
Evolución de los modelos de gestión organizacional. Un análisis a partir de las tendencias de investigación

*Por María Camila Hernández Quiroga²⁰,
Luisa Fernanda López Gómez²¹,
María Luisa Villalba Morales²²*

²⁰Estudiante de Ingeniería Administrativa, Grupo de Investigación QUALIPRO, Institución Universitaria Pascual Bravo, Medellín-Colombia, maria.hernandez755@pascualbravo.edu.co

²¹Magíster en Medio Ambiente y Desarrollo, Grupo de Investigación QUALIPRO, docente tiempo completo, Departamento de producción, Institución Universitaria Pascual Bravo, Medellín-Colombia, luisa.lopez@pascualbravo.edu.co

²²Doctora, investigadora, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Oriente, Rionegro-Colombia, mvillalba@uco.edu.co

Resumen

El número de transformaciones que han sufrido las organizaciones con el pasar de los años es alto y como respuesta a ello los modelos de gestión son una opción para mejorar las prácticas gerenciales y el desempeño de todos los colaboradores. En esta revisión, se analizó la evolución de los modelos de gestión organizacional publicados en la literatura científica entre 1974 y 2023, con el fin de dar cuenta de los avances y tendencias alrededor de los referentes modelos de gestión. Se efectuó un análisis bibliométrico y una revisión sistemática de la literatura a partir de los artículos obtenidos

en la base de datos Scopus. El análisis permite identificar que, debido a rápidos cambios y a los desafíos de cada época, los modelos de gestión organizacional están en constante evolución, configurándose como una herramienta que emplea enfoques como la gestión de conocimiento, del talento humano, calidad, proceso, medio ambiente y aplicación de las tecnologías de la información en pro de cerrar brechas y optimizar los procesos para avanzar no solo en la consecución de los objetivos planteados, sino también en la generación de valor para los grupos de interés.

Palabras clave

Modelos de gestión, Gestión organizacional, Proceso, Toma de decisiones, Revisión sistemática de literatura

Introducción

La gestión es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso óptimo y racional de los diferentes recursos en pro de la consecución de los objetivos de las personas y organizaciones (Rodríguez, 2017). Puede desarrollarse mediante rúbricas, procedimientos, rutas de acción o modelos, modelos que se definen como el conjunto de elementos que permiten estructurar, representar y comprender de manera simplificada una realidad sobre la cual se rige una organización, lo que facilita el análisis, la medición, modificación y flexibilización de las acciones en las organizaciones (Quintana, 2020).

Un modelo de gestión es un referente estratégico, un esquema de planificación o desempeño que interrelaciona personas, tecnología y procesos como pilares de toda organización y una herramienta que permite determinar las áreas sobre las cuales hay que actuar. Los modelos de gestión son dinámicos y evolucionan en pro de favorecer las nuevas formas de ejecutar los procesos organizacionales eficientemente (Álvarez, 2017). Se conoce desde la administración científica de Frederick Taylor, la administración industrial de Henry Fayol y la burocracia

administrativa de Max Weber hasta el modelo humanístico de Elton Mayo el cual es quizás el más alineado con las formas organizacionales actuales (Álvarez, 2017; Barba Álvarez, 2022).

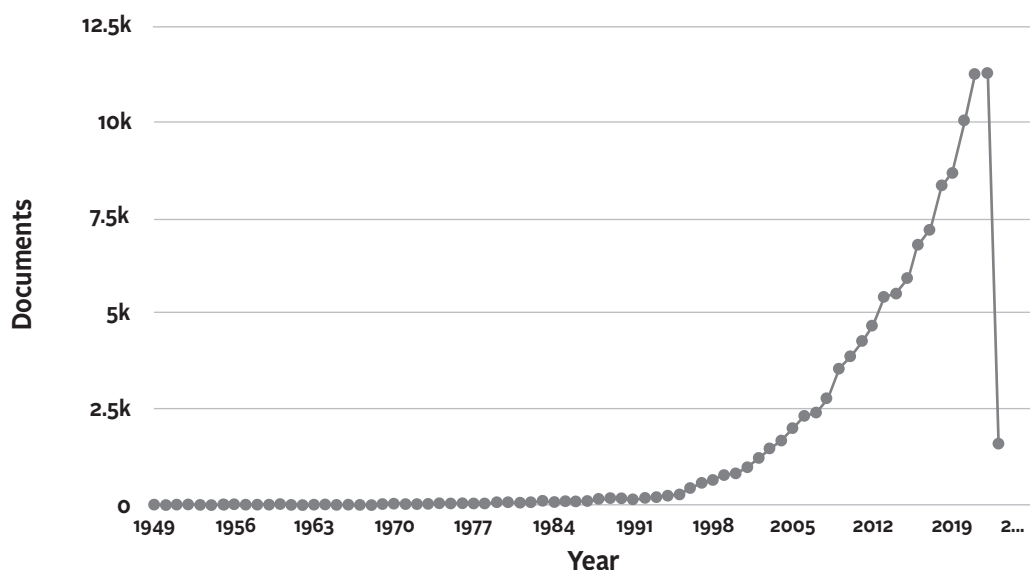
En este marco, los modelos de gestión cada vez cobran más relevancia en las organizaciones, ya que favorecen la eficiencia organizacional al convertirse en un patrón de funcionamiento integral, en donde se incorpora la estrategia y su planificación. Además, permiten realimentaciones que, controladas, van en dirección a la mejora continua como parte de una filosofía de calidad y permanencia, facilitando la medición del desempeño y el logro de los resultados (Quintana, 2020). Al establecer las acciones para el logro de los objetivos empresariales, se puede adaptar un modelo existente, crear uno que puede ser basado en otros o simplemente idearse y aplicarse desde cero (Huertas López et al., 2020). Por lo cual, el presente artículo tiene como objetivo analizar la evolución de los modelos de gestión organizacionales publicados en la literatura científica entre 1974 y 2023, con el fin de dar cuenta de los avances y tendencias alrededor de los referentes para el manejo de la gestión.

Desarrollo

Analizar las tendencias de investigación en modelos de gestión organizacional implica comprender la evolución de la gestión y de dichos modelos. La gestión (management) ha sido estudiada desde 1949, pero su mayor relevancia se ha dado desde 1992 y, conforme

una búsqueda sobre gestión en la base de datos Scopus, en el rango comprendido entre 2013-2020 se hallaron más de 5.000 publicaciones anuales (ver Figura 1), transformándose de un término vinculado con la administración de los recursos a uno que pretende estimar el alcance, pertinencia y eficiencia de su uso en el tiempo.

Figura 1. Resultados de la búsqueda de "Gestión" y "Management" (Documentos por año)



Nota. A partir de Scopus (2023).

Las publicaciones sobre gestión en la base de datos Scopus están distribuidas en función de áreas como Ciencias sociales (17.2%), Ciencias medioambientales (12.5%) y de Negocios, gestión y contabilidad (11.1%), hecho que la configura como un sistema de

