



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
V E N E Z U E L A

Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. ULA  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. FACES  
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. Cide



**Año 21 • N° 1 Enero – Junio 2022**

p-ISSN 1317-8822

e-ISSN 2477-9547

# Visión gerencial

Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE)

# 21

# Visión gerencial

Año 21 • Nº 1 Enero – Junio 2022

p-ISSN 1317-8822

e-ISSN 2477-9547

Depósito Legal pp 200102me1179 / ISSN 1317-8822

Depósito Legal Electrónico: ppi201202Me4042 / ISSN Electrónico 131996

Es una publicación de carácter científico, según la normativa del Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico de la Universidad de Los Andes

## Traducción y corrección:

Profa. Mariely Del Valle Viloria Vielma - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Profa. Maya Rosa Scortinó Contreras - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Profa. María Luisa Lazzaro - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Prof. Johan Miguel Graterol Vergara - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Prof. José Manuel Plata - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Fuentes de Financiamiento: Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Los Andes.

Se agradece además el apoyo institucional del CDCHTA, de la Universidad de Los Andes por la permanente ayuda y colaboración para la publicación de esta revista, apoyo sin el cual sería imposible desarrollar esta labor.

## Indización y registro nacional e internacional

- Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades –CLASE – BIBLAT – México.
- Sistema de Información sobre las revistas de investigación científica: LATINDEX- Directorio - México
- Sistema de indización y Biblioteca Electrónica: REVENCYT – Clase A-
- Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal –REDALYC-
- Directory of Open Access Journals – DOAJ –
- Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico –REDIB-
- Matriz de Información para el Análisis de Revistas – MIAR-
- The European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences - ERIH PLUS-
- Emerging Sources Citation Index de Thomson Reuters – ESCI –
- Amelica –Conocimiento Abierto para América Latina y el Sur Global-
- Actualidad Iberoamericana. Google Scholar Metrics.

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**RECTOR:** Mario Bonucci Rossini

**VICERRECTOR ACADÉMICO:** Patricia Rosenzweig Levy

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:** Manuel Aranguren Rincón

**SECRETARIO:** José María Andérez

**DIRECTOR CDCHTA:** Alejandro Gutiérrez

**JEFE EDITORIAL DEL CDCHTA:** Mariela Ramírez

**DECANO FACES:** Raúl Guillermo Huízzí Gamarra

**DIRECTORA CIDE:** Marlene Peñaloza de García

**COORDINADORA DE EXTENSIÓN:** Tibaíre Paredes

**EDITORIA:** Marysela Coromoto Morillo Moreno

## Consejo Editorial

Kleber Luna Altamirano, Universidad Católica de Cuenca (UCACUE), Ecuador  
Carlos Castilla Gutiérrez, Universidad de La Laguna, España  
Flora María Díaz Pérez – Universidad de La Laguna (España)  
Carlos Eduardo Méndez Álvarez, Universidad del Rosario (UR), Colombia  
César Enrique Mora Contreras, Universidad de Los Andes (ULA) Mérida, Venezuela.  
Diego Cisneros Quintanilla, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador  
Eleonora Peliza, Universidad Tres de Febrero (UNTREF), Argentina  
José Antonio Álvarez, Universidad de La Laguna, España  
José Jaime Ronzón Contreras, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), México  
José Sánchez Pérez, Universidad de La Laguna, España  
Juan Carlos Delgado Barrios, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.  
Magda Francisca Cejas Martínez, Universidad de Las Fuerzas Armadas (ESPE), Ecuador  
Mariana del Valle Buitrago Rodríguez, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.  
Miguel Ángel Sastre Castillo, Universidad Complutense de Madrid, España  
Olga González Morales – Universidad de La Laguna (España).  
María Auxiliadora Briceño – Universidad de Los Andes, Venezuela.  
Osvaldo Agustín Marcón, Universidad Nacional del Litoral (UNL), Argentina  
Sandra Rolim Ensslin, Universidad de Santa Catarina, Brasil  
Vidigal Fernandes Martins, Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Brasil  
Ricardo José María Pahlen Acuña, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina  
Jaime Tinto A., Universidad Católica de Cuenca (UCAECUE), Ecuador  
Juan Carlos Leiva, Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), Costa Rica  
Daniel Ramírez Claderón - Universidad de Los Andes (III A) Venezuela

