

LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN EL SECTOR EMPRESARIAL EN EL ECUADOR



MARILIN VANESSA ALBARRASIN REINOSO

Universidad Técnica de Cotopaxi
marilin.albarrasin@utc.edu.ec

MAYRA ELIZETH VALENCIA NETO

Universidad Técnica de Cotopaxi
mayra.valencia@utc.edu.ec

GLORIA EVELINA PAZMIÑO CANO

Universidad Técnica de Cotopaxi
gloria.pazmino@utc.edu.ec

Recibido: 22/01/2018

Aprobado: 05/07/2018

Resumen

La gestión del capital humano en el sector empresarial, desde la administración de los recursos, como un elemento importante para el desarrollo empresarial del país. Se visualizó la evolución de los recursos humanos, pasando por el talento humano y ahora como capital humano, en lo que se refiere al nombre, pero en lo relacionado a la concepción misma del ser humano no ha evolucionado en gran medida pese a múltiples estudios que contribuyen a su administración enfocado en el ser humano. Por otra parte se hace referencia al contexto empresarial ecuatoriano para lo cual sugirieron planteamientos necesarios para una adecuada gestión humana en momentos de complejidad empresarial y globalización, la metodología que se empleó es bibliográfica documental, basada en una profunda selección y recopilación de datos bibliográficos referentes al tema de estudio, información que fue interpretada y analizada de forma práctica, lo que fundamenta el trabajo investigativo, en sus principales conclusiones se señaló que la gestión de talento humano se centra en el hombre como un ser complejo, más aún dentro de las organizaciones en las cuales se pueda desempeñar, de forma eficiente en instituciones sean públicas o privadas, en la gestión organizacional.

Palabras clave: gestión, capital, humano, talento, organizaciones.

THE MANAGEMENT OF HUMAN CAPITAL IN THE BUSINESS SECTOR IN ECUADOR

Abstract

The Management of Human Capital in the Business Sector, from the administration of resources, as an important element for the business development of the country. It was visualized the evolution of human resources, through human talent and now as human capital, in referent to the name, but in relation to the conception of the human being has not evolved in a big measure despite multiple studies that contribute to its administration focused on the human being. On the other hand, reference is made to the Ecuadorian business context, for which they suggested necessary approaches for an adequate human management in moments of business complexity and globalization; the methodology that was used is documentary bibliography, based on a through selection and collection of bibliographic data referring to subject of study, information that was interpreted and analyzed in a practical way, which bases the investigative work, in its main conclusions it was noted that the human talent management focuses on the man as a complex being, even more so within the organizations in which can be performed efficiently, be a public or private institutions, in organizational management.

Keywords: management, capital, human, talent, organizations.



ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC. Vol. 12 N° 22. Ed. Esp. Ene-Jun. 2018/pp.220-227.

ISSN Versión electrónica 2443-4442, ISSN Versión impresa 1856-9153

La gestión del capital humano en el sector empresarial en el Ecuador

Marilin Vanessa Albarrasin Reinoso, Mayra Elizeth Valencia Neto y Gloria Evelina

Pazmiño Cano

Introducción

Las ciencias administrativas forman parte de las ciencias sociales y se aplican en todos los contextos, el cual forma parte del desarrollo del hombre; por ello es que las investigaciones vinculadas a ellas se encuentran impregnadas de complejidad, pero a su vez por condición natural, deben responder a las necesidades de los entornos, de las comunidades y de los distintos sectores tanto públicos como privados, porque es la misión de la gestión humana. Por lo antes mencionado, el capital humano de cualquier organización debe basar su desarrollo en el mejoramiento continuo, para ser eficaz, eficiente y productivo, pero todo ello debe partir de la visión interpretativa de la investigación constante con el rigor científico.

Todas las ciencias consideran al hombre, tanto interna como externamente, un elemento fundamental para su desarrollo. Por esta razón es importante estudiar las relaciones humanas, más aún dentro de la administración, y que conforma el capital humano en las organizaciones, bien sea, públicas o privadas, grandes o pequeñas. Y son muchas las ciencias que sugieren al ser humano como el fin último, resaltando la necesidad de estudiar su ser, sus relaciones, su entorno y por ende su profesionalización aunado a su cultura organizacional, para valorar su rol en la sociedad.