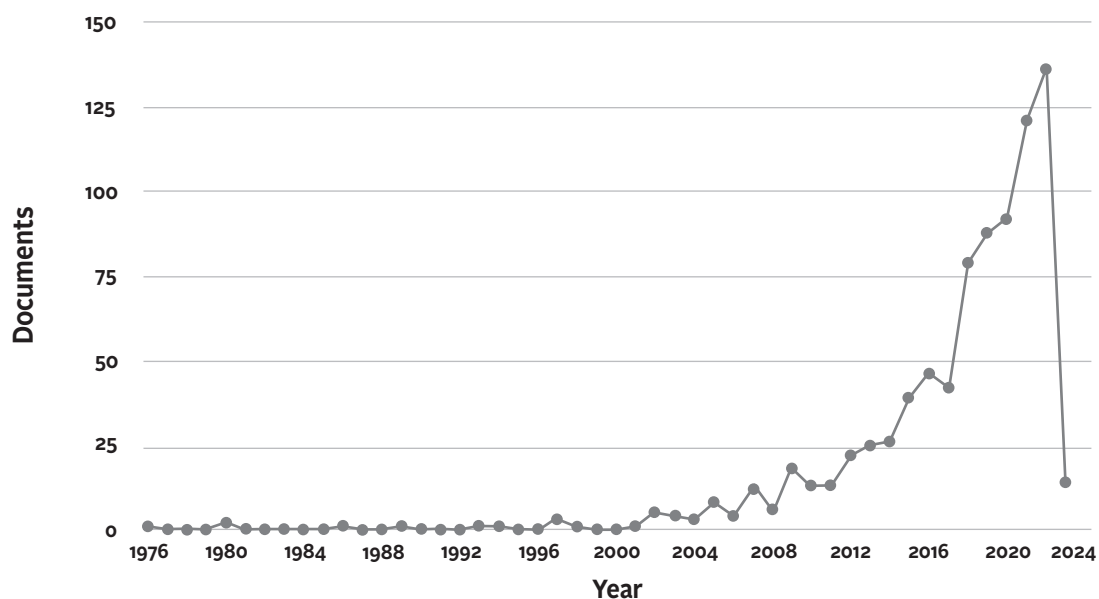
almacenamiento de saber interdisciplinario que se fundamenta y relaciona con diversas ciencias, técnicas y disciplinas (Arteaga Coello et al., 2016).

Por otra parte, hablar de modelos de gestión (management models) refiere publicaciones

en Scopus desde 1976, cuyo auge inicia en el 2010 (ver Figura 2) y, tal y como Álvarez (2017) lo afirma, en la administración postmoderna son altas las transformaciones organizacionales, hecho que evidencia que,

ante el contexto social, cultural, político y económico, los modelos son la respuesta para mejorar, ajustarse o modificar aquellos aspectos que así lo requieran.

Figura 2. Resultados de la búsqueda de "Modelo de Gestión" o "management model" (Documentos por año)



Nota. A partir de Scopus (2023).

Al igual que con la gestión, las publicaciones sobre modelos de gestión se centran en ciencias sociales (20.9%) y Negocios, gestión y contabilidad (12.9%), hecho que evidencia su estricta relación con las personas como pilar de toda organización e importancia de la satisfacción de las necesidades y demandas de la sociedad. Por ello, deben diseñarse de manera holística (Hitt et al., 2006; Huertas

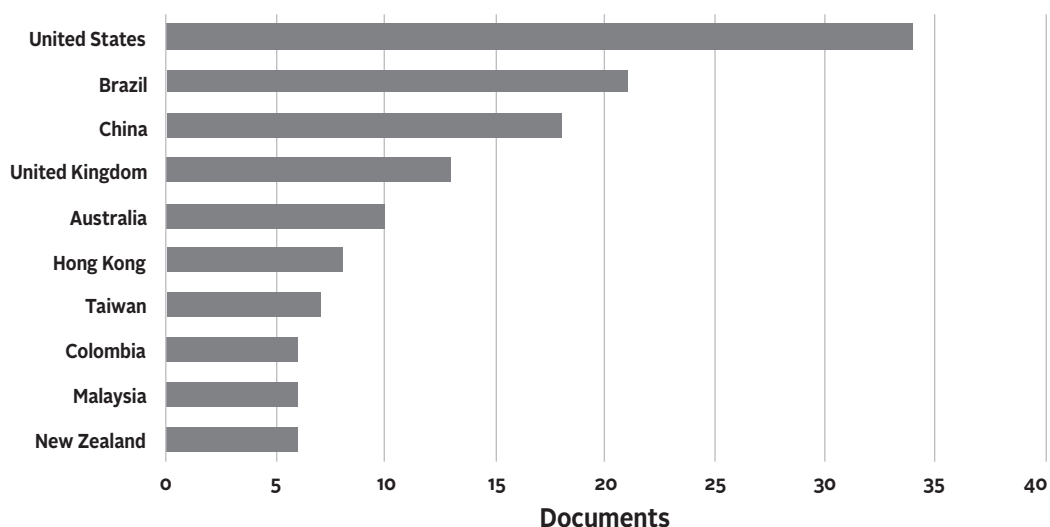
López et al., 2020) e incorporar elementos que sustenten la toma de decisiones y la resolución de problemas.

Se efectuó una revisión sistemática de literatura haciendo uso del módulo de análisis de resultados de la base de datos Scopus con una ecuación genérica (((TITLE-ABS-KEY ("organizational management") AND TITLE-ABS-KEY ("model*")) AND ((LIMIT-

TO(SUBJAREA, "BUSI") AND ((LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar"))) que arrojó 186 registros coincidentes en temporalidad con las búsquedas de base, pero que evidencia que desde 2022 las investigaciones relacionadas

aumentan su tasa de crecimiento, sobre todo desde países como Estados Unidos, Brasil, China, Reino Unido y Australia, tal como se ilustra en la Figura 3.

Figura 3. Resultados de la búsqueda de "organizational management" y "model*" (Documentos por país)

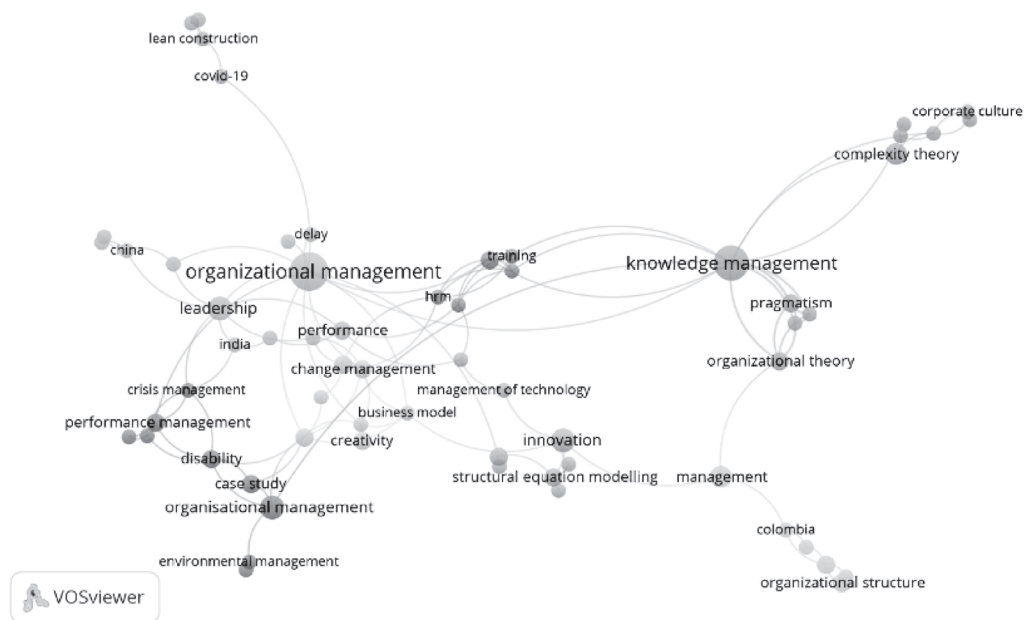


Nota. A partir de Scopus (2023).

Con lo anterior, se realizó un ejercicio de análisis empleando el software VOSviewer para estudiar las correlaciones existentes, hecho que permitió identificar nodos como "organizational management", "knowledge management", "organizational theory", "leadership", "change management" e

"innovation", de los que se argumenta una fuerte relación entre los conceptos de gestión organizacional con liderazgo, cambio organizacional, estrategia, innovación, COVID-19 y gestión del conocimiento. Estas relaciones se muestran en la Figura 4.

Figura 4. Mapa por palabras clave



Nota. VOSviewer (2023) con datos de Scopus (2023).

