

Gestión del Conocimiento

Perspectiva Multidisciplinaria

Volumen 20 • Colección unión global

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba
Edgar Alexander Martínez Meza
Ángel Zuley Antúnez Pérez
José Aurelio Cruz De Los Ángeles
Alfredo Pérez Paredes
Luz del Carmen Morán Bravo
Héctor Enrique Urzola Berrío
Isabel Cristina Rincón Rodríguez



Universidad Nacional Experimental "Jesús María Semprum"
Escuela de Ingeniería de Edificación



República Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental
"Rafael María Baralt"
UNERMB



CUADAP
Centro de Estudios y Documentación en Agropecuaria



RED DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS (RedAyN)



Libro resultado de investigación



**Dr. Víctor Hugo
Meriño Córdoba**

Doctor en educación. Director del Centro de Investigaciones Internacionales. Rector de la Universidad Nacional Experimental Rafael

María Baralt, Zulia, Venezuela, periodo 2003-2008. Profesor Titular de pregrado, maestría y doctorado en varios países. Investigador Senior categorizado por COLCIENCIAS en Colombia.



**Dr. Alfredo
Pérez Paredes**

Doctor en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Maestro en Administración de

Pequeñas y Medianas Empresas por la BUAP. Profesor de la Facultad de Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - México. Líder del Cuerpo Académico en Consolidación Administración Aplicada.



**Dr. Edgar Alexander
Martínez Meza**

Doctor en Creación intelectual. M.Sc. en Ciencias Contables. Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias. Rector de la

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprún - Zulia - Venezuela, desde el 2013. Profesor titular de contabilidad y finanzas. Conferencista, ponente, tallerista en eventos nacionales e internacionales.



**Dra. Luz del Carmen
Morán Bravo**

Doctora en Administración Pública. Presidenta de la Red de Administración y Negocios (RedAyN.) - México.



**Dr. Ángel
Antúnez Pérez**

Doctor en Educación. Magíster en Filosofía de la Educación. Licenciado en Letras. Licenciado en Educación. Rector de la Uni-

versidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez - UPTM - Venezuela, Profesor de pregrado y Postgrado. Investigador del Grupo de Investigación en Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales: GITDCS, Universidad de los Andes - Mérida - Venezuela.



**M.Sc. Héctor Enrique
Urzola Berrío**

Magíster en Educación Universidad del Norte. Especialista en Investigación Aplicada a la Educación - Corporación Universitaria

del Caribe. Licenciado en Ciencias de la Educación: español e inglés Universidad del Atlántico. Docente Investigador y Director Centro de Investigación de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre.



**Dr. José Aurelio Cruz
De Los Ángeles**

Postdoctorado en Control Parlamentario y Política Pública - Universidad de Alcalá de Henares - España. Doctor en Administración

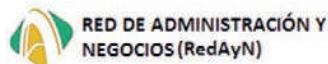
Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Maestro en Administración y Gestión de Instituciones Educativas - BUAP. Licenciado en Administración Pública - BUAP. Director de la Facultad de Administración - BUAP - México.



**Dra. Isabel Cristina
Rincón Rodríguez**

Doctora en Ciencias Empresariales y Económicas. Magíster en Administración con énfasis en Finanzas.

Administradora de Empresas. Profesora Investigadora Senior de Colciencias. Se ha desempeñado en Universidades de Colombia como Vicerrectora Académica y Financiera, Directora de Postgrados, Decana y Profesora. Docente Investigadora de la Corporación Universitaria de Asturias. Directora General del IMBU - Bucaramanga - Santander - Colombia.



Gestión del Conocimiento

Perspectiva Multidisciplinaria

Volumen 20
Colección unión global

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba

Edgar Alexander Martínez Meza

Ángel ZuLey Antúñez Pérez

José Aurelio Cruz De Los Ángeles

Alfredo Pérez Paredes

Luz del Carmen Morán Bravo

Héctor Enrique Urzola Berrío

Isabel Cristina Rincón Rodríguez

Libro resultado de investigaciones

© Víctor Hugo Meriño Córdoba: Coordinador – Editor. © Junio de 2020.

Vigésimo Volumen. COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba / Edgar Alexander Martínez Meza / Ángel ZuLey Antúnez Pérez
José Aurelio Cruz De Los Ángeles / Alfredo Pérez Paredes / Luz del Carmen Morán Bravo
Héctor Urzola Berrío / Isabel Cristina Rincón Rodríguez

Autores:

© Mara Cabanilla Guerra © Olga Bravo Acosta © Javier Yesid Reyes Jiménez © Dúwang Alexis Prada Marín
© Javier Alexander Román Ordóñez © Alejandro Acevedo Amorocho © Michael Andrés Álvarez Navarro
© Martha Robles López © Mayra Robles López © Rogelio Robles López © Giuseppe Vanoni Martínez
© Martha Guerrero Carrasco © Jesús Alfonso Omaña Guerrero © Wendy Espinoza Espinoza
© Mariela Rodríguez Jaramillo © Ruth P. Medina © José L. Valarezo © Julio C. Silva © Tania M. Espinoza
© Luis Felipe Amaya González © Oscar Alberto Alarcón Pérez © Sonia Patricia López Martínez
© Jessica Nataly Castillo González © Olga Bravo Acosta © Elsa Beatriz Gutiérrez Navas © María Paula Estévez Carvajal
© Diana Catherine Castro Ortegata © Laura Andrea Franco Quintero © Rocío Villalón Cañas
© Juan Manuel Perusquia Velasco © Lourdes Cutti Riveros © Robert Efraín Zárate Cornejo
© Martha Lucía García Londoño © Sandra Lucía González Fresneda © Alexa Juliana Montoya Morales
© Nelly Ondina Andrews Interiano © Florina Guadalupe Arredondo Traperos © José Carlos Vázquez Parra
© Raúl Rodríguez Moreno © Miguel Ángel Vázquez Alamilla © Víctor Manuel Piedra Mayorga
© María Eugenia Alcántara Hernández © Verónica Ramírez Cortés © Najila Alves El Alam © Jorge Andrés Acosta Strobel
© Liliana Bezares Solís © José Rafael Padilla Alvarado © Jesús León Lozada Medina © Manuel de Jesús Cortina Núñez
© Rogelio Martínez Martínez © Davianys Vargas Suárez © Gustavo García-Cediel © Erimar Bracho
© Bella del Rocío Garabiza Castro © Juan Francisco Sánchez Guerrero © Fausto Geovanny García Álava
© Claudia Pachón © Meryene Barrios © Liliana Rodríguez © Irina Escudero © Omar Antonio Vega
© Saúl Rick Fernández Hurtado © Karen Andrea Ochoa Ortiz © Luz Angela Martínez Martínez
© Blanca Esneda Amaya Sánchez © Martha Cecilia Sandino Rodríguez © Regine Adele Ngono Fouda
© Carolina Osorio Caraballo © Patricia María Mendiola Hernández © Karen Milena Aparicio Naranjo © Diana Tovar Sierra
© Carolina Cárdenas Arrieta © Héctor Enrique Urzola Berrío © Ángel Andrés Torres Hernández
© Oscar Eliud Ortiz Mendoza © Eduardo Arango Herrera © Ana Luz Zorrilla del Castillo © José Carlos Piñero Charlo
© Ana Ruiz-Romero © Teresa Costado © Julio Ramírez Montañez © Jaime Sarmiento © Edward Manuel Santos
© Darwin Dacier Peña González © Alexander Guerrero Avendaño © Ana Luisa Cuello Quiroz © Inés Meriño Fuentes
© Yamid Fabián Hernández Julio © Wilder Quintero Quintero © Meryene Barrios Barreto © Claudia Pachón Flórez
© Liliana Rodríguez Tovar © Keiby Barreto © Jaime Flórez Bolaños © Armando Gil Ospina © Sandra Benítez Jaramillo
© Elías Alberto Bedoya Marrugo © Brenda Salazar Calderón © Edwin Tarapuez Chamorro © Beatriz Elena Guzmán Díaz
© Ramiro Parra Hernández © Edgar Lugo-Calderon © Sandra Caceres-Matta © Carlos Severiche-Sierra
© Carolin Ramos-De La Espiella © Alexander Ruiz © Lineth Briñez Herrera © Armando Dalla Costa

Versión impresa: ISBN - 978-980-433-004-9 - Depósito legal: ME2020000034.

Versión digital: ISBN - 978-980-433-005-6 - Depósito legal: ME2020000035.