Las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo y funcionamiento de todas las organizaciones porque garantizan a través de una buena gerencia la consolidación de la misión y visión de la institución y fomenta en su personal bien sea de nivel baja, medio o alto el sentido de pertenencia, haciéndole crear la necesidad de formar parte de todos los cambios que exige un crecimiento. Además promueve ambientes adecuados para estimular la interacción y la comunica-

ción entre todos, tanto vertical como horizontalmente, evitando o corrigiendo los roces.

La evolución del sector manufacturero posterior a la revolución industrial trajo como consecuencia la sustitución de la mano de obra humana por las máquinas, pero estas no se podían manejar solas y dio lugar a la especialización del trabajo con Taylor y la división de la organización con Henry Fayol desde Francia se centraba en un pensamiento que lograra la estructuración y reestructuración de la organización, con una nueva forma de liderazgo, lo que implicaba un re-direccionamiento de los negocios. Todos aquellos estudios dieron paso a la complejidad desde el punto de vista de la ciencia y tecnología, planificación, control y gestión humana, siendo menester la transformación del talento humano.

Referirnos desde el área de las ciencias administrativas al talento humano, genera aún múltiples interrogantes siendo quizás un enigma, en donde aún no se ha alcanzado conseguir la fórmula perfecta para entender los elementos que conforman su estructura y menos aún su concepción dentro de cada organización.

Por ser esta muy diversa tomando en consideración aspectos como que: cada persona es un ser único intrínsecamente, la cultura de las sociedades es inconmensurable, al igual que sus patrones y hábitos.

Para pensar las ciencias administrativas y el talento humano, considerando al hombre imbricado en ese sistema, es menester referirnos a Morín (2009) desde la complejidad; ya que el mismo destaca que lo complejo es una palabra problema no una solución, que el pensamiento simplificado desintegra la complejidad del conocimiento multidisciplinario; que aspira un saber no parcelado, no dividido, no reduccionista y el reconocimiento de lo inacabado e incompleto de todo conoci-

miento, el pensamiento complejo no es aquel que evita o suprime el desafío, sino aquel que ayuda a revelarlo e incluso tal vez a superarlo. Con esta premisa consideramos vital el estudio profundo del ser humano dentro de las organizaciones y su administración por parte del departamento de talento humano en las organizaciones.

Importancia del problema

En el Ecuador, las pequeñas y medianas empresas asumen como de vital importancia la estructura departamental y dentro de ella un órgano que se encargue de la administración del personal para la selección, formación y capacitación del personal, predominando dos tendencias bien marcadas: las organizaciones Alfa y las organizaciones Omega.

Las organizaciones Alfa

Las organizaciones Alfa, son aquellas que incitan y estimulan a las personas a equivocarse, a crear e innovar incesantemente en sus tareas, fomentando el káiser constantemente. En estas, las personas tienen libertad para pensar, razonar, innovar y utilizar lo más sofisticado, su inteligencia, al servicio de la empresa. Son las organizaciones donde las personas son un valor agregado de la institución y tienen que impregnarla, deben añadirle valor, mejorar la calidad de su desempeño y servir al cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades presentes y futuras.

Este modelo organizacional exige mucho de su personal en términos de contribución y resultados, así mismo las organizaciones Alfa brindan a las personas más satisfacción y placer al trabajar. Son consideradas las mejores organización es para trabajar.

Tomando en cuenta la Teoría Y, antes descrita, sugerida por Douglas McGregor, esta teoría destaca que los seres humanos tienen una gran imaginación, sagacidad, y aptitud que busca superarse y conseguir los objetivos y

metas propuestas. Siendo el trabajo uno de los medios en el cual encuentran motivaciones y recompensas que le permiten resaltar su personalidad y elevar su autoestima. En este caso no es necesario más que delegar responsabilidades y ellos cumplen metas, objetivos y resuelven problemas; por otra parte, el directivo (Y) apoya, no dirige ni controla.

