trabajadores pertenecientes a la empresa.

Para iniciar el diagnóstico se aplicó un cuestionario que tiene por objetivo conocer las falencias en los procesos los cuales. Se informó a los empleados con el desarrollo de tal encuesta, los participantes, de los 10, 8 de ellos estuvieron de acuerdo con compartir la información asertiva en la elaboración de sus funciones. La mejor solución, es asignar una estrategia organizacional, la cual mantenga el buen ordenamiento de cada una de las actividades que se deben desarrollar dentro de cada área, como también de cada función de que debe desempeñar cada uno de los empleados, con el fin de mantener un adecuado orden de las actividades y procesos.

Figura 2

Recolección de datos, e circulación de información



Nota. Los datos se obtuvieron del año 2023 con respuesta de los trabajadores pertenecientes a la empresa.

Se observa que la falta de coordinación por parte de los supervisores y superiores, al momento establecer y controlar las funciones y procesos a desempeñar y ejecutar, se afectan estos mismos y comienza a fallar la eficiencia de la empresa, así no tendrán una buena organización y e implementar una información eficaz de las actividades problema. Por esta razón, se le sugirió y planteo a la empresa, plantear los adecuados ajustes de gestión a la hora de establecer la organización de las actividades y procesos.

Analisis de resultados

Enfoque



AREA ADMINISTRATIVA	CUMPLE	OBSERVACIONES
Su gerente se mantiene informado de la empresa.	x	
Se hacen promociones para atraer al cliente.	x	
Cuentan con instalaciones adecuadas.	x	
Se evidencia proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control)	x	
Tienen implementadas estrategias o innovaciones para atacar al mercado.	x +	

Nota :El área administrativa muestra mejoras en las implementaciones estratégicas y innovaciones para atacar al mercado, se puede deducir que el área administrativa mejoro en el area mas afectada donde se evidenciaba el mal funcionamiento de sus objetivos.

Resultados obtenidos

Figura 3

El desarrollo de la actividad se ajusta al cronograma establecido previamente



Nota. Los datos se obtuvieron del año 2023 con respuesta de los trabajadores pertenecientes a la empresa.

En la investigación realizada se siguieron los respectivos pasos a realizar lo que significo éxito a la hora de presentarlo y no tener percances que afectaran a los realizadores. La mayoría de los encuestados aseguraron que las actividades se cumplen de acuerdo a lo estipulado en el cronograma con la satisfacción de culminar sus actividades en el tiempo estipulado

Figura 4

Muestra del tiempo que se usa para atender a los diferentes tipos de clientes

Muestra	Tiempo requerido por cliente (segundos)										\bar{X}	R
Lunes	33	37	39	39	31	35	31	39	37	34	36	8
Martes	36	30	33	37	33	39	37	35	35	35	35	9
Miércoles	40	40	32	31	34	40	30	31	34	35	35	10
Jueves	33	38	31	40	36	36	40	39	38	31	36	9
Viernes	32	38	32	33	32	34	35	34	40	35	35	8
Sábado	41	37	44	44	36	36	35	38	41	37	39	9
Domingo	37	39	45	41	41	43	38	45	44	39	41	8
Lunes	31	40	40	38	36	38	36	36	30	40	37	10
Martes	35	36	39	34	32	35	31	38	34	33	35	8
Miércoles	40	30	36	34	38	38	34	39	40	30	36	10
Jueves	38	34	36	38	35	38	32	35	31	33	35	7
Viernes	32	36	40	37	38	40	40	38	30	36	37	10
Sábado	41	40	41	35	45	43	40	39	45	44	41	10
Domingo	42	45	44	45	45	45	41	43	39	41	43	9
Lunes	33	32	34	39	35	33	39	35	32	35	35	7
Martes	39	36	40	32	36	36	32	32	33	40	36	8
Miércoles	38	34	34	38	36	36	32	40	38	38	36	8
Jueves	30	33	38	34	33	32	36	40	37	38	35	10
Viernes	36	34	40	35	39	33	39	30	31	31	35	10
Sábado	45	36	39	43	39	40	39	37	44	45	41	9
Domingo	36	36	44	35	39	36	40	44	41	37	39	9

Nota: Los datos se obtuvieron del año 2023 con respuesta de los trabajadores pertenecientes a la empresa.