Editorial: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María
Semprúm - Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia - Venezuela

Coordinador: M.Sc. Álvaro González - Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia - Venezuela

Portada: Iglesia de San Juan Bautista de San Juan del Cesar - La Guajira - Colombia

Diseño, diagramación e impresión: Editorial Artes y Letras S.A.S.

Catalogación de la fuente

Libro: Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria. Colección Unión Global. Volumen 20 / 670 páginas / 22 cm /.

Coordinadores: Víctor Hugo Meriño Córdoba / Edgar Alexander Martínez Meza / Ángel ZuLey Antúnez Pérez / José Aurelio Cruz De Los Ángeles / Alfredo Pérez Paredes / Luz del Carmen Morán Bravo / Héctor Urzola Berrío / Isabel Cristina Rincón Rodríguez /

Editorial: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago "Jesús María Semprúm" – Santa Bárbara de Zulia - Zulia – Venezuela.

Grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNE-SUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia – Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de BIODesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia.

Fecha de publicación: junio de 2020.

Tiraje: 1001 ejemplares.

Versión digital: ISBN: 978-980-433-005-6 - **Depósito legal:** ME2020000035.

Versión impresa: ISBN: 978-980-433-004-9 - **Depósito legal:** ME2020000034.

Proceso de evaluación de los capítulos de libros

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 20, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son **resultados de investigaciones** desarrolladas por sus autores. Los capítulos del libro **fueron arbitrados** por doctores de distintas Universidades del mundo bajo el **sistema doble ciego**. El Libro tiene el **Aval Académico de 7 Universidades Públicas Internacionales y de 3 Centros de Investigaciones Internacionales**, mencionados a continuación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia – Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de BIODesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro, son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Repositorios

1. Universidad Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprúm – UNESUR - Santa Bárbara – Zulia - Venezuela. Libros. Ver: <http://www.unesur.edu.ve/libros>
2. Universidad de la Costa. Barranquilla – Colombia. Investigación. Ver: <http://repositorio.cuc.edu.co/>
3. Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero – UPTFAG - Santa Ana de Coro – Falcón – Venezuela. Ver: <https://investigacionuptag.wordpress.com/>.
4. Corporación Universitaria Rafael Núñez – Cartagena - CURN – Colombia. Ver: http://uninunez.biblioteca.curnvirtual.edu.co/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=gesti%c3%93n+del+conocimiento%3a+perspectiva+multidisciplinaria&branch_group_limit=
5. Corporación Universitaria del Caribe – CECAR – Sincelejo – Sucre – Colombia. Libros digitales. Ver: <http://biblioteca.cecar.edu.co/index.php/herramientas-busqueda/recursos-electronicos>
6. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – CORPOSUCRE – Sincelejo – Sucre – Colombia. Ver: <https://www.corposucre.edu.co/investigacion/publicaciones>
7. Centro de Investigaciones Internacionales – CEDINTER – Medellín – Antioquia – Colombia. Ver: <https://www.cedinter.com/books/>
8. Universidade Anhanguera – Sao Paulo – Brasil. Ver: <https://biblioteca-virtual.com/detalhes/livro/1735>
9. Comisión de Investigaciones Científicas. Buenos Aires Argentina. Ver: <https://digital.cic.gba.gov.ar/handle/11746/6748/>
10. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile. Ver: <http://opac.pucv.cl/cgi-bin/wxis.exe/iah/scripts/?IsisScript=iah.xis&lang=es&base=BDPUCV&nextAction=lnk&exprSearch=GESTION%20DEL%20CONOCIMIENTO&indexSearch=DS#19>

.....

Comité Editorial

Universidad Nacional Experimental del Sur Del Lago “Jesús María Semprúm”

Consejo director

Director: Dr. Edgar A. Martínez M. **Editora:** Dra. Carmen Ysabel Martínez

Comité editorial

Director: M. Sc. Álvaro González

Pares evaluadores

Dr. Alfredo Pérez Paredes / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México

Dr. José Aurelio Cruz De Los Á. / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México

Dra. Alba María del Carmen González Vega / Universidad de Guanajuato / México

Dr. Alonso Pírela Añez / Universidad Metropolitana / Ecuador

Dr. Alexey Carvalho / Universidade Anhanguera de São Paulo / Brasil

Dr. Manuel Antonio Pérez Vásquez / Universidad del Sinú / Colombia

Dra. Mabel Escorcía Muñoz / Universidad del Sinú / Colombia

Dra. Alicia del S. de la Peña De León / Universidad Autónoma de Coahuila / México.

Dra. Amira C. Padilla-Jiménez / Universidad de Córdoba / Colombia

Dr. Aufolgabi Meza Molina / UNERMB / Venezuela

Dra. Branda Vanessa Molina Medina / Universidad del Atlántico / Colombia

Dr. Carlos Alberto Severiche S. / Corporación Universitaria Minuto de Dios / Colombia

Dr. Carlos Ríos-Velásquez / Universidad de Puerto Rico / Puerto Rico

Dra. Carmen Cecilia Galvis Núñez / Universidad Popular del Cesar / Colombia

Dra. Cecilia Socorro / Universidad del Zulia / Venezuela

Dr. Dánae Duana Ávila / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México.

Dr. Albeiro Andrade Yejas / Universidad Autónoma de Bucaramanga / Colombia

Dr. Doile Enrique Ríos Parra / Universidad Popular del Cesar / Colombia

Dr. Edilgardo Loaiza B. / Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid / Colombia

Dra. Edna Elizabeth Aldana Rivera / Universidad Simón Bolívar / Colombia

Dr. Elías Alberto Bedoya M. / Centro Agro - empresarial y Minero Sena/ Colombia

Dr. Elías Gaona Rivera / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dr. Elías Ramírez Plazas/ Universidad Surcolombiana / Colombia
Dra. Elizabeth Gálvez Santillán / Universidad Autónoma de Nuevo León / México
Dra. Eva Lozano Montero / Universidad de Guanajuato / México
Dra. Gabriela Monforte García / Tecnológico de Monterrey / México
Dra. Gloria Ramírez Elías / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dr. Héctor Luis Romero Valbuena / Universidad Pontificia Bolivariana / Colombia
Dr. Heriberto Moreno Islas / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México.
Dr. Hernán Joaquim Carrillo Hernández / Universidad de la Guajira / Colombia
Dra. Isabel Cristina Rincón Rodríguez /Universidad de Santander/Colombia
Dra. Ivonne María Gil Osorio / Universidad Libre de Barranquilla / Colombia
Dra. Jennifer Judith Lafont Mendoza / Universidad de Córdoba / Colombia
Dr. Jesús Ángel Timaure Eburiola / UNERMB / Venezuela
Dr. Jorge Bernal Peralta / Universidad de Tarapacá / Chile
Dr. José Manuel Gutiérrez / Universidad del Zulia / Venezuela
Dr. Juan Morúa Ramírez / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Julio César Montiel Flores / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Luis Alberto Romero Benjumea / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dr. Luis E. Oviedo-Zumaqué / Universidad de Córdoba / Colombia
Dra. Nelía Josefina González González / Universidad de Milagro / Ecuador
Dra. Oditza Nacrina Bracho Vega / UNERMB / Venezuela
Dr. Pilar H. Moreno U. / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dr. Rafael Alberto Vílchez Pírela / Corporación Universitaria del Caribe / Colombia
Dr. Roberto Godínez López / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Rodrigo Daniel Salgado O. / Corporación Universitaria del Caribe / Colombia
Dr. Romel Ramón González Díaz / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Rosangel Beatriz Martínez Basabe / UNERMB / Venezuela
Dr. Samuel P. Hernández-Rivera / Universidad de Puerto Rico / Puerto Rico
Dra. Teresa De J. Vargas V. / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dra. Yahilina Silveira Pérez / Universidad de Sucre / Colombia

.....

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprúm”

UNESUR

Edgar Alexander Martínez Meza
Rector

Luz Marvella Sanabria de Salcedo
Vicerrectora Académica

Ángel Antonio Watts Godin
Vicerrector de Desarrollo Territorial

Diomer Antonio Galán Rincón
Secretario General

.....

Universidad Politécnica Territorial de Mérida
Kléber Ramírez

UPTM

Ángel Zuley Antúnez Pérez
Rector

Walter Espinoza
Vicerrector Académico

Iván López
Secretario General

Deny Avendaño
Responsable de Desarrollo Territorial

.....

Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”

UNERMB

Dionisio Rafael Brito Hernández
Rector

Oleidys Beatriz Montero de González
Vicerrectora Académica

Jorge Enrique Nava
Vicerrector Administrativo

Carlos Alberto Luzardo
Secretario General

.....

**Cuerpo Académico de Biondesarrollo
y Bioeconomía en las Organizaciones
y Políticas Públicas
Campus Celaya - Salvatierra - Guanajuato -
México**

CABBOPP

Responsable

Dr. Mario Jesús Aguilar Camacho

Miembros

Dr. José Enrique Luna Correa

Dr. Saúl Manuel Albor Guzmán

Dr. Roberto Godínez López

Dra. Eva Lozano Montero

Dr. Eduardo Barrera Arias

Dra. Alba María del Carmen González Vega

Dr. Julio César Montiel Flores

.....

Cuerpo Académico Consolidado “Administración Aplicada”

**CUADAP
CA-BUAP-299**

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla - México

Responsable

Dr. Alfredo Pérez Paredes

Miembros

Dr. José Aurelio Cruz de los Ángeles

Dr. Amado Torralba Flores

Dr. Emigdio Larios Gómez

.....

Red de Administración y Negocios
RedAyN

Universidades Mexicanas – México

Presidenta
Dra. Luz del Carmen Morán Bravo

Cuerpo Académico Sociedad, Educación
y Desarrollo (CASED)

Tepic – Nayarit – México

Responsable
Ana Sifuentes

.....

**Centro de Altos Estudios de Venezuela
CEALEVE**

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Director General*

**Centro Integral de Formación Educativa
Especializada del Sur
CIFE – SUR**

*Edgar Alexander Martínez Meza
Director General*

**Centro de Investigaciones Internacionales SAS
CEDINTER SAS**

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Director General*

.....

Autores, Universidades y Países Participantes

Brasil

Naijla Alves El Alam

Federation of Industry of the state of Paraná

Armando Dalla Costa

Federation of Industry of the state of Paraná

China

Regine Adele Ngono Fouda

Shanghai Maritime University

Colombia

Javier Yesid Reyes Jiménez

Universidad Pontificia Bolivariana

Dúwang Alexis Prada Marín

Universidad Pontificia Bolivariana

Javier Alexander Román Ordóñez

Universidad Industrial de Santander

Alejandro Acevedo Amorocho

Universidad Pontificia Bolivariana

Giuseppe Vanoni Martínez

CEIPA Business School

Mariela Rodríguez Jaramillo

CEIPA Business School

Luis Felipe Amaya González

Universidad Antonio Nariño

Oscar Alberto Alarcón Pérez

Universidad Antonio Nariño

Sonia Patricia López Martínez

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Jessica Nataly Castillo González

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

María Paula Estévez Carvajal
Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Diana Catherine Castro Ortegá
Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Laura Andrea Franco Quintero
Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Martha Lucía García Londoño
Universidad La Gran Colombia Armenia

Sandra Lucía González Fresneda
Universidad La Gran Colombia Armenia

Alexa Juliana Montoya Morales
Universidad La Gran Colombia Armenia

Jorge Andrés Acosta Strobel
Institución Universitaria Esumer

Jesús León Lozada Medina
Corporación Universitaria del Caribe

Manuel de Jesús Cortina Núñez
Universidad de Córdoba

Davianys Vargas Suárez
Universidad Popular del Cesar

Gustavo García-Cediel
Universidad de Cartagena

Erimar Bracho
Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica

Claudia Pachón
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Meryene Barrios
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Liliana Rodríguez
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Irina Escudero
Fundación Universitaria Antonio de Arévalo

Saúl Rick Fernández Hurtado
Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

Karen Andrea Ochoa Ortiz
Universidad Santiago de Cali

Luz Angela Martínez Martínez
Centro de Investigación y Desarrollo de Proyectos

Blanca Esneda Amaya Sánchez

Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

Martha Cecilia Sandino Rodríguez

Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

Carolina Osorio Caraballo

Institución Educativa Carlos Adolfo Urueta de Ayapel Córdoba

Patricia María Mendivil Hernández

Corporación Universitaria del Caribe

Karen Milena Aparicio Naranjo

Institución Educativa Francisco José de Caldas de Momil

Diana Tovar Sierra

Institución Educativa Carlos Adolfo Urueta de Ayapel Córdoba

Carolina Cárdenas Arrieta

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Héctor Enrique Urzola Berrio

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Ángel Andrés Torres Hernández

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Julio Ramírez Montañez

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Jaime Sarmiento

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Edward Manuel Santos

Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Darwin Dacier Peña González

Universidad Autónoma del Caribe

Alexander Guerrero Avendaño

Universidad Francisco de Paula Santander

Ana Luisa Cuello Quiroz

Universidad de Santander

Inés Meriño Fuentes

Universidad del Magdalena

Yamid Fabián Hernández Julio

Universidad del Sinú

Wilder Quintero Quintero

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Meryene Barrios Barreto

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Claudia Pachón Flórez

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Liliana Rodríguez Tovar

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Keiby Barreto

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Omar Antonio Vega

Universidad de Manizales

Jaime Flórez Bolaños

Universitaria Agustiniana

Armando Gil Ospina

Universidad Católica de Pereira

Sandra Benítez Jaramillo

Universidad Católica de Pereira

Elías Alberto Bedoya Marrugo

Centro Agroempresarial y Minero

Brenda Salazar Calderón

Centro Agroempresarial y Minero Quindío para el Desarrollo del Turismo Cultural

Edwin Tarapuez Chamorro

Universidad del Quindío

Beatriz Elena Guzmán Díaz

Universidad del Quindío

Ramiro Parra Hernández

Universidad del Quindío

Edgar Lugo-Calderon

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Sandra Caceres-Matta

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Carlos Severiche-Sierra

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Carolin Ramos-De La Espriella

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Alexander Ruiz-Restrepo

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Ariel Puello Martinez

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Carlos Severiche-Sierra

Corporación Universitaria Rafael Nuñez

Lineth Briñez Herrera

Centro Agroempresarial y Minero

Ecuador

Mara Cabanilla Guerra

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Olga Bravo Acosta

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Wendy Espinoza Espinoza

Universidad de Guayaquil

Ruth P. Medina

Universidad Nacional de Loja

José L. Valarezo

Universidad Nacional de Loja

Julio C. Silva

Universidad Nacional de Loja

Tania M. Espinoza

Universidad Nacional de Loja

Olga Bravo Acosta

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Bella del Rocío Garabiza Castro

Universidad de Guayaquil

Juan Francisco Sánchez Guerrero

Finanzas y Proyectos Corporativos

Fausto Geovanny García Álava

Finanzas y Proyectos Corporativos

España

Martha Guerrero Carrasco

Universidad Rey Juan Carlos de España

José Carlos Piñero Charlo

Universidad de Cádiz

Ana Ruiz-Romero

Universidad de Cádiz

Teresa Costado

Universidad de Cádiz

Estados Unidos

Jesús Alfonso Omaña Guerrero

Kansas University

México

Susana Céspedes Gallegos

Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos

Rafael Figueroa Sánchez

Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos

Martha Robles López

Escuela Superior de Ingeniería Textil del Instituto Politécnico Nacional

Mayra Robles López

Unidad de Educación Media Superior Tecnológica Industrial y de Servicios

Rogelio Robles López

Universidad Nacional Autónoma de México

Rocío Villalón Cañas

Universidad Autónoma de Baja California

Juan Manuel Perusquia Velasco

Universidad Autónoma de Baja California

Lourdes Cutti Riveros

Universidad Autónoma de Baja California

Robert Efraín Zárate Cornejo

Universidad Autónoma de Baja California

Nelly Ondina Andrews Interiano

Tecnológico de Monterrey

Florina Guadalupe Arredondo Trapero

Tecnológico de Monterrey

José Carlos Vázquez Parra

Tecnológico de Monterrey

Raúl Rodríguez Moreno

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Miguel Ángel Vázquez Alamilla

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Víctor Manuel Piedra Mayorga

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo - Universidad Autónoma de Tlaxcala

María Eugenia Alcántara Hernández

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Verónica Ramírez Cortés

Universidad Autónoma del Estado de México

Liliana Bezares Solis

Instituto Politécnico Nacional

Rogelio Martínez Martínez

Instituto Politécnico Nacional

Oscar Eliud Ortiz Mendoza
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey-EGADE Business School