La teoría Y refleja concordancia entre el empleado y su superior; el jefe ve a los funcionarios como personas con necesidades, más que como trabajadores programados. Los empleados miembros de su grupo son concebidos como seres humanos, muestra la madurez del trabajador y por tanto, tienen independencia en la ejecución de su tarea, tal como lo comenta Zapata (2006). En ellas, el área de talento humano instituye una unidad de permanente innovación y creatividad que funciona como elemento de consultoría interna para que los gerentes puedan actuar como gestores de talentos. La gestión del talento humano está descentralizada por completo y se orienta hacia los gerentes y sus equipos, el organigrama tradicional se reemplaza por una red integrada de equipos de trabajo, en estas organizaciones no se administran las personas como factores de producción o como recursos pasivos.

Las personas no son simples empleados ni se llaman recursos humanos, sino participantes y colaboradores de la organización que brindan el conocimiento, las habilidades y la creatividad necesarias para el éxito de la iniciativa, las metas y objetivos conjuntos planteados en la planificación estratégica, táctica y operacional en plena era de las tecnologías de la información y comunicación. En ellas no se administra a las personas, sino que se administra junto con las personas, tanto es así que el órgano de recursos humanos cambia de nombre para convertirse en: gestión con las personas o gestión

de talento humano, o también, gestión del capital humano o gestión del capital intelectual.

Las organizaciones Omega

Contrariamente a las organizaciones Alfa, las organizaciones Omega son aquellas en donde el departamento de talento humano se encuentra centralizado y monopoliza todas las decisiones y acciones relacionadas con sus funcionarios y trabajadores, las personas trabajan como meros empleados sometidos a un reglamento interno ya un rígido horario de trabajo; lo importante para este tipo de estructuras organizativas es que sean asiduos y puntuales, sin importar lo que hagan y los resultados que entreguen en el transcurso de su horario de trabajo. Los cargos son rígidamente estandarizados y definidos, individualizados, aislados y desempeñados dentro de un automatismo de trabajo que no cambia y que no requiere que las personas piensen o mejoren su desempeño.

Algo que no ocurre y está prohibido en estas empresas es pensar y contribuir con creatividad, innovación de acuerdo a las tendencias de momento, la denominación que más se ajusta a sus colaboradores o funcionarios es la de empleados de mano de obra bajo (u obreros), así como lo conceptualiza Taylor, esas organizaciones solamente requieren personas que desarrollen actividad programada, física y muscular, conocida por la especialización del trabajo.

La mayor pérdida en estas organizaciones no es el despilfarro contabilizado en dinero, materia prima, insumos, productos o tiempo, sino el despilfarro de talento humano, sin consideración alguna y de manera sempiterna. El capital intelectual se desvanece sin ninguna aplicación constructiva y desarrollista que contribuya al progreso de la organización y peor aún al desarrollo social.

La formación de la estructura Omega se fundamenta en la Teoría X de Douglas McGregor, esta teoría se basa en que los seres humanos son indolentes y poco ambiciosos, no les gusta trabajar y tampoco ser responsables al menos que se les presione, en tal sentido evitan trabajar y en el momento que lo hacen necesitan dirección y control permanente. Refiere Zapata (2006) que esta teoría es resultado de una actitud, o sea una predisposición, una creencia que tiene la dirección y que los lleva actuar de esa forma; la actitud en la dirección obliga a establecer un comportamiento centrado en la tarea, con líderes autoritarios o paternalistas, que no creen en la gente.

En las organizaciones Omega, es necesario transformar con urgencia el órgano encargado de recursos humanos, transformándolo en departamento de talento humano, pasando de ser un centro de gastos, opresión y explotación en un centro de ganancias capaz de agregar valor a las personas, motivadora del desarrollo intelectual al servicio de la organización, facilitadora de innovación mediante capacitación y libertad de acción.

La empresa, los directivos, los clientes y en especial los funcionarios, serán siempre quienes ganen al contar con un departamento que no esté pendiente del reloj, sino más bien pendiente del bienestar tanto en lo relacionado con el ambiente laboral, con su vida social, intelectual y específicamente con la salud mental de sus administrados.

Por otra parte, la edificación profesional, la mejora de capacidades y la comunicación interpersonal apoyadas por una organización abierta y receptiva, que genere expectativas y no rechazos ni temores, dará como resultado la implicación de las personas en los procesos organizativos, la aceptación a los cambios y la evaluación del aprendizaje como sujetos protagonistas y com-

prometidos con la organización, produciendo resultados multiplicadores.