Como complemento de lo anterior, se empleó el aplicativo Bibliometrix para fortalecer el análisis, con lo cual se identificaron los principales autores (ver Tabla 1) como

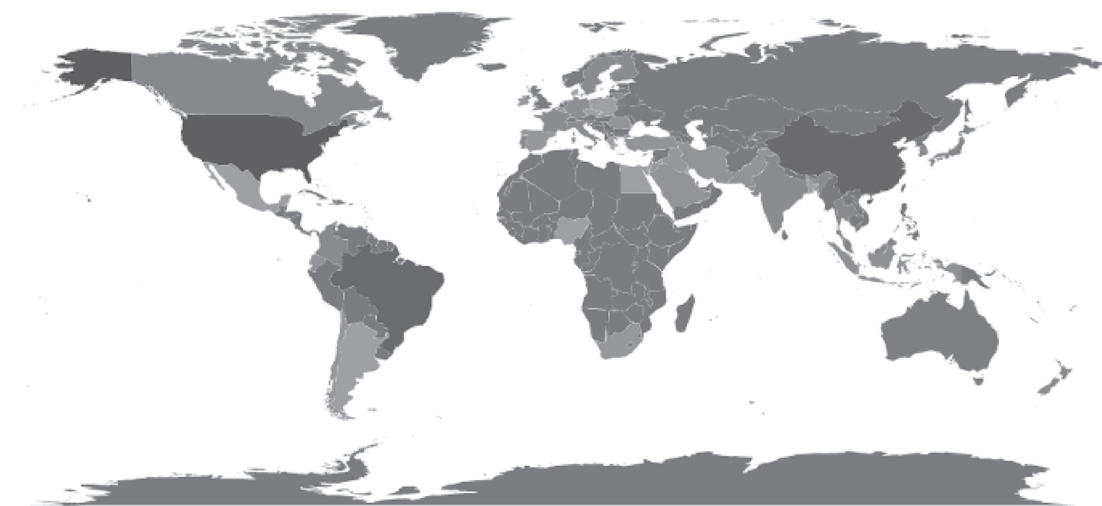
aquellos que han sido más citados. Los cuales correlacionan sus filiaciones y procedencias con los países con mayor producción científica asociada de acuerdo con la Figura 5.

Tabla 1. Autores más relevantes

Autores	Citado por	Afiliações/País
Williams L.J.; Edwards J.R.; Vadenberg R.J.	396	CARMA, Virginia Commonwealth University, Richmond, United States; University of North Carolina, Chapel Hill, NC, United States; University of Georgia, Athens, GA, United States
Pfeffer J.; Fong C.T.	383	Stanford University, United States; University of Washington, United States; Graduate School of Business, Stanford University, Stanford, United States
Boss S. R.; Kirsch L. J.; Angermeier I.; Shingler R. A.; Boss R.W.	291	Department of Accountancy, Bentley University, United States; Joseph M. Katz Graduate School of Business, College of Business Administration, University of Pittsburgh, United States; Spartanburg Regional Medical Center, United States; Leeds School of Business, University of Colorado, Boulder, United States; Department of Accountancy, Bentley University, Waltham, United States
Mikes A.	235	Harvard Business School, United States
Tseng S. M.; Lee P. S.	187	Department of Information Management, I-Shou University, Kaohsiung, Taiwan
Ke W.; Tan C. H.; Sia C. L.; Wei K. K.	92	School of Business, Clarkson University, United States; College of Business, City University of Hong Kong, Hong Kong
Kotarba M.	92	Warsaw University of Technology, Faculty of Management, Warsaw, Poland
Cavaliere V.; Lombardi S.; Giustiniano L.	79	Department of Economics and Management, University of Florence, Florence, Italy; Department of Business and Management, LUISS Guido Carli, Rome, Italy; Nova School of Business and Economics, Lisbon, Portugal AND Interdisciplinary Center for Organizational Architecture, Aarhus University, Aarhus, Denmark
Germain R.; Dröge C.; Christensen W.	66	College of Business Administration, Oklahoma State University, Stillwater, United States; Michigan State University, Michigan, MI, United States
Jia G.; Chen Y.; Xue X.; Chen J.; Cao J.; Tang K.	65	Schools of Economics and Management, Tongji University, China
Boxall P.; Hutchison A.; Wassenaar B.	62	Department of Management and International Business, The University of Auckland, Auckland, New Zealand
Jelinek R.; Ahearne M.	61	Department of Marketing, Providence College, Providence, RI, United States; Sales Excellence Institute, Bauer College of Business, University of Houston, Houston, TX, United States

Nota. A partir de Bibliometrix (2023).

Figura 5. Países con mayor producción científica



Nota. A partir de Bibliometrix (2023) con datos de Scopus (2023).

Los artículos resultantes de la búsqueda general y este análisis permitieron identificar que una clasificación por bloques temporales sería una excelente decisión para su análisis y así aparecen: (1) 1974 a 2010; (2) 2012 a 2017, donde se comienza a evidenciar una tendencia creciente y (3) desde 2018 a la fecha, rango en el que se halló la mayor cantidad de publicaciones frente a la temática.

1974-2010

Desde 1974 se utilizaron modelos de la teoría política como base para explicar el comportamiento de los sistemas interorganizacionales complejos (Metcalf, 1974), también, hubo investigaciones que pretendieron simplificar el sistema de gestión

de personal y la calidad de la vida laboral para mejorar la producción y la prestación de servicios (Gilbert y Nelson, 1989) y se estudió la incidencia de una cultura organizacional innovadora como factor clave para identificar y asegurar la lealtad de las personas con la misma mentalidad, para, con ello, construir factores organizacionales apropiados para retenerlos (Brazeal, 1993).

En 1994, y a partir de una necesaria reforma de la educación (Norton, 1994), se inicia un periodo que lleva a que la gestión del cambio organizacional sea un pilar para alcanzar las metas (Moran y Avergun, 1997). Para 1998, la educación incorpora modelos de aprendizaje individual, de equipo y organizacional (Buckler, 1998) y en la gestión de personal se

incluye en los procesos de selección un marco legal en torno a la privacidad y los derechos individuales (Mael, 1998).

Por su parte, desde el 2000 se hace un análisis de los modelos multidimensionales y multifuncionales para la gestión organizacional de economías de escala, los primeros hacia la gestión de proyectos, mientras que los segundos a la de portafolios (Provost, 2000) en el marco de un reconocimiento a la cooperación como un factor de éxito en organizaciones que emprenden múltiples proyectos en simultánea (Cline, 2000). En relación con modelos multidimensionales, aparecen conceptos como la ingeniería concurrente, con la cual se migra a sistemas de cualificación de habilidades blandas para los miembros del equipo (Durst y Kabel, 2001) aunque, por otra parte, se incorpora la gestión de la calidad como un modelo fundamental para reducir defectos y optimizar los procesos (Taormina, 2001). Paralelamente, se ha iniciado una tendencia que incluye el estudio de la gestión del conocimiento (Germain et al., 2001) y se evalúan las características que influyen en los procesos de toma de decisiones (Honig, 2001).

En el 2003 se aborda la gestión en las organizaciones con métodos de modelado causal (Williams et al., 2003) y se posiciona a los EE.UU. y sus escuelas de negocios como referente educativo (Pfeffer y Fong, 2004; Inkson, 2004). El año 2004 marca un hito al adoptar métodos de ingeniería a la gestión de

organizaciones, específicamente en áreas de Investigación y Desarrollo (I+D) (Nakamura y Tsuji, 2004) y, en 2007, se busca modificar la educación de negocios, la investigación y desarrollo, de modo que se centre en las personas, las relaciones y el aprendizaje (Goldspink, 2007) para satisfacer las necesidades de las partes interesadas (Chan et al., 2007).

En 2008, se le otorga un valor cada vez mayor a las habilidades organizativas, de gestión y de recursos humanos (Couzy y Dockes, 2008) y se enfatiza que las teorías pragmáticas han moldeado el desarrollo del enfoque de gestión de calidad (Cavaleri, 2008), estudiando modelos de flujo de trabajo para el control de procesos intra e interorganizacionales en el contexto de negocios electrónicos (Kung y Zhang, 2008). Luego, aparecen investigaciones sobre formas de administración no convencionales (Palmberg, 2009) y la gestión del riesgo financiero (Mikes, 2009), ambiental (Brandalise et al., 2009) y humano (W. B. Lin, 2009), comprendiendo como resultado que debe garantizarse la seguridad de la información para su efectiva gestión (Boss S. et al., 2009), para lo cual Hall Jr. y Seaman (2009) demostraron que al usar un modelo de redes neuronales se puede predecir el rendimiento del equipo y el consecuente desempeño organizacional.