Eduardo Arango Herrera
Universidad Autónoma de Tamaulipas

Ana Luz Zorrilla del Castillo
Universidad Autónoma de Tamaulipas

Puerto Rico

Michael Andrés Álvarez Navarro
Universidad de Puerto Rico

Venezuela

José Rafael Padilla Alvarado
Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora”

Índice

Presentación	35
La figura del predecesor - fundador en la generación del compromiso del sucesor: estudio multicaso de la empresa familiar ecuatoriana <i>Mara Cabanilla Guerra / Olga Bravo Acosta</i>	37
Aplicación de la geometría fractal en el sector porcícola: un estudio sobre el análisis de la volatilidad y la persistencia en el precio del cerdo en pie en Colombia <i>Javier Yesid Reyes Jiménez / Dúwamg Alexis Prada Marín</i> <i>Javier Alexander Román Ordóñez / Alejandro Acevedo Amoroch</i> <i>Michael Andrés Álvarez Navarro</i>	51
El turismo en México como sector vulnerable ante el cambio climático <i>Martha Robles López / Mayra Robles López / Rogelio Robles López</i>	65
Estrategias de crecimiento y dependencia de trayectoria en los grupos económicos: Cervecería Nacional del Ecuador en el periodo 2007-2017 <i>Giuseppe Vanoni Martínez / Martha Guerrero Carrasco</i> <i>Jesús Alfonso Omaña Guerrero / Wendy Espinoza Espinoza</i> <i>Mariela Rodríguez Jaramillo</i>	81
Estilos de crianza parental en niños de familias con violencia intrafamiliar atendidos en el Centro Médico Fundación Ser de la ciudad de Loja - Ecuador <i>Ruth P. Medina / José L. Valarezo / Julio C. Silva / Tania M. Espinoza</i>	103
Caracterización logística de puntos de explotación y centros de acopio mineros: caso Colombia <i>Luis Felipe Amaya González / Oscar Alberto Alarcón Pérez</i> <i>Sonia Patricia López Martínez / Jessica Nataly Castillo González</i>	121
Comportamiento del turista y actitud de la población residente: estudio empírico en el Cantón Playas - Guayas - Ecuador <i>Olga Bravo Acosta</i>	137
Evolución de los métodos o herramientas para soportar procesos de planeación estratégica <i>Elsa Beatriz Gutiérrez Navas / María Paula Estévez Carvajal</i>	151
Espacios de cooperativismo ante el cambio climático en el municipio de Juchitán de Zaragoza – Oaxaca - México <i>Mayra Robles López / Martha Robles López / Rogelio Robles López</i>	171

Factores que inciden en la supervivencia y éxito empresarial <i>Elsa Beatriz Gutiérrez Navas / Diana Catherine Castro Ortegarte</i> <i>Laura Andrea Franco Quintero</i>	187
Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para las Pequeñas y Medianas Empresas <i>Rocío Villalón Cañas / Juan Manuel Perusquia Velasco</i> <i>Lourdes Cutti Riveros / Robert Efraín Zárate Cornejo</i>	207
Desarrollo turístico sostenible como estrategia de negocio en la Vereda del Valle del Cocora - Salento - Quindío <i>Martha Lucía García Londoño / Sandra Lucía González Fresneda</i> <i>Alexa Juliana Montoya Morales</i>	229
Sustentabilidad en perspectiva: procesos de cambio y desarrollo organizacional ante el Slacktivism y el Greenwashing <i>Nelly Ondina Andrews Interiano / Florina Guadalupe Arredondo Trapero</i> <i>José Carlos Vázquez Parra</i>	247
Método Delphi para validar modelo teórico de calidad y productividad en empresas metalmecánicas <i>Raúl Rodríguez Moreno / Miguel Ángel Vázquez Alamilla</i> <i>Víctor Manuel Piedra Mayorga / María Eugenia Alcántara Hernández</i> <i>Verónica Ramírez Cortés</i>	263
Network in the Internationalization of Brazilian Companies <i>Naijla Alves El Alam / Armando Dalla Costa</i>	279
Análisis de referentes a partir de los elementos de fundamentación del emprendimiento social en Colombia como apoyo al posconflicto <i>Jorge Andrés Acosta Strobel</i>	295
La moda sustentable vs. La moda rápida: retos y oportunidades frente al nuevo consumidor en México <i>Martha Robles López / Mayra Robles López/ Rogelio Robles López</i> <i>Liliana Bezares Solis</i>	313
¿La proporcionalidad corporal se relaciona con la velocidad del swing y la fuerza explosiva en jugadores de béisbol juvenil? <i>José Rafael Padilla Alvarado / Jesús León Lozada Medina</i> <i>Manuel de Jesús Cortina Núñez</i>	329
Las fibras naturales como oportunidades de cambio ante los procesos industriales de la moda rápida en México <i>Martha Robles López / Mayra Robles López / Rogelio Robles López</i> <i>Rogelio Martínez Martínez</i>	353

Proceso de internacionalización empresarial enfocado en los modos de entrada de empresas en el sector de prendas de vestir: caso Santander - Colombia <i>Davianys Vargas Suárez / Gustavo García-Cediel / Erimar Bracho</i>	369
Economía de mercado y economía social y solidaria: análisis comparativo por sector económico en Ecuador durante el periodo anual 2000 - 2019 <i>Bella del Rocío Garabiza Castro / Juan Francisco Sánchez Guerrero Fausto Geovanny García Álava</i>	389
Síndrome del Túnel del Carpo y su relación con la presencia del riesgo ergonómico en trabajadores que usan video terminal en Cartagena de Indias - Colombia <i>Claudia Pachón / Meryene Barrios / Liliana Rodríguez / Irina Escudero</i>	411
Identificar el estado digital: una manifestación de la gestión del conocimiento en la academia <i>Omar Antonio Vega</i>	423
Gerencia estratégica y nivel productivo en las empresas con bajo índices de liquidez <i>Saúl Rick Fernández Hurtado / Karen Andrea Ochoa Ortiz Luz Angela Martínez Martínez / Blanca Esneda Amaya Sánchez Martha Cecilia Sandino Rodríguez / Regine Adele Ngono Fouda</i>	439
Pensamiento crítico: una visión holística de su instauración en Latinoamérica <i>Carolina Osorio Caraballo / Patricia María MENDIVIL Hernández Karen Milena Aparicio Naranjo / Diana Tovar Sierra</i>	453
Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos: un verdadero camino a la administración de justicia y la construcción de paz en Colombia <i>Carolina Cárdenas Arrieta / Héctor Enrique Urzola Berrio Ángel Andrés Torres Hernández</i>	467
E - Learning: un análisis de literatura para tiempos de pandemia <i>Oscar Eliud Ortiz Mendoza / Eduardo Arango Herrera Ana Luz Zorrilla del Castillo</i>	485
El rol del docente en la educación matemática moderna <i>José Carlos Piñero Charlo / Ana Ruiz-Romero / Teresa Costado</i>	501
Caracterización del comercio internacional del sector metalmecánico del departamento de Santander - Colombia en el periodo 2013 – 2017 <i>Julio Ramírez Montañez / Jaime Sarmiento / Edward Manuel Santos</i>	519

Aproximación conceptual a la Gerencia Agro-Biotecnológica para Colombia <i>Darwin Dacier Peña González / Alexander Guerrero Avendaño</i> <i>Ana Luisa Cuello Quiroz / Inés Meriño Fuentes / Yamid Fabián Hernández</i> <i>Julio / Wilder Quintero Quintero.....</i>	543
Prevalencia de la infección genital por Virus del Papiloma Humano en jóvenes de Instituciones de Educación Superior de Colombia <i>Meryene Barrios Barreto / Claudia Pachón Flórez</i> <i>Liliana Rodríguez Tovar / Keiby Barreto</i>	557
Pertinencia de la educación y situación laboral de los graduados: el caso de la Universidad Católica de Pereira – Colombia en el periodo 2010 - 2015 <i>Jaime Flórez Bolaños / Armando Gil Ospina / Sandra Benítez Jaramillo</i>	571
Desempeño de la innovación en el crecimiento económico de los países miembros de la ALADI durante la última década <i>Edward Manuel Santos / Julio Ramírez Montañez / Jaime Sarmiento</i>	591
Condiciones higiénicas sanitarias de viviendas rurales en un municipio del caribe Colombiano <i>Elías Alberto Bedoya Marrugo / Brenda Salazar Calderón</i>	609
Factores que inciden en la articulación del sector cultural y turístico del departamento del Quindío para el desarrollo del turismo cultural <i>Edwin Tarapuez Chamorro / Beatriz Elena Guzmán Díaz</i> <i>Ramiro Parra Hernández.....</i>	625
Epidemiological characterization of injuries caused by motorcycle accidents in the 2016-2017 period in Cartagena de Indias - Bolívar - Colombia <i>Edgar Lugo-Calderon / Sandra Caceres-Matta / Carlos Severiche-Sierra</i> <i>Carolin Ramos-De La Espriella / Alexander Ruiz-Restrepo</i> <i>Ariel Puello Martinez.....</i>	641
Estado nutricional consumo de tabaco y bebidas alcohólicas en estudiantes técnicos y tecnólogos del Norte de Bolívar - Colombia <i>Elías Alberto Bedoya Marrugo / Lineth Briñez Herrera</i>	655