Para pringar con éxito a las personas, la organización debe llevar a cabo ciertos arquetipos tales como: 1. Principios, valores y ética, 2. Anticipación y cambio permanente, confianza en las personas como profesionales, 3. Personas comprometidas y motivadas, 4. Descentralización, 5. Trabajo en equipo, 6. Solución de problemas y conflictos, 7. Estructura flexible, 8. Comunicación abierta y compartida, 9. Desarrollo.

Goleman con la inteligencia emocional sugiere que el agente de cambio debe poseer competencias básicas como: conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales, quedarán como resultado eficiencia en la administración del talento humano, porque son funcionarios comprometidos con la visión de la organización.

Metodología

La presente investigación empleó la metodología de tipo bibliográfica documental, basada en una profunda selección y recopilación de datos bibliográficos referentes al tema de estudio, información que fue interpretada y análisis de forma práctica y sencilla lo que fundamenta el trabajo investigativo, tal como lo menciona (Baena, 2014, pág. 12) La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos. Entendamos por documento como refiere Maurice Duverger todo aquello donde ha dejado huella el hombre en su paso por el planeta.

Discusión

Elton Mayo, en sus estudios del talento humano resalta que la educación es de vital importancia y que el estudio de la mente del trabajador ayudaría a encontrar los parámetros para obtener su mayor rendimiento, por su parte Mary Parker con su visión humanista de las orga-

nizaciones, planteó la solución de conflictos de forma pacífica y la reestructuración de la organización con una visión humana.

Por otro lado, Douglas McGregor planteó la teoría X y la teoría Y, la primera relacionada con el trato, como un ser mecánico y la segunda considera al trabajador como un ser pensante capaz de asumir responsabilidades. Teorías estas que propiciaron que muchos científicos se hayan dedicado al estudio del talento humano, llegando a ser hoy en día un tema fundamental dentro de las organizaciones.

Actualmente, las empresas reconocen que se desarrollarán a plenitud en la medida que cambien la concepción de los negocios, con una mayor claridad de los objetivos que pretenden o están por alcanzar permitiendo aumentar la libertad en la elección de los medios y métodos para alcanzar dichos objetivos por parte de sus colaboradores, por ende, el sentido de responsabilidad de las personas y un mejor ambiente.

En la ejecución de cualquier actividad se necesitarán ciertas restricciones y límites para asegurar la eficiencia y la eficacia del trabajo, pero esas restricciones se deben mantener en el nivel mínimo indispensable, las personas deben ejercer naturalmente sus habilidades y la libertad de convertirse en el elemento fundamental dependerá en gran medida de la concepción que tengan los directivos de la organización respecto al talento humano.

Tal como lo comenta Chiavenato (2009) el perfeccionamiento de las empresas será posible, en la medida en que sepan manejar su capital humano en aquello que tienen como más sofisticado e importante: su capital intelectual. La inversión del futuro deberá ser el capital intelectual porque éste representa el retorno mayor de la inversión.

Con las necesidades preseñaladas desde el área de gestión de talento humano quienes allí hacemos vida, tenemos que hacernos múltiples interrogantes ¿hacia dónde va el área de talento humano? ¿cuál es su futuro y su destino? ¿deberá desaparecer con el paso del tiempo? ¿deberá reorganizarse y evolucionar el área de talento humano? ¿cuáles son las tendencias futuras?

Esto es así, porque el mundo ha cambiado, por ende las organizaciones y las formas de hacer negocio, siendo cada vez más competitivo y complejo.

Para responder estas interrogantes, Morín (2009) al respecto comenta que la inteligencia ciega destruye los conjuntos y las totalidades, aísla todos los objetos de sus ambientes, es decir no debe haber un lazo inseparable entre el observador y el objeto observado, no debe caer en el paradigma de la disyunción, reducción, carencias del pensamiento y llevarlos a la patología contemporánea del pensamiento. Porque estas disyunciones afectarían el crecimiento de las instituciones.