Este periodo, finaliza con tendencias claras para el abordaje de la gestión y sus modelos como comportamiento laboral (Chang y Smithikrai, 2010), y flujos de información en

relación con la estructura organizacional de micro y pequeñas empresas (Donaires et al., 2010), teniendo en cuenta que las empresas pueden desarrollar capacidad de respuesta y adaptabilidad para ser exitosas en diversos mercados (London y Siva, 2011).

2012-2017

En 2012, se enfatiza con mayor profundidad las relaciones ingeniería y administración al aplicar combinaciones metodológicas de sistemas de inteligencia y aprendizaje organizacional para prospectar y distribuir información a toda la organización (Ganzert et al., 2012; Ellis et al., 2012; Wong et al., 2012). Así mismo, se ratifica el uso del cuadro de mando integral o *balanced scorecard* como un método alternativo al sistema de presupuestación tradicional para idear otra forma de administrar de manera efectiva la productividad y competitividad de las organizaciones (Nwagbara, 2012). En cuanto a la gestión del personal, la tendencia de investigación la enmarcan las habilidades blandas, los equipos y la cultura de cada país para construir modelos sostenibles que logren un equilibrio dinámico entre el desempeño y la imagen a proyectar (Blázquez y Peretti, 2012; Ding et al., 2012; Ke et al., 2012; Lu et al., 2012; Noufal y Thacharupadikkal, 2012).

En 2013, se establece un marco de referencia para resolver los problemas de trazabilidad (Lee y Fink, 2013) mediante la planificación y el control de los procesos de gestión con

diferentes visiones de la organización y los mecanismos de retroalimentación (El-Akruti y Dwight, 2013; Tabares Betancur y Lochmuller, 2013), teniendo como premisa la gestión participativa y el marketing interno, los cuales se centran en la formación, desarrollo y potenciación del capital humano para fomentar ventaja competitiva (de Souza Freire et al., 2013; Ferdous et al., 2013; Rook, 2013) y la creatividad (Donaldson et al., 2013).

Para 2014, se evidencia que al aplicar efectivamente la gestión del conocimiento para proporcionar una respuesta rápida a un entorno dinámico se mejora la capacidad dinámica de las organizaciones (Scarano et al., 2014; Tseng y Lee, 2014), dado que se favorece la oportunidad y eficacia de la toma de decisiones (Sompong et al., 2014) y, en 2015, se comprende que los factores individuales, organizacionales y tecnológicos son importantes para el intercambio de conocimientos entre empresas, con la finalidad de lograr sinergias entre objetivos, recursos y actividades en la colaboración interinstitucional (Cavaliere et al., 2015; Lavikka et al., 2015). Así mismo, se entiende que el uso de habilidades que propenden por la motivación intrínseca es valioso para el logro de resultados organizacionales (Boxall et al., 2015) con lo que la gestión organizacional por competencias tiene un efecto directo e inmediato en la innovación y en el nivel de ejecución de las tareas (Kotzab et al., 2015; Siripongdee y Fongsuwan, 2015).

En este periodo, comienza a investigarse la influencia del enfoque de las partes interesadas en la responsabilidad social empresarial (Alrousan et al., 2015), puesto que muchas organizaciones han llegado a la conclusión de que la sustentabilidad ambiental puede ser una parte estratégica del desarrollo de la empresa y por esta razón se han implementado modelos de negocios integrados, incorporando temas ambientales (Severo y De Guimarães, 2015). Esto se incrementa en 2016, donde las tendencias en investigación continúan orientadas hacia la sustentabilidad y dicha visión por parte del personal y los gerentes en los procesos de gestión organizacional (Meimand et al., 2016; Romano et al., 2016), de manera que se integren los procesos sociales, ambientales y de innovación (Sands et al., 2016). No obstante, hubo investigaciones en las que se abordaron los métodos de gestión organizacional como el modelado de procesos, que ayuda a la implementación efectiva de mejoras (Pereira et al., 2016); y las prácticas de gestión de calidad que ratifiquen el enfoque al cliente, la capacitación y el nivel de servicio (Basu y Bhola, 2016; Zgodavova et al., 2016).

Se destaca que las prácticas de gestión de personas poseen una capacidad para impactar positivamente los procesos de gestión del conocimiento y son esenciales para la supervivencia de cualquier empresa (Figueiredo et al., 2016; Sehnem et al., 2016). Es decir, a través de la gestión organizacional

se impulsa la motivación, compromiso, desempeño y recompensa de los integrantes, permitiendo una mayor efectividad y eficacia en el desarrollo de las operaciones (Merudi, 2016; Monteiro de Castro et al., 2016).

En el año 2017, las empresas e industrias se centraron en la implementación de sistemas de gestión estratégica en función de cuatro aspectos: organización, recursos humanos, software y hardware (Hatefi, 2017), con los cuales se tomaron decisiones basadas en indicadores de desempeño y reducción del desperdicio que responden mejor a la demanda (Alkahtani, 2017; Hatefi, 2017; Ihrig et al., 2017), pero involucran perspectivas como los estilos de gestión, las dimensiones culturales, los modelos de negocios y los modelos de comportamiento (Castro Ríos et al., 2017; Hernández y Maciel, 2017).

2018-2023

En el año 2018, el rol del equipo humano adquiere la responsabilidad de potenciar los resultados (Chen y Wang, 2018; De Oliveira et al., 2018), los cuales dependen en gran medida del liderazgo y del diseño de la organización (Ajgaonkar y D'Souza, 2018), ya que como lo mencionan Chung y Lee (2018), es más probable que el error humano de los trabajadores sea el resultado de un error organizacional en lugar de ser individual. En este marco, la eficacia de la gestión de las organizaciones modernas necesita de un nuevo estilo dirigido a la

cultura organizacional y al liderazgo (Stegnii et al., 2018) que promueva la creatividad en equipo como modelo para la innovación y la calidad (Belitski y Herzig, 2018; Kljushkin et al., 2018). Anudado a lo anterior, se evidenció que en las últimas décadas las organizaciones contemporáneas han pasado por cambios en la morfología de los modelos de negocio a causa del masivo desarrollo tecnológico, enmarcado bajo el concepto de "transformación digital" (Kotarba, 2018), dado que, por ejemplo, las redes sociales y la gestión de la información en la nube son unas de las principales estrategias de diferenciación competitiva para las empresas que impactan el desempeño y el valor organizacional (Kathuria et al., 2018; Tran y Huang, 2018).

En 2019 los estudios confirman que en la era de la información y el conocimiento, las organizaciones deben encontrar formas para sobrevivir además de mantenerse actualizadas y competitivas para enfrentar un entorno dinámico (Rocha et al., 2019). También, las investigaciones se centraron en el compromiso de los empleados como el factor clave para el éxito comercial de una organización (Milhem et al., 2019), es decir, el empleado debe estar satisfecho con el entorno y la gestión organizacional (Wen et al., 2019), por ende la cultura organizacional y la estrategia de operación impactan la innovación tanto en procesos como en productos (Wu et al., 2019), por lo cual la evaluación de desempeño juega un papel importante porque facilita la toma

de decisiones para potenciar el proceso de gestión (Longaray et al., 2019).

Ahora bien, durante el 2020 la innovación fue el tema principal ya que permite a las organizaciones hacer frente a la competencia (De Vasconcelos et al., 2020) y, en este punto, los empleados son claves en el proceso, por lo que desde el área de recursos humanos se deben formular estrategias de reclutamiento (Zheng et al., 2020) y desarrollo del personal que coincidan con los valores organizacionales. En este sentido, las empresas deben mejorar los mecanismos e incentivos en función de las necesidades materiales, espirituales, culturales y sociales de los empleados (Wansu y Shanlin, 2020).

