

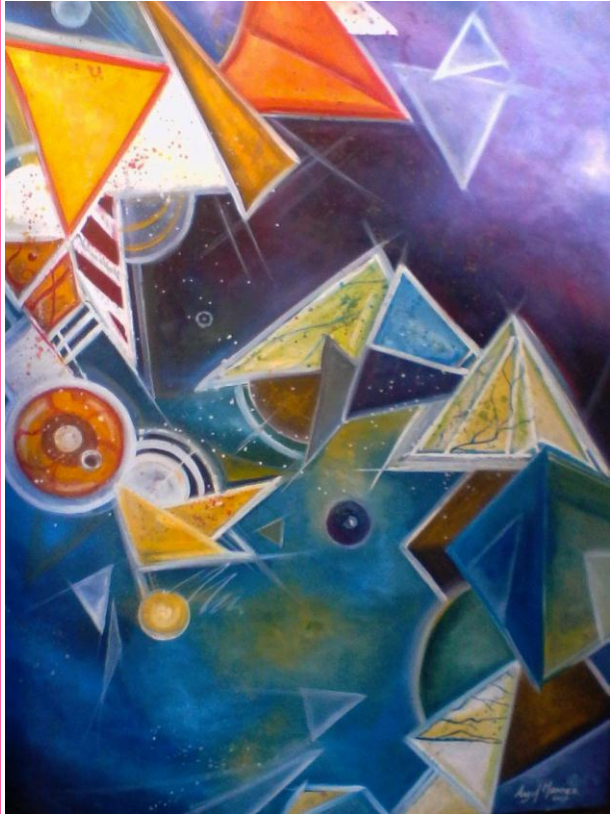
opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,
Lingüística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 34, 2018, Especial N°

18

Revista de Ciencias Humanas y Sociales
ISSN 1012-1537/ ISSNe: 2477-9385
Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

Nuevos enfoques organizacionales desde la revisión conceptual administrativa

Miryam Teresa Rodríguez Díaz*

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia,
miryamteresa.rodriguez@uptc.edu.co

José Javier González Millán**

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia,
javier.gonzalezmillan@uptc.edu.co

Oscar Ulises González Millán***

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia,
javier.gonzalezmillan@uptc.edu.co

Resumen

Los nuevos enfoques de la organización han versado sobre diversos temas, sin embargo y como parte de las nuevas corrientes, es necesario presentar un recuento de las nuevas teorías, congregándolas en una moderna taxonomía como aporte de la academia a la investigación básica. El objetivo principal, es realizar dicho recuento con las teorías más recientes que versan sobre el tema, en lo atinente a la metodología fue el tipo descriptivo, a través de la revisión documental y el análisis bibliográfico, dando como resultado que las tendencias de gestión descritas se caracterizan por proponer diferentes métodos de búsqueda y sostenibilidad cognoscitiva, comunicativa, creativa y tecnológica.

Palabras clave: Teorías, Organización, Nuevos Enfoques, Administración.

* Profesor Asistente Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Doctorando en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, Investigador Grupo de Investigación MANAGEMENT

** Profesora Asistente Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Doctoranda en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, Investigadora Grupo de Investigación IDEAS

***Profesor Asistente Escuela de Ingeniería de Minas, Facultad Sede Sogamoso de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Magister en salud y Seguridad en el trabajo de la Universidad Nacional de Colombia, Investigador Grupo de Investigación GEAM

New organizational approaches since the administrative conceptual revision

Abstract

The new approaches of the organization have dealt with various topics, however, and as part of the new currents, it is necessary to present a recount of the new theories, bringing them together in a modern taxonomy as a contribution of the academy to basic research. The main objective, is to make this recount with the most recent theories that deal with the subject, in what pertains to the methodology was the descriptive type, through the documentary review and the bibliographical analysis applied, resulting in the existence of a convergence from the old to the new theories of the organization.