## Coordinador editorial – Editor Jefe

Marysela Coromoto Morillo Moreno- Universidad de Los Andes (Venezuela)

## Comité Editorial

Marlene Peñaloza de García- Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Cecilia García Muñoz - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)  
Ismaíra Josefina Contreras de Ussher - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
José Antonio Rivas Leone - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Fernando de Almeida Santos, Pontificia Universidade Católica de São Paulo (Brasil)  
María Liliana Quintero Rizzuto - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Francklin Rivas-Echeverría - Universidad Técnica Federico Santa María (Chile)

## Comité de arbitraje para la presente edición

Marysela C. Morillo Moreno – Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Mariely Del Valle Viloria Vielma - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Laura Beatriz Vidal - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)  
José J. Ronzón Contreras - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)  
Carlos Busto Flores - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Weruska Gabriela Bustamante U. - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
María Concepción Da Costa - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Juan Alfredo Tuesta P. - Universidad Nacional Agraria de la Selva (Perú)  
María Luisa Lazzaro - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
Carlos Quintero Gull - Universidad de Los Andes (Venezuela)



## Visión Gerencial como revista arbitrada e indizada, de

periodicidad semestral y órgano de divulgación de productos científicos, tiene por finalidad promover la discusión sobre temas de actualidad relacionados con las organizaciones, aplicados a las ciencias administrativas y hallazgos de las ciencias sociales en general. El eje temático sobre el cual versa el contenido de esta revista, tiene un espectro amplio de utilidad a lectores de variada naturaleza, como investigadores, docentes, estudiantes de pre y postgrado de las ciencias sociales, gerentes, profesionales y demás interesados en las ciencias administrativas y sus aplicaciones. La revista recibe durante todo el año trabajos inéditos y originales que versen sobre temas relativos a la gerencia, como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También recibe trabajos en áreas afines a las ciencias administrativas (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) siempre que aporten al estudio de la gerencia.

# 21

visión  
**gerencial**  
revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