Los cambios se producen rápidamente y para adaptarse a la era digital se requiere apertura a la tecnología y a la gestión del conocimiento (Kardkarnklai et al., 2021; Paredes Castellanos et al., 2021), hecho que requiere de una estructura organizacional que opere en un entorno fluido y gestione habilidades y procesos de manera rápida y efectiva (Noorit et al., 2020). Lo anterior sin dejar de lado un contexto de cambio climático que, desde una perspectiva gerencial, requiere que se incorporen principios y prácticas que eviten daños ambientales irreversibles (Baccarani et al., 2020) y transformen la producción y prestación de servicios (Aghimien et al., 2023; Mancilha Da Silva y Pinho, 2021; Paredes Castellanos et al., 2021; Saunila et al., 2021).

En otras palabras, dadas las presiones de las partes interesadas o Stakeholders y la conciencia ambiental de los clientes, son muchos los retos que enfrentan las organizaciones al implementar nuevos modelos de negocios que creen valor económico, social y ambiental, lo que requiere simultáneamente de habilidades individuales, capacidades organizativas y el apoyo de otras partes interesadas en la innovación (Lehoux et al., 2021; Yousaf et al., 2021), hecho que evidencia el cambio de los procesos tradicionales de creación de valor (Mačiulienė y Skaržauskienė, 2021).

A raíz de la pandemia del coronavirus (COVID-19), las investigaciones del año 2022 fueron en torno a los desafíos globales que enfrentaron las organizaciones de todo el mundo. En consecuencia, desde una perspectiva de gestión organizacional (Hong et al., 2022; Thornton y Martin, 2022; Veach et al., 2022) la innovación es fundamental (Gligor et al., 2022) para promover el crecimiento de una organización; a partir de lo cual, el lenguaje y poder para motivar del líder influye en sus resultados cotidianos (Su y Hahn, 2022) y en los objetivos que los empleados logran al tiempo con sus tareas (C. J. Lin et al., 2022). Así mismo, los líderes deben combinar acciones prudentes (es decir, acciones rápidas y oportunas para sobrevivir primero) y acciones audaces (es decir, previsión futura de expansión y crecimiento) (Hong et al., 2022), aplicando bases propias del pensamiento sistémico en la gestión

organizacional para elaborar estrategias con asertividad (Bui y Galanou, 2022; Frezatti et al., 2022). Precisamente, las investigaciones de 2022 concluyeron que uno de los desafíos de las organizaciones es mejorar la adaptación de los empleados a los cambios en el entorno laboral (Veach et al., 2022), por lo que se deben entrenar sus habilidades blandas y duras, competencias y conocimientos, para involucrarlos no solo en el proceso de aprendizaje y desarrollo, sino también en el logro de los objetivos organizacionales (Morozevich et al., 2022; Sripan y Wisaeng, 2022).

El foco de estudio durante 2023 ha sido el control de la gestión, en un esfuerzo por no solo evaluar el rendimiento de las personas para identificar las fortalezas y aquellas áreas en las que es necesario realizar mejoras adicionales (Abdullah et al., 2023), sino también para comprender la importancia de la interacción relacional de los clientes con las empresas (Conaty y Robbins, 2023).

Conclusiones

Con respecto a las tendencias de investigación entre los años 1974 y 2023, los modelos de gestión implementados en las organizaciones han ido evolucionando con el tiempo en respuesta a los rápidos cambios del entorno externo (político, económico, social y digital) y del entorno interno, hecho que ha requerido que las empresas diseñen nuevos modelos y estrategias que les permitan adaptarse a los

desafíos de cada época. En este sentido, los modelos de gestión se han utilizado para diseñar el flujo de trabajo para el control de procesos intra e interorganizacionales, resolver los problemas de trazabilidad, planificar la capacidad de respuesta de las organizaciones a un entorno dinámico y a las exigencias de su público objetivo, para lo cual se requiere de la innovación que se logra principalmente a través de las habilidades y conocimientos del talento humano. Es decir, en cualquier modelo, el personal cumple

un papel relevante al direccionar y ejecutar los objetivos, razón por la cual es necesario promover el desarrollo del empleado para que impacte positivamente en la productividad y crecimiento de la empresa.

Los modelos de gestión adoptan diversos enfoques como la gestión del conocimiento, del talento humano, calidad, proceso, medioambiente y aplicación de las tecnologías de la información para evolucionar simultáneamente con las exigencias del mercado.

Referencias bibliográficas

- Abdullah, S., Hussein, I. y Mejbil, M. (2023). Evaluating the performance of people in the central bank of Iraq (cbi) according to the European excellence model. *International Journal of Professional Business Review*, Vol. 8, núm. 2. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i2.657>
- Aghimien, D., Aigbavboa, C. y Matabane, K. (2023). Dynamic capabilities for construction organizations in the fourth industrial revolution era. *International Journal of Construction Management*, Vol. 23, núm. 5, pp. 855-864. <https://doi.org/10.1080/15623599.2021.1940745>
- Ajgaonkar, M. y D'Souza, K. (2018). The Muktangan story (Part A): an organizational study and The Muktangan story (Part B): winds of change. *Emerald Emerging Markets Case Studies*, Vol. 8, núm. 3, pp. 1-25. <https://doi.org/10.1108/EEMCS-08-2017-0216>
- Alkahtani, M. (2017). Decision dimensions and selecting appropriate strategy: An analysis of decision making in Saudi Arabian Governmental organizations. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, Vol. 15, núm. 5, pp. 477-488.
- Alrousan, R., Bader, M. y Abuamoud, I. (2015). Stakeholders approach in influencing corporate social responsibility: A case study at two hotels in Jordan. *International Journal of Tourism Policy*, Vol. 6, núm. 1, pp. 17-28. <https://doi.org/10.1504/IJTP.2015.075135>
-

- Álvarez, L. (2017). *Modelos de Gestión*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Arteaga Coello, H., Intriago Manzaba, D. y Mendoza García, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Domino de Las Ciencias*, Vol. 2, núm. 4, pp. 421-431.
- Baccarani, C., Brunetti, F. y Martin, J. (2020). Climate change and organizational management: toward a new paradigm. *TQM Journal*, Vol. 33, núm. 3, pp. 640-661. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0094>
- Barba Álvarez, A. (2022). Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales: tres campos de conocimiento, tres identidades. *Revista Gestión y Estrategia*, núm. 44, pp. 139-151. <https://doi.org/https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2013n44/Barba>
- Basu, R. y Bholá, P. (2016). Impact of quality management practices on performance stimulating growth: Empirical evidence from Indian IT enabled service SMEs. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 33, núm. 8, pp. 1179-1201. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2015-0153>
- Belitski, M. y Herzig, M. (2018). The Jam Session Model for Group Creativity and Innovative Technology. *Journal of Technology Transfer*, Vol. 43, núm. 2, pp. 506-521. <https://doi.org/10.1007/s10961-017-9574-z>
- Blázquez, M. y Peretti, M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, Vol. 28, núm. 125, pp. 40-50. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70006-2](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70006-2)
- Boxall, P., Hutchison, A. y Wassenaar, B. (2015). How do high-involvement work processes influence employee outcomes? An examination of the mediating roles of skill utilization and intrinsic motivation. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 26, núm, 13, pp. 1737-1752. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.962070>
- Brandalise, L., Bertolini, G., Rojo, C., Lezana, A. y Possamai, O. (2009). Perception and environmental behavior of university students considering their level of environmental education. *Gestão e Produção*, Vol. 16, núm. 2, pp. 273-285. <https://doi.org/10.1590/s0104-530x2009000200010>
-