Presentación

El libro “Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”, volumen 20, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, que cuenta con el esfuerzo de investigadores de varios países del mundo, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico que consoliden la transformación del conocimiento en diferentes escenarios, tanto organizacionales como universitarios, para el desarrollo de habilidades cognitivas del quehacer diario. La gestión del conocimiento es un camino para consolidar una plataforma en las empresas públicas o privadas, entidades educativas, organizaciones no gubernamentales, ya sea generando políticas para todas las jerarquías o un modelo de gestión para la administración, donde es fundamental articular el conocimiento, los trabajadores, directivos, el espacio de trabajo, hacia la creación de ambientes propicios para el desarrollo integral de las instituciones.

La estrategia más general de la gestión del conocimiento, consiste en transformar los conocimientos personales y grupales en conocimiento organizacional. También se debe tener en cuenta los conocimientos altamente especializados de personas del entorno de la empresa para tratar de incorporarlos al conocimiento de la entidad, lo cual ha de incluirse en las estrategias. La gestión estratégica del conocimiento vincula la creación del conocimiento de una organización con su estrategia, prestando atención al impacto que pueda generar.

En este sentido, se presenta a la comunidad internacional el libro “Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”, volumen 20, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrollados por sus autores, con aportes teóricos y prácticos de autores, cuyos resultados de trabajos de investigación, son análisis de diversas teorías, propuestas,

enfoques y experiencias sobre el tema de gestión del conocimiento, lo cual permite el posicionamiento de las organizaciones en la utilización del conocimiento, su apropiación y transformación. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro, son responsabilidad exclusiva de sus autores.



Comportamiento del turista y actitud de la población residente: estudio empírico en el Cantón Playas – Guayas – Ecuador

Olga Bravo Acosta

Licenciada en Biología. PhD. en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG).
obravo@uteg.edu.ec

Resumen

Se estudia la percepción de turistas y residentes hacia el desarrollo turístico del cantón Playas, balneario con acceso directo al mar dentro de la provincia del Guayas, la más poblada del Ecuador. Mediante encuestas aplicadas de forma personal, se encontró que los turistas proceden mayoritariamente de la ciudad de Guayaquil, sin pernocta en el destino, implicando un nivel de gastos diarios considerado bajo por la población residente. No obstante, la cercanía de su procedencia facilita la fidelización al destino, evidenciada por una elevada disposición a repetir la visita. Los factores más importantes en la satisfacción del turista son la hospitalidad de los habitantes, los servicios de restauración y la experiencia de sol y playa. Desde la perspectiva del residente, existe una actitud escéptica en cuanto a los beneficios que el turismo reporta o pudiera reportar a la comunidad, aunque reconocen que resultan beneficiados a nivel personal. Destaca el bajo nivel de conocimiento sobre las políticas y planes de desarrollo local, sugiriendo una baja participación en la toma de decisiones de su comunidad, hacia la cual mantiene fuertes sentimientos de apego, elementos que pueden influir en el desarrollo turístico sostenible.

Palabras clave: satisfacción del turista, percepción del residente, Cantón Playas

Tourist behavior and attitude of the resident population: empirical study in the Canton Playas – Guayas – Ecuador

Abstract

The perception of tourists and residents towards the tourist development of the Playas canton is studied, a resort with direct access to the sea within the province of Guayas, the most populated in Ecuador. Through surveys applied in a personal way, it was found that tourists come mainly from the city of Guayaquil, without staying overnight in the destination, implying a level of daily expenses considered low by the resident population. However, the proximity of its origin facilitates loyalty to the destination, evidenced by a high willingness to repeat the visit. The most important factors in tourist satisfaction are the hospitality of the inhabitants, restaurant services and the experience of sun and sand. From the resident's perspective, there is a skeptical attitude regarding the benefits that tourism reports or could report to the community, although they acknowledge that they are personally benefited. It highlights the low level of knowledge about local development policies and plans, suggesting low participation in decision-making in their community, towards which they maintain strong feelings of attachment, elements that can influence sustainable tourism development.

Keywords: tourist satisfaction, resident perception, Playas city

Introducción

En Ecuador, la actividad turística es la tercera fuente de ingreso de divisas, luego del banano y el camarón, que aporta, en el año 2019, \$ 2.287,5 millones al PIB y genera 477.382 empleos directos en los sectores de alojamiento y servicios de comidas, en un total de 24.257 establecimientos turísticos, registrados en el Catastro Nacional (Ministerio

del Turismo, 2020). En el caso del cantón Playas, provincia del Guayas, se estima que el aporte del turismo a la economía local constituye un 70%, frente al 30% representado por el sector tradicional de la pesca. Dada la importancia del turismo a nivel local y nacional, junto a la preocupación de que su práctica genere un desarrollo sostenible, se han realizado investigaciones enfocadas en la perspectiva del cliente, es decir, en la satisfacción del turista con la visita. Esta satisfacción se refiere al grado de conformidad de la persona cuando visita un lugar con relación a sus expectativas, por lo cual, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que repita la visita o la recomiende a otras personas.

Se han encontrado diversos factores involucrados en el grado de satisfacción de los turistas con relación a la calidad de la oferta de servicios, en diferentes destinos del Ecuador. En la ciudad de Cuenca, los elementos que resultaron más significativos fueron el grado de conocimiento previo del destino turístico y su condición de patrimonio cultural reconocido por la Unesco (Prada, López, & Pérez, 2018). En la comuna Montañita, un destino de sol y playa, los factores más valorados por los turistas extranjeros son, en cuanto a servicios hoteleros, su ubicación y, en cuanto a servicios de restauración, la calidad de las comidas y bebidas (Carvache, Torres, & Carvache, 2017). En el cantón Playas, otro destino de sol y playa, algunos elementos del perfil socio-demográfico del turista (nivel educativo, ciudad de origen y viajar acompañado), así como atributos ligados a la variedad de la oferta turística, precio, clima y canales de distribución, son estadísticamente significativos para estimar la probabilidad de repetir la visita (Morales, Arévalo, Padilla, & Bustamante, 2018).

Existen menos estudios realizados desde la perspectiva del residente de la comunidad receptora del turismo. Destaca la investigación sobre las percepciones de la gestión del turismo en las reservas de biósfera ecuatorianas, Galápagos y Sumaco, enfocada en la contribución a la conservación de la biodiversidad, que encuentra problemas serios principalmente ligados a la contaminación de las fuentes de agua, introducción de especies exóticas, baja conciencia ambiental de los residentes, bajos estándares de calidad de los servicios turísticos e inequidad en la distribución de los beneficios; todo lo cual amenaza la sustentabilidad y la durabilidad del desarrollo turístico en ambas reservas (Muñoz, 2017). El propósito de esta investigación se centra en el estudio de las

actitudes y percepciones de los turistas y de los residentes hacia el desarrollo de las actividades turísticas en el cantón Playas, cuya cercanía a la ciudad capital Guayaquil, contribuye a una alta afluencia de visitantes. En tal sentido, luego de esta breve introducción, el trabajo presenta la revisión de literatura, en cuanto a las variables de la investigación, para luego describir la metodología utilizada, los resultados alcanzados y las conclusiones del estudio.

Comportamiento y satisfacción del turista

La actividad turística ha ido evolucionando gracias a la globalización que ha impulsado el desarrollo y adaptación de nuevos flujos turísticos mundiales, a través de distintos modelos de turismo global propuestos por las empresas relacionadas con este campo, que se han visto afectadas por cambios originados de políticas turísticas nacionales e internacionales y la multiplicidad de sectores que configuran el turismo en la actualidad (García, 2017). En este contexto, la industria del turismo vela por el bienestar y seguridad de los turistas, por ello es elemental conocer cómo fue su atención en la comunidad receptora y si realmente cubrió sus expectativas, ya que la satisfacción del turista es un factor que de no ser bien atendido puede afectar directamente a la imagen del destino, la repetición de las visitas y la recomendación a otros viajeros potenciales (Prat & Cánoves, 2017).