En muchas organizaciones el área de talento humano va al frente, como punta de lanza del cambio organizacional; en otras, es el obstáculo que impide el ajuste a las nuevas condiciones del mundo moderno. Obviando que la globalización, las tecnologías de la información y comunicación, la competencia licenciosa, la necesidad de reducir costos, la atención centrada primordialmente en el cliente, la calidad total y la necesidad de competitividad constituyen poderosos compendios que esta área no debe ni puede ignorar peor aún minimizarlos; por ello, este contexto gerencial debe cambiar siendo la gestora de la innovación en la empresa.

Por otra parte, el área de talento humano y su gestión tal como lo visualiza Fox (1968) debe funcionar dentro de un estilo totalmente descentralizado, libre y partici-

pativo, con o sin ayuda y asesoría de los profesionales de talento humano. De no ser así, entonces, el área de talento humano no se debe mantener; ya que la misma debe contribuir al negocio de la empresa ajustándose a las demandas de un nuevo ambiente empresarial, no puede ser superflua ni ser utilizada únicamente para controlar y reglamentar el comportamiento de las personas y aplicar medidas disciplinarias que en nada mejoran el desempeño de las personas. Se debe suprimir si funciona como elemento de resistencia o bloqueo al cambio y la innovación, y si se mantiene como centro de gastos que no trae ningún retorno a la organización. En caso contrario la respuesta será afirmativa en otras situaciones, el área de talento humano se debe mantener, ampliar y desarrollar si contribuye firme y positivamente a la organización, la gestión de negocios y a la empresa en sí, competitivamente hablando. Es indispensable cuando reduce las discrepancias respecto a las metas, la visión y los objetivos de la organización, y funciona como elemento que fomenta los valores y principios de la agrupación, creando una cultura de compromiso y motivación de las personas, volviéndolas emprendedoras y artífices de nuevos paradigmas de calidad.

Reafirma Fox (1968) que una empresa no se cambia solo con el aporte de las nuevas tecnologías, cambiando sus equipos o generando nuevos procesos internos, ni desarrollando nuevos productos y servicios; cambiar el hardware es cambiar el contexto y no el contenido del trabajo. Se cambia una empresa a partir de las actitudes, conocimientos y comportamiento de las personas que trabajan en ella, creando una nueva mentalidad para fomentar un nuevo estado de ánimo que se note desde el ápice de la organización; así el área de talento humano conseguirá prestar inapreciables servicios for-

mando una nueva cultura organizacional con un clima de participación y de realización organización con sus funcionarios, por ende, con la sociedad.

Las organizaciones en el Ecuador

No obstante, el Ecuador no ha sido la excepción al estar inserto en la globalización, dado que el ambiente, las organizaciones y las personas están cambiando incesantemente; debido a los cambios económicos, sociales, tecnológicos, políticos, culturales, demográficos, visionarios, etc., que impulsan variaciones diversas en un campo dinámico de fuerzas globalizadas y estandarizadas.

En este país, las empresas tienen una concepción inconmensurable de la gestión del talento humano, concibiéndolo de diversas formas de acuerdo a los requerimientos empresariales o a los criterios de quienes están a cargo de la administración del talento humano; provocando más competitividad, incluso intelectual, y el cambio en los paradigmas tradicionales, dando paso a nueva concepción del valor del ser humano como principio y fin de toda ciencia y actividad humana.

Las evoluciones que se han dado en las organizaciones ecuatorianas bien sea por componentes tanto exógenos como endógenos, ha generado multiplicidad de complejidades en el aspecto social, cultural, económico, tecnológico, científico y sus resultados desde la incertidumbre se han cristalizado a través del tiempo en especialidades generales y generalidades particulares para la gestión humana en las organizaciones.

Thomas Kuhn en referencia a la temática actual dice de los paradigmas de la modernidad y postmodernidad, en el cual el individuo es el eje fundamental y en las organizaciones hay apertura para varios crite-

rios y formas de concebir las diferentes temáticas.

Las organizaciones entienden cuatro paradigmas: funcionalista, interpretativo, humanista radical y estructuralista radical, según Gareth Morgan. En el que cada uno de ellos señala particularidades que hacen que la jerarquía tome una perspectiva útil para administrar su organización.

las teorías de la organización sirven para coordinar o ajustar metodologías epistemológicas en la gestión humana y a su vez diagnosticar, interpretar y solucionar problemas emergentes o permanentes. En la modernidad y postmodernidad hay un rompimiento de paradigmas en el que influye la transdisciplinariedad de las ciencias que orienta las diversas investigaciones y la generación de nuevos paradigmas que auxilien a las necesidades propias de cada entidad.