- Brazeal, D. (1993). Organizing for internally developed corporate ventures. *Journal of Business Venturing*, Vol. 8, núm. 1, pp. 75-90. [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(93\)90012-T](https://doi.org/10.1016/0883-9026(93)90012-T)
- Buckler, B. (1998). Practical steps towards a learning organisation: Applying academic knowledge to improvement and innovation in business processes. *The Learning Organization*, Vol. 5, núm. 1, pp. 15-23. <https://doi.org/10.1108/09696479810200810>
- Bui, H. y Galanou, E. (2022). Translation of systems thinking to organizational goals: A systematic review. *Journal of General Management*, Vol. 47, núm. 4, pp. 233-245. <https://doi.org/10.1177/03063070211035749>
- Castro Ríos, G., Reyes Rubiano, L. y Noguera Hidalgo, Á. (2017). What are management systems? The effect of management style according to system dynamics. *International Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol. 8, núm. 2, pp. 61-69.
- Cavaleri, S. (2008). Are learning organizations pragmatic?. *Learning Organization*, Vol. 15, núm. 6, pp. 474-485. <https://doi.org/10.1108/09696470810907383>
- Cavaliere, V., Lombardi, S. y Giustiniano, L. (2015). Knowledge sharing in knowledge-intensive manufacturing firms. An empirical study of its enablers. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 19, núm. 6, pp. 1124-1145. <https://doi.org/10.1108/JKM-12-2014-0538>
- Chan, J., Beckman, S. y Lawrence, P. (2007). Workplace design: A new managerial imperative. *California Management Review*, Vol. 49, núm. 2, pp. 6-22. <https://doi.org/10.2307/41166380>
- Chang, K. y Smithikrai, C. (2010). Counterproductive behaviour at work: An investigation into reduction strategies. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 21, núm. 8, pp. 1272-1288. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.483852>
- Chen, Y., y Wang, Y. (2018). Application and development of the people capability maturity model level of an organisation. *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 29, núms. 3-4, pp. 329-345. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1184568>
-

- Chung, S. y Lee, S. (2018). Human error analysis of railway accident by creating causal loop diagram (CLD). *Journal of the Korean Society for Railway*, Vol. 21, núm. 9, pp. 942-955. <https://doi.org/10.7782/JKSR.2018.21.9.942>
- Cline, K. (2000). Defining the Implementation Problem: Organizational Management versus Cooperation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 10, núm. 3, pp. 551-571. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024281>
- Conaty, F. y Robbins, G. (2023). Accountability logics in disability service NPOs – Incorporating the role of service user advocacy in accountability and management control systems. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, Vol. 36, núm. 4, pp. 1110-1136. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-08-2021-5395>
- Couzy, C. y Dockes, A. (2008). Are farmers businesspeople? Highlighting transformations in the profession of farmers in France. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, Vol. 6, núm. 3, pp. 407-420. <https://doi.org/10.1504/IJESB.2008.019135>
- De Oliveira, V., Nara, E., Schreiber, J., Kipper, L., Siluk, J. y Schwingel, G. (2018). Management models correlations with more frequent indicators of PPS. *International Journal of Business Innovation and Research*, Vol. 15, núm. 4, pp. 483-499. <https://doi.org/10.1504/IJBIR.2018.090465>
- De Souza Freire, R., De Miranda, M., Novaes, A., Cardoso, F. y Avelar, K. (2013). Participatory management: Space for the development of intellectual capital. *Espacios*, Vol. 34, núm. 4.
- De Vasconcelos, R., Vieira, R. y Da Silveira, D. (2020). What's the recipe to innovate? an analysis of the determinants of the degree of innovation in the gastronomy segment. *International Journal of Innovation Management*, Vol. 24, núm. 1. <https://doi.org/10.1142/S136391962050005X>
- Ding, Z., Ng, F., Wang, J. y Zou, L. (2012). Distinction between team-based self-esteem and company-based self-esteem in the construction industry. *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 138, núm. 10, pp. 1212-1219. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000534](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000534)
-

- Donaires, O., Pinheiro, M., Cezarino, L., Ostanel, L. y Martinelli, D. (2010). Systemic model for diagnosis of the micro, small and medium enterprises from two cities from the countryside of the state of São Paulo in Brazil. *Systemic Practice and Action Research*, Vol. 23, núm. 3, pp. 221-236. <https://doi.org/10.1007/s11213-009-9157-5>
- Donaldson, L., Qiu, J. y Luo, B. (2013). For Rigour in Organizational Management Theory Research. *Journal of Management Studies*, Vol. 50, núm. 1, pp. 153-172. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2012.01069.x>
- Durst, R. y Kabel, D. (2001). Cross-functional teams in a concurrent engineering environment - principles, model, and methods. *Advances in Interdisciplinary Studies of Work Teams*, Vol. 8. [https://doi.org/10.1016/s1572-0977\(01\)08024-4](https://doi.org/10.1016/s1572-0977(01)08024-4)
- El-Akruti, K. y Dwight, R. (2013). A framework for the engineering asset management system. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, Vol. 19, núm. 4, pp. 398-412. <https://doi.org/10.1108/JQME-01-2012-0002>
- Ellis, S., Margalit, D. y Segev, E. (2012). Effects of Organizational Learning Mechanisms on Organizational Performance and Shared Mental Models during Planned Change. *Knowledge and Process Management*, Vol. 19, núm. 2, pp. 91-102. <https://doi.org/10.1002/kpm.1384>
- Ferdous, A., Herington, C. y Merrilees, B. (2013). Developing an integrative model of internal and external marketing. *Journal of Strategic Marketing*, Vol. 21, núm. 7, pp. 637-649. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2013.817474>
- Figueiredo, E., Pais, L., Monteiro, S. y Mónico, L. (2016). Human resource management impact on knowledge management: Evidence from the Portuguese banking sector. *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 26, núm. 4, pp. 497-528. <https://doi.org/10.1108/JSTP-12-2014-0269>
- Frezatti, F., Mucci, D. y Bido, D. (2022). Structure of Planning and Control Artifacts and their Accuracy in Brazilian Family Businesses. *BAR - Brazilian Administration Review*, Vol. 19, núm. 3. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022210080>
-

- Ganzert, C., Martinelli, D. y Delai, I. (2012). Intelligence systems methodology: A systemic approach to the organizational intelligence function. *Knowledge Management Research and Practice*, Vol. 10, núm. 2, pp. 141-152. <https://doi.org/10.1057/kmrp.2011.44>
- Germain, R., Dröge, C. y Christensen, W. (2001). The mediating role of operations knowledge in the relationship of context with performance. *Journal of Operations Management*, Vol. 19, núm. 4, pp. 453-469. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(00\)00067-X](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(00)00067-X)
- Gilbert, G. y Nelson, A. (1989). The Pacer Share Demonstration Project: Implications for Organizational Management and Performance Evaluation. *Public Personnel Management*, Vol. 18, núm. 2, pp. 209-225. <https://doi.org/10.1177/009102608901800208>
- Gligor, D., Russo, I. y Maloni, M. (2022). Understanding gender differences in logistics innovation: A complexity theory perspective. *International Journal of Production Economics*, Vol. 246. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2022.108420>
- Goldspink, C. (2007). Rethinking educational reform: A loosely coupled and complex systems perspective. *Educational Management Administration and Leadership*, Vol. 35, núm. 1, pp. 27-50. <https://doi.org/10.1177/1741143207068219>
- Hall Jr., O. y Seaman, S. (2009). Developing winning baseball teams: A neural net analysis. *International Journal of Sport Management and Marketing*, Vol. 5, núm. 3, pp. 277-294. <https://doi.org/10.1504/IJSMM.2009.023238>
- Hatefi, M. (2017). A model for measuring success of an organisational management system. *International Journal of Advanced Operations Management*, Vol. 9, núm. 2, pp. 73-87. <https://doi.org/10.1504/IJAOM.2017.086673>
- Hernández, G. y Maciel, A. (2017). Semantic test of a technology management model in family business. *Journal of Technology Management and Innovation*, Vol. 12, núm. 3, pp. 58-66. <https://doi.org/10.4067/s0718-27242017000300006>
-