La satisfacción del turista como factor que afecta directamente a la imagen del destino, la repetición de las visitas y su recomendación a otros turistas potenciales ha sido ampliamente tratada en la literatura científica. Kotler (2000) definió la satisfacción de un cliente en el consumo de un producto o servicio como un sentimiento personal de agrado o desagrado, resultante de la comparación entre la percepción obtenida ("valor recibido") y sus expectativas previas ("valor esperado"). Asimismo, para Kim & Richardson (2003) la satisfacción es una actitud posterior al consumo, que está formada por la comparación mental entre la calidad de dicho producto o servicio con lo esperado antes de su realización efectiva. Tapachai & Waryszak (2000) definen la imagen de un destino como la percepción o las impresiones que tienen los turistas sobre un determinado destino teniendo en cuenta los beneficios esperados al realizar la visita; sobre cuya creación influyen características socio-demográficas (género, edad, escolaridad, ...) y psicológicas (motivaciones, valores, personalidad...). Esta imagen es un factor

motivacional para la elección o repetición de la visita, entendida como la mejora o el deterioro de la imagen a priori del turista al finalizar su estadía (Stylos, Vassiliadis, Bellou, & Andronikidis, 2016) a lo que se agrega que, cuanto mejor sea la imagen de destino, mayor será la duración de la estadía y la probabilidad de repetir la visita.

De modo que, las atracciones gastronómicas, culturales, deportivas y de ocio ofertadas por un destino turístico, sus recursos naturales y patrimoniales, los servicios, infraestructuras y transportes, su accesibilidad, su oferta comercial y el entorno medioambiental son factores de gran importancia en la creación de la imagen del destino, en la construcción de las expectativas y, posteriormente, en la percepción directa del viaje y, por consiguiente, en la satisfacción de los turistas con la visita (Meng, Tepanon, & Uysai, 2008; Coban, 2012). Son los llamados factores motivacionales de atracción conectados con aspectos externos, cognitivos y de situación, como los atractivos del lugar, las infraestructuras recreativas o los escenarios culturales y naturales (Suárez, Zoghbi & Aguilar, 2013). La intención de regresar a un destino es un indicador relacionado con la satisfacción del turista con el lugar de destino, especialmente a corto plazo y, también se afirma que la acción de repetir la visita está muy extendida en destinos turísticos maduros, principalmente los destinos de playa (García, Juaneda, Raya, & Sastre, 2015).

Actitud del residente

El turismo sostenible es un concepto bien conocido que resume los beneficios a largo plazo al abarcar las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades (Lee, 2013). Se trata de una actividad impulsada por el imperativo de generar beneficios para los locales, en un marco de desempeño económico, social y de mercado; el equilibrio de estas dimensiones debe ser considerado como un proceso continuo de reorientación y adaptación, donde la disposición de los residentes debe ser tomada en cuenta para alcanzar el turismo sostenible. El sector turismo genera beneficios económicos, sociales y de mercado mediante el incremento de ingresos y oportunidades de empleo, el fomento de actividades comerciales rurales, la mejora de la infraestructura, la preservación de la cultura local y la promoción de intercambios culturales. Consecuentemente, la percepción social de los beneficios que genera el turismo define sus actitudes hacia el desarrollo de la industria, de modo que el apoyo de los residentes debe

considerarse para garantizar un desarrollo turístico sostenible, pues son agentes cruciales en la oferta de experiencias de calidad a los turistas (Blasco, Recuero, Aldas & García 2018). En tal sentido, el turismo sostenible es un proceso que implica maximizar los beneficios y minimizar los costos al mismo tiempo, satisfacer a los turistas e involucrar a la comunidad en las decisiones turísticas.

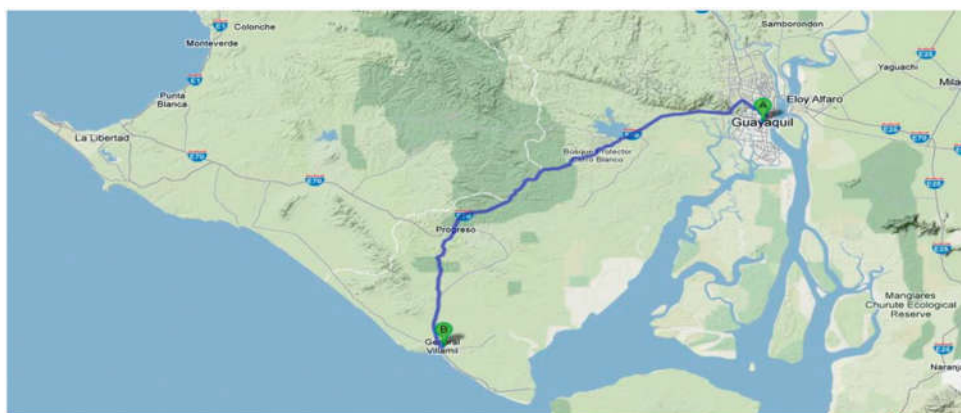
El éxito del sector depende del apoyo activo que proporcione la población local, por lo cual, los residentes deben ser un punto de atención esencial en el proceso de toma de decisiones y ser reconocidos como una parte integral de su sostenibilidad. Así, se han identificado las percepciones de los residentes, sus actitudes hacia el desarrollo turístico y las relaciones entre los turistas y las comunidades anfitrionas que los acogen como elementos clave en la industria turística y como un factor crítico para los gobiernos, los planificadores y el sector (Gursoy & Rutherford, 2004). Los beneficios percibidos por los residentes están relacionados con las expectativas subjetivas locales, en términos de valores socioeconómicos y culturales de la utilidad personal derivada de la llegada de turistas (Nunkoo, Smith, & Ramkissoon, 2013). La percepción socioeconómica de los beneficios implica oportunidades de empleo, mejora de infraestructuras, creación de empresas locales y contribución al desarrollo de la economía local (Gursoy, Chi & Dyer, 2010). Mientras que las oportunidades culturales pueden referirse a las motivaciones de los residentes para preservar la cultura local, desarrollar actividades culturales, tener intercambios culturales con los visitantes, y sentirse más apegados a su comunidad (Stronza & Gordillo, 2008). La teoría del intercambio social implica que el apoyo de los residentes depende de sus evaluaciones hacia los beneficios y costes generados por la industria turística (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005), de modo que, si sienten que se benefician con la llegada de turistas, esto influirá positivamente en la sostenibilidad del turismo y es probable que apoyen iniciativas turísticas en su localidad.

Ámbito territorial del estudio

El Cantón Playas, provincia del Guayas, cuenta con una población estimada de 46.253 habitantes para el año 2019 y una extensa playa de aproximadamente 14 km de longitud (Proyecciones Cantonales INEC 2010-2020). Se encuentra localizado en el suroeste del Ecuador, noroeste de América Latina, a orillas del océano Pacífico, a unos 96 kilómetros

de la ciudad de Guayaquil (figura 1). La actividad económica del cantón gira alrededor del turismo, para lo cual cuenta con paisajes naturales, hoteles, restaurantes, centros de entretenimiento y locales comerciales en general, estimándose que su aporte a la economía local constituye un 70%, frente al 30% representado por el sector tradicional de la pesca.

Figura 1. Ubicación del cantón Playas



Fuente: Google Earth, 2016.

Metodología

El interés de esta investigación se centra en el estudio de las actitudes y percepciones de los turistas/excursionistas y de los residentes locales hacia el desarrollo de las actividades turísticas en el cantón Playas, utilizando la técnica de la encuesta, con escala Likert para medir opiniones, aplicada de forma personal. El trabajo de campo se desarrolló durante los meses de julio y agosto de 2019 y, para el tratamiento de los datos se utilizó el análisis estadístico univariable (descriptivo). Para el caso de los turistas, la encuesta estuvo basada en 12 ítems con el objetivo de definir el perfil sociodemográfico, la motivación del viaje, la utilización de servicios turísticos ofertados en la localidad y la valoración de los recursos turísticos; y fue aplicada en diferentes lugares seleccionados según el criterio de mayor presencia de turistas (playa, restaurantes, tiendas, hoteles) a través de un muestreo no probabilístico de conveniencia, obteniéndose un total de 236 respuestas. En el caso de los residentes, estuvo basada en 20 ítems con el objetivo de definir el perfil sociodemográfico, la valoración sobre los efectos económicos, socio-culturales y

ambientales del turismo, así como, aspectos relacionados con el comportamiento del turista; se utilizó un muestreo probabilístico por ruta aleatoria simple, partiendo desde el centro de la ciudad, a una muestra calculada de 381 personas.