Consiste en el servicio que la empresa HERGON LTDA, le brinda a cada uno de sus clientes dándoles seguridad y calidad en la hora de hacer algún chequeo en un bien inmueble, para la instalación de una red ya sea eléctrica, de telefonía, o de ventilación, la empresa HERGON se caracteriza por ser eficientes en el manejo electrónico ya que ellos manejan un sistema especializado para revisar las falencias, y el diseño del bien inmueble, para así determinar en donde van a hacer la instalación.

Objetivo general

Desarrollar estrategias de gestión organizacional que contribuyan a la adecuada organización de cada una de las áreas, a través de un proceso en el cual se analizaran, todos los factores negativos de esta, que no está permitiendo el desarrollo del objetivo de la empresa, y así mismo, promover e incrementar el crecimiento empresarial y productivo, de HERGON LTDA.

Objetivos específicos

Identificar las estrategias dentro de la organización de HERGON L.T.D.A. que no da cumplimiento a la satisfacción de los clientes

Desarrollar estas estrategias acorde a las necesidades de la empresa, para el cumplimiento total de estas

Proponer e implementar diferentes diseños de instrumentos para recolectar información y aplicar estrategias, para interpretar y analizar la información en HERGON LTDA.

Convertir a HERGON L.T.D.A. es una empresa con buena organización a nivel interno, para que de esta forma, cumpla con sus objetivos a nivel externo

Coordinar el funcionamiento de cada una de las áreas administrativas, para que de esta forma halla un buen funcionamiento organizacional y empresarial dentro de HERGON L.T.D.A.

Matriz DOFA

Tabla 1

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Buena infraestructura Buen servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> No planifican con eficacia No incentivan a los empleados
MATRIZ DOFA HERGON LTDA	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del mercado Personal con experiencia Calidad en el servicio Confianza en el personal Los empleados han recibido capacitación por parte de la empresa Sus estados financieros están al día Control y dirección sobre las ventas 	<ul style="list-style-type: none"> No hay una dirección estratégica clara En ocasiones mal clima organizacional División del trabajo En algunos casos No contratación de personal con experiencia No hay buena publicidad Falta de organización
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<ul style="list-style-type: none"> Tener un mercado al mayorista Ser más reconocidos nacionalmente Tener más cercanía en toda la materia prima en la empresa HERGON LTDA Posibilidad de 	<ol style="list-style-type: none"> Implementar estrategias para el mejoramiento del conocimiento del mercado para que llegue a ser reconocida nacionalmente capacitación al personal para que el personal 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitar al personal sobre el clima organizacional y la parte técnica sobre el mantenimiento de redes eléctricas por medio de HERGON LTDA para un mejor
<p>mala implementación de políticas macroeconómicas en el sector</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta competencia en el área Aumento de los precios en los insumos <p>Alto número de competidores</p>	<p>servicio y así competir por tener más clientes</p> <ol style="list-style-type: none"> Manejar la economía de la empresa ya que es rentable con una buena administración capacitando a la parte administrativa 	<ol style="list-style-type: none"> Manejar un buen clima organizacional identificación que es lo que causa este, y manejar jerárquicamente el ambiente sin exceso de confianza hacia los trabajadores

Nota: en la matriz DOFA se le planteo a la empresa para saber cuales son sus debilidades como oportunidades para saber cuáles son los problemas que más tiene la empresa y los que hacen que tengan un buen funcionamiento.

Conclusiones

El crear, implementar y desarrollar, estrategias para la organización de la empresa (gestión organizacional), permitirá a la empresa, obtener un gran avance en el mercado, obtener clientes, y tener una situación financiera estable y con un punto de equilibrio cómodo. En el artículo se habla sobre la implementación del proceso de investigación a través de sus actividades estructurales al final de cada momento se presentan los aportes a la investigación general y para consolidar los resultados, para dar respuesta a los procesos administrativos y operativos. El resultado obtenido en el momento de la investigación se relaciona en un direccionamiento y análisis los cuales son recogidos de como presenta el diseño de la metodología la cual es orientada a la información recogida en la empresa así consolidar lo investigado en el proceso con este fin consideramos los datos recogidos a través de un cuestionario.