- Hitt, M., Black, J., Porter, L. y De Lara Choy, M. (2006). *Administración* (Pearson Ed).
- Hong, P., Singh, N., Elangovan, N. y Yeon, G. (2022). Responding to pandemic challenges: leadership lessons from multinational enterprises (MNEs) in India. *Journal of Management Development*, Vol. 41, núm. 4, pp. 205-222. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2021-0309>
- Honig, B. (2001). Human capital and structural upheaval: A study of manufacturing firms in the west bank. *Journal of Business Venturing*, Vol. 16, núm. 6, pp. 575-594. [https://doi.org/10.1016/S0883-9026\(99\)00060-9](https://doi.org/10.1016/S0883-9026(99)00060-9)
- Huertas López, T., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L., Jiménez Valero, B., Huertas López, T., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L. R. y Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 12, núm. 1, pp. 165-177. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Ihrig, S., Ishizaka, A. y Mohnen, A. (2017). Target setting for indirect processes: a new hybrid method for the continuous improvement management of indirect processes. *Production Planning and Control*, Vol. 28, núm. 3, pp. 220-231. <https://doi.org/10.1080/09537287.2016.1254830>
- Inkson, K. (2004). Careers and organisations: A Figure-Ground problem. *Journal of Management and Organization*, Vol. 10, núm. 1, pp. 1-13. <https://doi.org/10.5172/jmo.2004.10.1.1>
- Kardkarnklai, W., Thapayom, A. y Pornpundejwittaya, P. (2021). Guidelines for promoting sme entrepreneurs' access to financial services in the digital economy. *Academy of Strategic Management Journal*, Vol. 20, (Special Is), pp. 1-10.
- Kathuria, A., Mann, A., Khuntia, J., Saldanha, T. y Kauffman, R. (2018). A Strategic Value Appropriation Path for Cloud Computing. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 35, núm. 3, pp. 740-775. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1481635>
-

- Ke, W., Tan, C., Sia, C. y Wei, K. (2012). Inducing intrinsic motivation to explore the enterprise system: The supremacy of organizational levers. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 29, núm. 3, 257-290. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290308>
- Kljushkin, A., Shinkevich, M., Gaidamashko, I., Ivanova, N., Popova, O. y Ryabchenko, O. (2018). Innovative method for assessing the system of service sector organizational management: From theory to practice. *Espacios*, Vol. 39, núm. 1.
- Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. *Foundations of Management*, Vol. 10, núm. 1, pp. 123-142. <https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011>
- Kotzab, H., Teller, C., Grant, D. y Friis, A. (2015). Supply chain management resources, capabilities and execution. *Production Planning and Control*, Vol. 26, núm. 7, pp. 525-542. <https://doi.org/10.1080/09537287.2014.927932>
- Kung, M. y Zhang, J. (2008). Analysis of business process models in enterprise web services. *International Journal of E-Business Research*, Vol. 4, núm. 2, pp. 69-87. <https://doi.org/10.4018/jebr.2008040105>
- Lavikka, R., Smeds, R. y Jaatinen, M. (2015). A process for building inter-organizational contextual ambidexterity. *Business Process Management Journal*, Vol. 21, núm. 5, pp. 1140-1161. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2013-0153>
- Lee, J. y Fink, D. (2013). Knowledge mapping: Encouragements and impediments to adoption. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 17, núm. 1, pp. 16-28. <https://doi.org/10.1108/13673271311300714>
- Lehoux, P., Silva, H., Denis, J., Miller, F., Pozelli Sabio, R. y Mendell, M. (2021). Moving toward responsible value creation: Business model challenges faced by organizations producing responsible health innovations. *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 38, núm. 5, pp. 548-573. <https://doi.org/10.1111/jpim.12596>
-

- Lin, C., Pauleen, D. y Li, C. (2022). Perceived Abusive Leadership, Narcissistic Personality, and Employee's Political Behaviors: A Moderated-Mediation Model. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol. 29, núm. 4, pp. 409-423. <https://doi.org/10.1177/15480518211041632>
- Lin, W. (2009). Exploration of lead factors affecting service recovery. *Service Industries Journal*, Vol. 29, núm. 11, pp. 1529-1546. <https://doi.org/10.1080/02642060902793342>
- London, K. y Siva, J. (2011). The role of reflexive capability in relation to intellectual capital on multi international partnerships. *International Journal of Project Management*, Vol. 29, núm. 7, pp. 846-855. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2011.05.007>
- Longaray, A., Ensslin, L., Dutra, A., Ensslin, S., Brasil, R. y Munhoz, P. (2019). Using MCDA-C to assess the organizational performance of industries operating at Brazilian maritime port terminals. *Operations Research Perspectives*, Vol. 6. <https://doi.org/10.1016/j.orp.2019.100109>
- Lu, H., Ling, W., Wu, Y. y Liu, Y. (2012). A Chinese perspective on the content and structure of destructive leadership. *Chinese Management Studies*, Vol. 6, núm. 2, pp. 271-283. <https://doi.org/10.1108/17506141211236703>
- Mačiulienė, M. y Skaržauskienė, A. (2021). Conceptualizing blockchain-based value co-creation: A service science perspective. *Systems Research and Behavioral Science*, Vol. 38, núm. 3, pp. 330-341. <https://doi.org/10.1002/sres.2786>
- Mael, F. (1998). Privacy and personnel selection: Reciprocal rights and responsibilities. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 11, núm. 3, pp. 187-214. <https://doi.org/10.1023/A:1027307400954>
- Mancilha Da Silva, A. y Pinho, A. (2021). Definition of a framework for organizational management. *Knowledge Management Research and Practice*, Vol. 19, núm. 2, pp. 153-168. <https://doi.org/10.1080/14778238.2019.1708826>
- Meimand, M., Samaeizadeh, A. y Kazemi, A. (2016). Impacts of "organizational management's tasks" on amaking the staff's social responsibility". *International Business Management*, Vol. 10, núm. 15, pp. 2831-2842.
-

- Merudi, D. (2016). A case on the HRM model in one Indian based japanese trading establishment. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, Vol. 9, núm. 1, pp. 29-41. <https://doi.org/10.17010/pijom/2016/v9i1/85735>
- Metcalfe, J. (1974). Systems Models, Economic Models and the Causal Texture of Organizational Environments: An Approach to Macro-Organization Theory. *Human Relations*, Vol. 27, núm. 7, pp. 639-663. <https://doi.org/10.1177/001872677402700702>
- Mikes, A. (2009). Risk management and calculative cultures. *Management Accounting Research*, Vol. 20, núm. 1, pp. 18-40. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2008.10.005>
- Milhem, M., Muda, H. y Ahmed, K. (2019). The Effect of Perceived Transformational Leadership Style on Employee Engagement: The Mediating Effect of Leader's Emotional Intelligence. *Foundations of Management*, Vol. 11, núm. 1, pp. 33-42. <https://doi.org/10.2478/fman-2019-0003>
- Monteiro de Castro, M., Reis Neto, M., Ferreira, C. y Gomes, J. (2016). Values, motivation, commitment, performance and rewards: analysis model. *Business Process Management Journal*, Vol. 22, núm. 6, pp. 1139-1169. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2015-0132>
- Moran, J. y Avergun, A. (1997). Creating lasting change. *TQM Magazine*, Vol. 9, núm. 2, pp. 146-151. <https://doi.org/10.1108/09544789710165590>
- Morozevich, E., Korotkikh, V. y Kuznetsova, Y. (2022). The development of a model for a personalized learning path using machine learning methods. *Business Informatics*, Vol. 16, núm. 2, pp. 21-35. <https://doi.org/10.17323/2587-814X.2022.2.21.35>
- Nakamura, Y. y Tsuji, M. (2004). An analysis of the method to invigorate organizations from the view of computational organization theory approach in R&D. *Journal of Japan Industrial Management Association*, Vol. 55, núm. 1, pp. 1-8.
- Noorrit, N., Thapayom, A. y Pornpundejwittaya, P. (2020). Guidelines for adaptation of the thai industrial business to support the digital economy. *Academy of Strategic Management Journal*, Vol. 19, núm. 6, pp. 1-15.
-