La globalización y las nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como los estándares globalizados, dan lugar a nuevas interpelaciones y por ende, a la aparición de mayores complejidades, pero esta tendencia es escudada con la aparición simultánea de nuevos paradigmas contextualizados con la época, que tratan de dar solución a la sociedad dando prioridad al ser humano, como trata en cierta manera de empoderarse la gerencia del conocimiento enfocada en el desarrollo de la sociedad; llevando a las organizaciones a realizar reestructuraciones tanto en sus estructuras organizativas como en el accionar su cultura.

Por lo antes mencionado, las organizaciones se deben cuidar en esa nueva cultura del uso indiscriminado de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, ya que si bien es cierto que fortaleció el desarrollo de todos y cada uno de los procesos de las organizaciones permitiendo el acceso de información de forma

rápida oportuna e inmediata, no es menos cierto que también aleja a la gerencia del contacto humano entre las personas “el cara a cara” que es sumamente importante para el crecimiento de cualquier organización.

Dándose la oportunidad entre todos: empresa, personal, directivos y estructura de crear su propio paradigma, porque el talento humano da lugar a muchos criterios tanto de desarrollo como de investigación.

Siguiendo el mismo hilo discursivo, es interesante destacar que en el sector público prácticamente se maneja bajo estructuras puramente burocráticas basadas en Webery con la administración del talento humano bajo una estructura Omega, quede cierta manera prioriza las horas reloj de sus funcionarios y no los resultados de su gestión.

Por otra parte las organizaciones privadas se manejan bajo el pensamiento de las dos estructuras; en donde al nivel operativo de su jerarquía se controla mediante reloj y con tareas asignadas previamente para la continuidad de los procesos, mientras que a nivel intermedio se les mide por sus resultados de gestión y cada vez son más y más exigidos en su trabajo intelectual, generando innovación y creando nuevas tendencias.

Las empresas y entidades del Ecuador deben considerar seriamente una reestructuración de su concepción del talento humano, dando prioridad al trabajador como un ser humano ante todos los propósitos de la organización, enfocándose en el estudio de su mente, su desarrollo social e intelectual y por último comprometiéndolo con los propósitos de las empresas.

Cuando el trabajador está contento en su ambiente laboral es más productivo que cuando se encuentra sometido a presiones de tiempo y tareas; él motivará la formación, capacitación permanente y entregará las herramientas necesarias para el desarrollo de innova-

ciones provenientes de sus colaboradores, entregarán fructíferos resultado a la entidad.

Conclusiones

La gestión de talento humano se centra en el hombre y él por su propia condición es un ser complejo más aún dentro de las organizaciones en las cuales se pueda desempeñar, bien sean públicas o privadas, otra elemento este que complejiza la gestión organizacional, sin embargo, es necesario que el departamento de talento humano dentro de sus propios controles permita el desarrollo profesional, creativo e innovador de las personas en las instituciones, esto garantizará fomentar el sentido de pertinencia y la satisfacción de formar parte de este equipo de trabajo al alcanzar las metas propuestas. La administración ha logrado crear ciencias que han influenciado en la mejora de las diferentes formas de trabajo y administración, pero la gerencia interpreta como administrar las funciones empresariales con las capacidades del personal de la empresa. Muchos han ido los paradigmas planteados al respecto, no obstante, es importante entender que ningún paradigma es perfecto, todos son interpretativos y correctivos por esto deben ser abiertos a que la gestión del talento humano, para que ésta lo pueda enfocar de acuerdo a sus necesidades tanto empresariales como individuales de sus administrados para hacerlos más eficaces y eficientes.

Referencias

- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. ProQuest Ebook Central.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Fox, E. (1968). Mary Parker Follett: theen during contribution. *Public Administration Review*.
- Morín, E. (2009). *Introducción al pensamiento complejo*. París: Gedisa.
- Zapata, A. (2006). *Organización y management: naturaleza, objeto, método, investigación y enseñanza*. (primera ed.). Cali, Colombia.