## ÍNDICE - TABLA DE CONTENIDO

|   |         |
|---|---------|
| EDITORIAL .....   | 5-6     |
| <b>INFORMES DE INVESTIGACIÓN</b>  |         |
| <b>Sostenibilidad del empleo en tiempos de COVID-19, en Ecuador</b><br>Alexandra Maribel Aman Llerena y Alberto Mauricio Pangol Lascano, de la <i>Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato-Ecuador.</i><br><b>Recibido:</b> 18-04-2021 <b>Revisado:</b> 30-05-2021 <b>Aceptado:</b> 10-08-2021 .....   | 7-19    |
| <b>Características de los clientes potenciales al comercio electrónico. Un análisis en Ecuador durante la pandemia COVID-19</b><br>Wilmer Medardo Arias-Collaguazo, Olga Germania Arciniegas-Paspuel, Jenny Fernanda Enríquez-Chuga, de la <i>Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador,</i> y Puentestar-Gómez, Maritza Alexandra, del <i>Instituto Superior Tecnológico Nelson Torres, de Ecuador</i> <b>Recibido:</b> 19-06-2021 <b>Revisado:</b> 30-08-2021 <b>Aceptado:</b> 29-11-2021 ..... | 20-31   |
| <b>Clima y satisfacción laboral. Caso de estudio: Empresa TINFLUBA S.A.C., Perú.</b><br>Roberto Carlos Dávila Morán, de la <i>Universidad Privada del Norte. Lima - Perú.</i><br><b>Recibido:</b> 20-06-2021 <b>Revisado:</b> 30-09-2021 <b>Aceptado:</b> 10-11-2021 .....  | 32-42   |
| <b>Diseño e implementación de un sistema de indicadores de productividad para la gestión de PyMEs colombianas</b><br>Manuel Eduardo García Camacho y José Daniel Anido R, de la <i>Universidad de Los Andes, Venezuela.</i> <b>Recibido:</b> 13-07-2021 <b>Revisado:</b> 20-07-2021 <b>Aceptado:</b> 30-08-2021 .....   | 43-58   |
| <b>Efecto de indicadores económicos adelantados sobre la predicción de precios de criptomonedas</b><br>Andrés Manuel Mohali Marcano y Francisco Javier Palm Rojas, de la <i>Universidad de Los Andes, Venezuela.</i> <b>Recibido:</b> 18-05-2021 <b>Revisado:</b> 20-07-2021 <b>Aceptado:</b> 30-08-2021 .....  | 59-68   |
| <b>Gestión Moderna de los Servicios. Caso: Empresa LATESA SAC, Perú</b><br>Carlos Pérez-Pérez, Edison Alan Alves Choque, Roxana Quispe-Espinoza y Ascensión Gabino Auccapure Rojas, de la <i>Universidad Andina del Cusco. Cusco-Perú.</i><br><b>Recibido:</b> 22-05-2021 <b>Revisado:</b> 30-07-2021 <b>Aceptado:</b> 30-10-2021 .....   | 69-89   |
| <b>Satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional de los empleados administrativos en una Universidad pública mexicana</b><br>Arelí Berenice Ramírez Torres, Mónica Lorena Sánchez Limón, Yesenia Sánchez Tovar y Julio César Castañón Rodríguez, de la <i>Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.</i><br><b>Recibido:</b> 08-06-2021 <b>Revisado:</b> 30-08-2021 <b>Aceptado:</b> 11-10-2021 .....   | 90-105  |
| <b>Competencias de emprendimiento para un comportamiento sostenible en las MiPymes de Tamaulipas</b><br>Lucero de Jesús Rodríguez Jasso y Mónica Lorena Sánchez Limón, de la <i>Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.</i><br><b>Recibido:</b> 12-08-2021 <b>Revisado:</b> 29-09-2021 <b>Aceptado:</b> 20-11-2021 .....  | 106-135 |

## ENSAYOS Y ARTÍCULOS DE REVISIÓN

### **Calidad de los productos y calidad medioambiental. ¿Enfoques divergentes?**

Carlos Bustos Flores, de la Universidad de Los Andes, Venezuela.

**Recibido:** 02-07-2021 **Revisado:** 15-07-2021 **Aprobado:** 03-10-2021..... 136-145

### **La gestión cultural en Venezuela: Un abordaje desde la perspectiva de la gerencia estratégica**

María Gabriela Torres Suárez, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, Venezuela.

**Recibido:** 03-07-2021 **Revisado:** 03-08-2021 **Aceptado:** 18-11-2021..... 146-159

### **Ajuste organizacional ante las contingencias: Respuesta de la PYME mexicana a la pandemia COVID-19**

Jaime Torres Fragoso, de la Universidad del Istmo, Oaxaca, México.

**Recibido:** 29-08-2021 **Revisado:** 30-10-2021 **Aceptado:** 05-12-2021 ..... 160-172

### **Promotores del servicio y los retos de su gerencia**

Roberto Carlos Dávila Morán, de la Universidad Privada del Norte. Lima - Perú.

**Recibido:** 28-09-2021 **Revisado:** 29-10-2021 **Aceptado:** 12-12-2021 ..... 173-185

### **EL CIDE POR DENTRO.**

Dra. María Fernanda Peña B., de la Universidad de Los Andes, Venezuela..... 186-188

Normativa de la revista..... 189