- Norton, D. (1994). Moral integrity, organizational management, and public education. *International Journal of Public Administration*, Vol. 17, núm. 12, pp. 2259-2284. <https://doi.org/10.1080/01900699408524990>
- Noufal, P. y Thacharupadikkal, S. (2012). Sustainable model of organizational management in the perspectives of Islam: A study based on Jamaat-E-Islami Hind. *Purushartha*, Vol. 5, núm. 1, pp. 110-124.
- Nwagbara, U. (2012). Beyond the allure of budgeting: Assessing the suitability of budget for organisational performance in the 21st century. *Polish Journal of Management Studies*, Vol. 5, pp. 78-90.
- Palmberg, K. (2009). Complex adaptive systems as metaphors for organizational management. *Learning Organization*, Vol. 16, núm. 6, pp. 483-498. <https://doi.org/10.1108/09696470910993954>
- Paredes Castellanos, E., Hernández Carrillo, C. y Rojas Sánchez, I. (2021). Capacidades de adaptación al cambio en organizaciones del centro histórico de Tunja. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 26, núm. 96, pp. 1076-1095. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.96.6>
- Pereira, L., Tonani, M., Somera, S., Costa, J. y De Pádua, S. (2016). Application of Modeling in a Drug Distribution and Dispensing Process Focused on Traceability in a Surgical Center. *Knowledge and Process Management*, Vol. 23, núm. 2, pp. 161-168. <https://doi.org/10.1002/kpm.1514>
- Pfeffer, J. y Fong, C. (2004). The business school "business": Some lessons from the US experience. *Journal of Management Studies*, Vol. 41, núm. 8, pp. 1501-1520. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2004.00484.x>
- Provost, D. (2000). Sustaining economies of scene. *Journal of Change Management*, Vol. 1, núm. 4, pp. 301-311. <https://doi.org/10.1080/738552747>
- Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación En Ciencias de La Administración ENFOQUES*, Vol 4, núm. 16, pp. 272-283. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Rocha, C., Fernandes Narcizo, C. y Gianotti, E. (2019). Internet of management artifacts: Internet of things architecture for business model renewal. *International Journal of Innovation and Technology Management*, Vol. 16, núm. 8. <https://doi.org/10.1142/S0219877019500627>
-

- Rodríguez, M. (2017). *Gestión Organizacional*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Romano, A., Teixeira, I., Alves, A. y Helleno, A. (2016). Evaluation of sustainability strategies in Brazilian companies of personal hygiene sector perfume and cosmetic. *Espacios*, Vol. 37, núm. 25, p. 21.
- Rook, L. (2013). Mental models: A robust definition. *Learning Organization*, Vol. 20, núm. 1, pp. 38-47. <https://doi.org/10.1108/09696471311288519>
- Sands, J., Rae, K. y Gadenne, D. (2016). An empirical investigation on the links within a sustainability balanced scorecard (SBSC) framework and their impact on financial performance. *Accounting Research Journal*, Vol. 29, núm. 2, pp. 154-178. <https://doi.org/10.1108/ARJ-04-2015-0065>
- Saunila, M., Ukko, J., Nasiri, M., Rantala, T. y Sore, S. (2021). Managing supplier capabilities for buyer innovation performance in e-business. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, Vol. 14, núm. 3, pp. 567-583. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-01-2021-0007>
- Scarano, T., Siluk, J., Nara, E., Neuenfeldt Júnior, A. y Da Fontoura, F. (2014). Diagnosis of organizational performance in metal mechanic sector companies. *Espacios*, Vol. 35, núm. 3, p. 18.
- Sehnm, S., Roman, D., Sehnm, A. y Machado, N. (2016). Competitive advantage in a credit cooperative: The role of resources. *International Business Management*, Vol. 10, núm. 15, pp. 2768-2779.
- Severo, E. y De Guimarães, J. (2015). Corporate environmentalism: An empirical study in Brazil. *International Journal of Business and Globalisation*, Vol. 15, núm. 1, pp. 81-95. <https://doi.org/10.1504/IJBG.2015.070225>
- Siripongdee, S. y Fongsuwan, W. (2015). Thailand's provincial electricity authority queuing performance management system. *Research Journal of Business Management*, Vol. 9, núm. 1, pp. 47-67. <https://doi.org/10.9323/rjbm.2015.47.67>
- Sompong, K., Igel, B. y Smith, H. (2014). Strategic alliance motivation for technology commercialization and product development. *Management Research Review*, Vol. 37, núm. 6, pp. 518-537. <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2013-0070>
-

- Sripan, M. y Wisaeng, K. (2022). Competencies of accounting professionals and quality of financial reporting: evidence from enterprises in Thailand. *Humanities and Social Sciences Letters*, Vol. 10, núm. 2, pp. 103-126. <https://doi.org/10.18488/73.v10i2.2957>
- Stegnii, V., Kurbatova, L., Vnutschikh, A., Antipyev, K. y Viatkina, N. (2018). Russian model of manager as transformative leader. *Espacios*, Vol 39, núm. 19.
- Su, W. y Hahn, J. (2022). Self-Leadership and Psychological Capital as Mediators in the Influence of Leader Motivating Language on Everyday Innovative Behavior. *International Journal of Business Communication*. <https://doi.org/10.1177/23294884221119453>
- Tabares Betancur, M. y Lochmuller, C. (2013). Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso. *Estudios Gerenciales*, Vol. 29, núm. 127, pp. 222-230. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.05.010>
- Taormina, T. (2001). From quality to business success. *Quality Progress*, Vol. 35, núm. 4, pp. 40-44.
- Thornton, M. y Martin, W. (2022). Pandemics at Work: Convergence of Epidemiology and Ethics. *Business Ethics Quarterly*, Vol. 32, núm. 1, pp. 41-74. <https://doi.org/10.1017/beq.2021.32>
- Tran, L. y Huang, W. (2018). Does social networking ultimately sustain organisational performance?. *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, Vol. 18, núm. 3, pp. 227-245. <https://doi.org/10.1504/IJNVO.2018.10013254>
- Tseng, S. y Lee, P. (2014). The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 27, núm. 2, pp. 158-179. <https://doi.org/10.1108/JEIM-05-2012-0025>
- Veach, T., Yoon, Y. e Iglesias, J. (2022). Do multilingual employees better adjust to work environment changes? Examining the case of a credit union during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-01-2022-3115>
-

- Wansu, Y. y Shanlin, Y. (2020). Distributed leadership, organizational support, and new generation employees' proactive-reactive innovation behavior: Based on the moderate of supervisor-subordinate guanxi and values fit. *Journal of Industrial Engineering and Engineering Management*, Vol. 34, núm. 3, pp. 10-19. <https://doi.org/10.13587/j.cnki.jjeem.2020.03.002>
- Wen, X., Gu, L. y Wen, S. (2019). Job satisfaction and job engagement: Empirical evidence from food safety regulators in Guangdong, China. *Journal of Cleaner Production*, Vol. 208, pp. 999-1008. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.089>
- Williams, L., Edwards, J. y Vandenberg, R. (2003). Recent advances in causal modeling methods for organizational management research. *Journal of Management*, Vol. 29, núm. 6, pp. 903-936. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(03\)00084-9](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(03)00084-9)
- Wong, P., Cheung, S., Yiu, R. y Hardie, M. (2012). The unlearning dimension of organizational learning in construction projects. *International Journal of Project Management*, Vol 30, núm. 1, pp. 94-104. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2011.04.001>
- Wu, L., Huang, I., Huang, W. y Du, P. (2019). Aligning organizational culture and operations strategy to improve innovation outcomes: An integrated perspective in organizational management. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 32, núm. 2, pp. 224-250. <https://doi.org/10.1108/JOCM-03-2018-0073>
- Yousaf, Z., Radulescu, M., Nassani, A., Aldakhil, A. y Jianu, E. (2021). Environmental Management System towards Environmental Performance of Hotel Industry: Does Corporate Social Responsibility Authenticity Really Matter?. *Engineering Economics*, Vol. 32, núm. 5, pp. 484-498. <https://doi.org/10.5755/J01.EE.32.5.28619>
- Zgodavova, K., Kisela, M. y Sutoova, A. (2016). Intelligent approaches for an organisation's management system change. *TQM Journal*, Vol. 28, núm. 5, pp. 760-773. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2015-0130>
- Zheng, J., Wen, Q. y Qiang, M. (2020). Understanding Demand for Project Manager Competences in the Construction Industry: Data Mining Approach. *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 146, núm. 8. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0001865](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001865)
-