Resultados

Comportamiento y satisfacción del turista

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 1, el perfil más característico del turista que visita Playas es el de una persona guayaquileña con un rango de edad menor de 30 a 39 años, que se encuentra activa laboralmente, cuenta con estudios secundarios o superiores, es excursionista (no pernocta en el destino) con un promedio de gastos de 5 a 20 USD\$ y muestra una gran intención de repetir la visita. La afluencia mayoritaria de excursionistas se explica por ser el único balneario con acceso directo al mar dentro de la provincia del Guayas, la más poblada del Ecuador, y por su cercanía a la ciudad capital Guayaquil; no obstante, existe una pernocta de 35% para una estancia de 2 a 3 días.

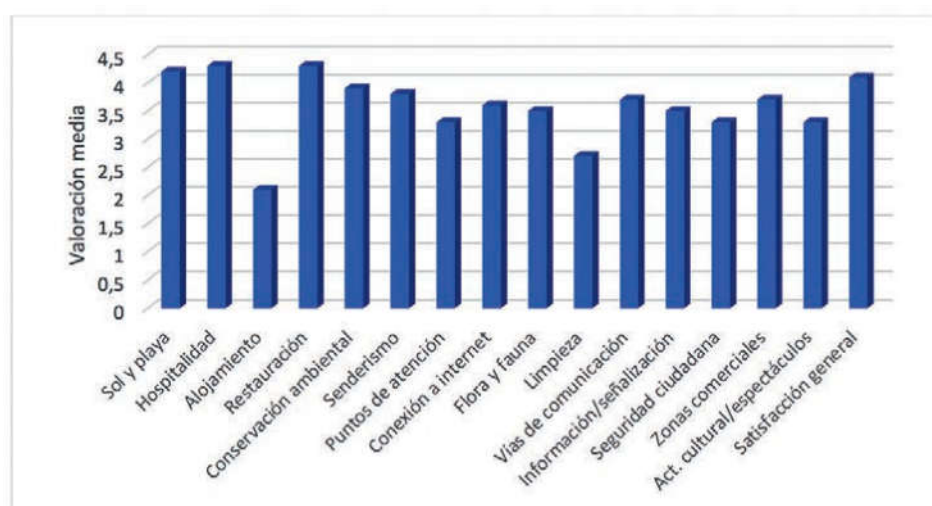
Tabla 1. Estadística descriptiva de variables sociodemográficas (turistas)

Variable	Definición	Frecuencia	Variable	Definición	Frecuencia (%)
Sexo	Mujer	53,8	Situación laboral	Trabaja	67,3
	Hombre	46,2		No trabaja	26,3
				Pensionado	6,4
Edad (años)	< de 30	36,4	Estancia media (días)	1	58,5
	30 a 39	31,7		2 a 3	35,0
	40 a 49	18,6		> de 3	6,5
	> de 50	13,3			
Educación	Primaria	9,3	Gastos diarios (USD \$)	5 a 20	78,0
	Secundaria	45,7		21 a 50	19,5
	Superior	45		> de 51	2,5
Ciudad de origen	Guayaquil	69,9	Intención de volver	Sí	93,2
	Quito	14,8		No	6,8
	Cuenca	5,1			
	Otros	10,2			
N: 236					

Fuente: *elaboración propia*

En cuanto a la satisfacción con la visita, la figura 2 muestra que los mayores niveles se encuentran referidos a la hospitalidad de los habitantes, los servicios de restauración (restaurantes, bares, cafeterías) y el turismo de sol y playa, para una satisfacción general de 4,1 sobre 5. Las menores valoraciones medias se encuentra en los rubros de alojamiento (2,2 sobre 5) y limpieza de las áreas utilizadas (2,7 sobre 5). Acorde con el grado de satisfacción general, el 88% de los turistas recomienda su visita.

Figura 2. Grado de satisfacción del turista



Fuente: elaboración propia

Percepción de la población residente

De acuerdo con la tabla 2. fueron encuestados proporciones semejantes de hombres y mujeres residentes del cantón Playas, con frecuencia de edad menor de 39 años, el 88% de los cuales se encuentra trabajando y el 69% devenga ingresos de hasta USD\$ 750. La mayoría son oriundos del cantón, han culminado la educación secundaria y laboran en comercio y hotelería, actividades ambas ligadas a la actividad turística, por lo cual expresan mayoritariamente que reciben beneficios personales del turismo.

Tabla 2. Estadística descriptiva de variables sociodemográficas (residentes)

Variable	Definición	Frecuencia (%)	Variable	Definición	Frecuencia (%)
Sexo	Mujer	50,8	Situación laboral	Trabaja	88
	Hombre	49,2		No trabaja	7,6
				Pensionado	4,4
Edad (años)	< de 30	35,5	Ingresos (USD \$)	< de 394	22,5
	30 a 39	24,5		394-500	23,7
	40 a 49	19,5		501-750	22,9
	> de 50	20,5		751-1000	16,1
				1001-1500	14,8
Educación	Primaria	16	Ciudad de nacimiento	Playas	75,4
	Secundaria	56		Otros	24,6
	Superior	28			
Sector de actividad en la que trabaja	Agricultura	4,3	Beneficio personal por el turismo	Sí	70
	Industria	3,0		No	30
	Construcción	3,4			
	Comercio	45,7			
	Hotelería	15,9			
	Transporte	6,5			
	Bancos	0,9			
	Inmobiliario	0,9			
	Educación	9,1			
	Otros	10,3			
N: 381					

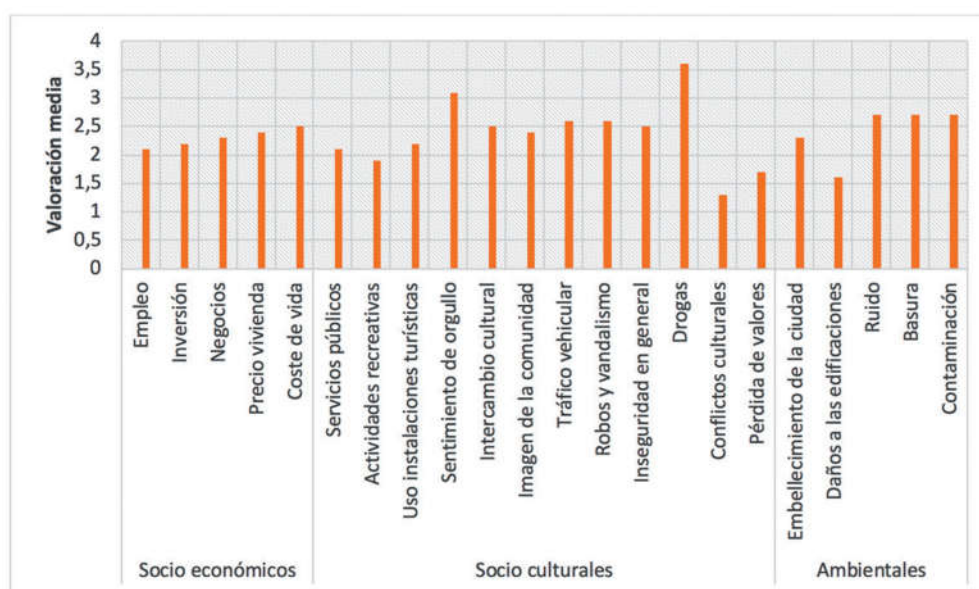
Fuente: *elaboración propia*

Los efectos, positivos o negativos, derivados del desarrollo turístico fueron agrupados en: socio-económicos, socio-culturales y ambientales (figura 3). La percepción de los efectos positivos y negativos es casi la misma (2,3 sobre 5 y 2,4 sobre 5, respectivamente), indicando que el residente del cantón Playas percibe que el desarrollo turístico puede traer a la localidad tanto beneficios como perjuicios en grados similares, aunque el 70% expresa que reciben beneficios a nivel personal.