Así ejecutando cada una de las en el cuadro anterior la empresa realizara la publicidad para la empresa para así lograr clientes potenciales además la empresa está constituida por persona natural y son de régimen común el gerente de la empresa está pendiente de cada vehículo que entra y sale de la empresa ya dándole su visto bueno y que el cliente se sienta satisfecho del trabajo que realizan dentro de la organización.

El fin con el cual se elaboró el siguiente informe de investigación es plantear estrategias con visión prospectiva que faciliten un trabajo efectivo de la pequeña empresa, dando a conocer a la empresa y su importancia en el mercado se darán a conocer aspectos de la empresa como lo es la caracterización y su naturaleza, objeto social, tipo de empresa, áreas funcionales, se seleccionó mediante análisis un modelo administrativo este diseño del proceso de investigación y recolección de información (instrumentos y metodología), diagnóstico de la situación y alternativas propuestas aplicadas a la empresa.

En el componente social, al mejorar los procesos de organización en las áreas funcionales, se busca un mejor ambiente de trabajo, relación laboral y el mejoramiento de las actividades, para brindarles los servicios más eficazmente a las empresas contratistas y clientes, y no generar mala imagen empresarial. En el componente económico, se mejora los aspectos del cumplimiento de los trabajos establecidos y se genera más estabilidad económica para la empresa, al generar confiabilidad y efectividad en sus servicios y mayor reconocimiento en el ámbito social. En lo personal, dar y recibir conocimiento acerca de la formulación y planteamiento que se está dando.

Referencias

- Orto leva, p., & Merlo, a. (2021). *Mitos de baja intensidad... relatos, medios de comunicación, vida cotidiana: vol. primera edición*. siglo del hombre editores.
- Machuca Hernández, c. s., & Gutiérrez quinceno, (2021) estas resultan aplicables a una multiplicidad de conceptos establecidos como enumeración abierta más o menos completa en sus respectivas sedes
- Bachmaier Winter, l.; Martínez santos (2023) asistencia letrada, confidencialidad abogado-cliente y proceso penal en la sociedad digital. Estudio de derecho comparado
- Restrepo torres, m. l. (2020) *estrategia cero: colpatria innovó para cambiar las costumbres financieras*. editorial cesa.
- Uc. Hax C.A., & Majluf S.N. (2014) *lecciones en estrategia hacia una gestión de excelencia ediciones*
- Della, Colsman, Welker & Rennick, (2020) visibilidad e impacto de la literatura gris científica en repositorios institucionales de acceso abierto. estudio de caso
- Kitchenham & Charters, 2007; Marshall & Brereton, (2013) temática definida previamente y provee un marco de antecedentes
- kandlbinder, lam & tsui, (2019) en términos generales, los resultados de aprendizaje se caracterizan por ser específicos, alcanzables y medibles
- Angiono, V.A., & Fernández Reuter M. Cristina (2019) *manual de los trastornos de la comunicación, lenguaje y habla. una mirada interdisciplinaria en niños y adultos: vol. 1a edición*. editorial brujas
- Gimeno Ribes, m. (2021) *régimen jurídico de los sistemas de retribución de los administradores sociales*. marcial pons, ediciones jurídicas y sociales
- Machuca Hernández, c. s., & gutiérrez quiceno (2021) estas resultan aplicables a una multiplicidad de conceptos establecidos como enumeración abierta más o menos completa en sus respectivas sedes

Common Ground Research Networks. Nora m. Basurto santos, Ismael guzmán barrera, Juan Emilio Sánchez Menéndez, & José Luis Ortega (2022) *investigación, praxis y experiencias en ele: una mirada multicultural*.

Mario Pereyra. (2020) las virtudes de la esperanza son generosas e ilimitadas; esta es fuente inagotable de felicidad, bienestar y salud

Iván Díaz-Molina, Juan Acevedo, & Patricio Cortés. (2021) *evolución de la innovación en chile. radiografía de la última década en las empresas chilenas*. ril editores

Luz Jeannette Quintero Campos. (2019). *la innovación como sistema*. Fundación universidad de Bogotá Jorge Tadeo lozano.