De manera más detallada, el efecto económico positivo más destacado es el incremento de las oportunidades de negocios, mientras que el incremento del coste de la vida es el efecto económico percibido como más negativo. El efecto socio-cultural positivo percibido como más probable es el desarrollo de un sentimiento de orgullo por pertenecer a la

localidad (3,1 sobre 5); a su vez, entre los efectos socio-culturales más negativos se encuentran los problemas asociados al tráfico y consumo de drogas (3,6 sobre 5). La contribución del turismo a la mejora del aspecto de la localidad es el efecto ambiental positivo percibido con más fuerza; por el contrario, los impactos negativos que, dentro de esta categoría, más probablemente se derivarán del desarrollo turístico son, desde la perspectiva del residente, el aumento del ruido, la basura y la contaminación en general, con una valoración de 2,7 para cada uno.

Figura 3. Percepción de los efectos del turismo



Fuente: elaboración propia

En la figura 4 se muestra la actitud de la población hacia diversos aspectos relacionados con el desarrollo turístico en su comunidad. Primero, los resultados evidencian que el residente del cantón Playas se siente bien viviendo en la localidad y le causaría un sentimiento de tristeza tener que abandonarla, por tanto, el nivel de apego a la comunidad es alto, lo cual resulta normal si se considera que el cantón es el lugar de nacimiento en el 75,4% de los encuestados. Sin embargo, su conocimiento sobre lo que ocurre en su entorno es de nivel medio y sobre los proyectos de desarrollo que maneja el gobierno local es de nivel bajo. Segundo, en cuanto al contacto con los turistas, la media es de 2,7 puntos, indicando que un 54% de los residentes encuestados interactúa

Conclusiones

La investigación permitió evidenciar que los turistas visitantes del cantón Playas proceden mayoritariamente de la cercana ciudad de Guayaquil, por lo cual el 58,5% de ellos no pernocta en el destino, el 35% hace una estancia de dos a tres días y solo el 6,5% se queda en estancias mayores de tres días. La cercanía de la ciudad de procedencia facilita, por una parte, la fidelización del turista quienes manifiestan una elevada disposición a repetir la visita, pero, por otra parte, parece implicar un nivel de gastos diarios considerado bajo por la población residente. Además, el turista manifiesta una elevada satisfacción general con la visita, resaltando la hospitalidad de los habitantes, los servicios de restauración y la experiencia de sol y playa. Un llamado de alerta para los hoteleros es la baja valoración al sector de alojamiento.

En cuanto a la percepción social de los residentes hacia el desarrollo de las actividades turísticas en el cantón, la investigación arroja una actitud ambigua en cuanto a los beneficios que reportan o pudieran reportar a la comunidad, aunque mayoritariamente reconocen que resultan beneficiados a nivel personal. De alguna manera, el desarrollo turístico actual no ha cumplido las expectativas subjetivas locales, indicadas por Gursoy et al. (2010), en términos de valores socioeconómicos y culturales. En tal sentido, los beneficios más destacados se refieren al incremento de las oportunidades de negocios y al desarrollo de un sentimiento de orgullo por pertenecer a la localidad; pero contrarrestados por el incremento del coste de la vida y los problemas asociados al tráfico y consumo de drogas, a los cuales se suman el aumento del ruido, la basura y la contaminación en general.

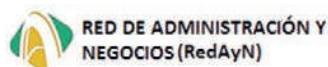
Resulta muy importante que los residentes mantengan un alto nivel de apego a su comunidad y consideren que tanto el nivel actual de desarrollo del sector como la afluencia de turistas se encuentra por debajo de las posibilidades locales, ya que son sentimientos y percepciones que pueden influir positivamente en el desarrollo turístico sostenible y en su apoyo a iniciativas turísticas. No obstante, las autoridades locales deben hacer un esfuerzo para mejorar el conocimiento y participación de la comunidad en las políticas y planes de desarrollo local.

Referencias

- Andereck, K.L., Valentine, K.M., Knopf, R.C. & Vogt, C.A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076.
- Blasco, M., Recuero, N., Aldas, J., & García, J. (2018). Residents' attitude as determinant of tourism sustainability: The case of Trujillo. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 35: 36-45.
- Carvache, W., Torres, M, & Carvache, M. (2017). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita Montañita-Ecuador. *Cuadernos de Turismo*, 39, 113-129. Disponible: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/290461/212041>.
- Coban, S. (2012). The Effects of the Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty: The Case of Cappadocia. *European Journal of Social Science*, 29(2): 222-232.
- García, F. (2017). Tres décadas de cambios en el turismo mundial: el impacto de la globalización en los flujos turísticos. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 127-149.
- Garcia, J., Juaneda, C., Raya, J., & Sastre, F. (2015). A study of traveller decision-making determinants: prioritizing destination or travel mode? *Tourism Economics*, 21(6), 1149-1167.
- Gursoy, D., Chi, CG, Dyer, P. 2010. Actitudes locales hacia el turismo de masas y alternativo: el caso de Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research* 49 (3): 381 - 94.
- Gursoy, D. & Rutherford, D.G. (2004). Host attitudes toward tourism: An improved structural model. *Annals of Tourism Research*, 31, 495-516.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Proyecciones poblacionales. Disponible: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Kim, H., & Richardson, S.L. (2003). Motion picture impacts on destination images. *Annals of Tourism Research*, 30(1): 216-237
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. (10th ed.), Prentice-Hall.
- Lee, T.H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34, 37-46.

- Meng, F., Tepanon, Y., & Uysai, M (2008). Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: the case of a nature-based resort. *Journal of Vacation Marketing*, 14(1): 41-56.
- Ministerio de Turismo (2020). Turismo en cifras. Disponible: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>
- Morales, J., Arévalo, D., Padilla, C., & Bustamante, M. (2018). Nivel de Satisfacción e Intención de Repetir la Visita Turística. El Caso del Cantón Playas, en Ecuador. *Información Tecnológica*, 29(1), 181-192. Disponible: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000100181
- Muñoz, A. (2017). Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biósfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Investigaciones geográficas*, 93, 110-125. Disponible: <http://www.scielo.org.mx/pdf/igeo/n93/2448-7279-igeo-93-00008.pdf>.
- Nunkoo, R., Smith, SL, & Ramkissoon, H. (2013). Actitudes de los residentes hacia el turismo: un estudio longitudinal de 140 artículos desde 1984 hasta 2010 ". *Revista de Turismo Sostenible* 21(1): 5 – 25.
- Prada, J., López, T., Pesántez, S., & Pérez, J. (2018). Turismo cultural, patrimonio inmaterial y elementos que inciden en la diferente satisfacción del visitante a partir del estudio del sombrero de paja toquilla. *Cuadernos de Turismo*, 41, 555-573. Disponible: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/327151/229091>
- Prat, J. & Cánoves, G. (2017). Análisis de la motivación y satisfacción en las visitas al museo de historia de los judíos girona. *Pasos*, 15(2), 375-389. Disponible: <http://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/954/pdf>
- Stronza, A. & Gordillo, J. (2008). Community views of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 448-468.
- Stylos, N., Vassiliadis, C. A., Bellou, V., & Andronikidis, A. (2016). Destination images, holistic images and personal normative beliefs: Predictors of intention to revisit a destination. *Tourism Management*, 53, 40-60.
- Suárez, M. A., Zoghbi, P. y Aguilar, T. (2013) Motivación del turista hacia la práctica de deportes náuticos: un estudio en el destino turístico de Gran Canaria. *Revista de Análisis Turístico*, 15, (1º), 37-48.
- Tapachai, N., & Waryszak, R. (2000). An examination of the role of beneficial image in tourist destination selection". *Journal of Travel Research*, 39(1): 37-44

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 20, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación digital e impresa y cuenta con el apoyo de los grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia – Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biondesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Tiraje: 1001 libros. Este libro se terminó de imprimir en Editorial Artes y Letras S.A.S. en junio de 2020.



Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprum

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIONES COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 20 de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", volumen 20, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) - Tepic - Nayarit - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publican en formatos digital e impreso.

Este libro se terminó de imprimir en
Editorial Artes y Letras S.A.S.
en junio de 2020



Gestión del Conocimiento

Perspectiva Multidisciplinaria

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", de la colección Unión global, libro resultado de investigación, es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 20, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB) - Zulia - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biondesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBO-PP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publiquen en formatos digital e impreso.

ISBN:978-980-433-004-9



Fondo Editorial Universitario
de la Universidad Nacional Experimental
Sur del Lago "Jesús María Semprúm"