Keywords: Theories, Organization, New Approaches, Administration.

1. INTRODUCCIÓN

Disertar sobre de la teoría organizacional, puede resultar un tema complejo, máxime en el mundo académico que esta congestionado de conocimientos y de posturas similares y antagónicas, por lo tanto una osada dilucidación del término apuntaría a entenderla como una corriente o un ideología, basada en fundamentos teóricos relevantes que la soportan no necesariamente con una hipótesis experimental científica, dado su carácter, la teoría obedece a una explicación versada sobre un fenómeno que intenta explicarse y probarse bajo la validez de la investigación básica relacionada con los estudios organizacionales.

Por otra parte, la organización es concebida como una agrupación de individuos que tiene objetivos comunes y que trabajan sinérgicamente para el alcance de los mismos, con este vocablo se debe tener cuidado de no asociarlo únicamente a empresas pues erróneamente se cree que organización y empresa terminan siendo lo mismo, pero la realidad es que la empresa es un tipo de organización que tiene fines económicos, mas no es la única forma organizacional existente. De este esquema de asociación puede conjugarse una serie de interrelaciones, funciones y jerarquías plenamente definidas para cumplir con su razón de ser, por tanto, el objetivo de este *paper* es realizar una revisión de literatura científica de los modelos organizacionales, para recaer en un comparativo actualizado de los mismos, mostrando compendiosamente elementos propios y coincidentes en los modelos más conocidos, finalizando con una relación de conclusiones y discusión referente al tema.

Puesto que el presente documento es una investigación básica, afianzada en el recuento de información, no es la intención de este artículo crear ninguna teoría relacionada a la hipótesis organizacional, sino más bien el objeto principal del artículo es hacer una breve contextualización teórica referente al tema de las teorías organizacionales.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Los inminentes cambios organizaciones en términos de producción, conocimiento, innovación, tecnología, entre otros han traído consigo una etapa de transición en la cual es preciso examinar teorías o modelos existentes, de lo cual se apreciarán los más representativos.

Teoría de la Riqueza de los Medios

Esta teoría pone de manifiesto que las organizaciones más ricas son aquellas que saben utilizar su conocimiento e información, por lo tanto, se habla de una riqueza inicialmente intangible, con fundamento en lo anterior, Kahai, Mennecke, Valacich, Wheeler, Purdy y Rice, citados por SUN y CHENG (2007, p. 665) resaltan que “la teoría de la riqueza de los medios ha sido ampliamente aplicada en otras cuestiones, como es el efecto de la riqueza de los medios sobre la satisfacción de la tarea, la calidad de la decisión, y el tiempo de decisión”, es decir que dicha teoría ha sido usada para mejoramiento de producción, toma de decisiones y calidad en pro del crecimiento de las organizaciones.

En ese orden de ideas, BALAJI y CHAKRABARTI (2011, p. 3) postulan que “la eficacia de la comunicación se verá mejorada, haciendo coincidir los medios de información, [...] los autores argumentan que los medios de comunicación difieren en su riqueza o de la capacidad de transmitir la información”. A partir de la premisa anterior Daft y Legel (citados por ARMENGOL, FERNANDEZ, SIMO y SALLAN, 2017, p. 395), indican que la teoría de la riqueza de los medios implica “el desarrollo de la capacidad organizacional para manejar múltiples señales de información de manera simultánea, la capacidad de facilitar una rápida retroalimentación, la capacidad de establecer un enfoque personal, y la capacidad para utilizar el lenguaje natural”, en otras palabras a través de esta teoría las organizaciones desarrollan habilidades y capacidades que permiten manejar de manera eficiente y duradera la información, el conocimiento y las relaciones tanto internas como externas de la empresa, lo que en palabras de CARLSON (1999), implica que uno de los desafíos

más importantes de las organizaciones es contar con un canal de comunicación que sea eficaz en la transmisión de información correcta.

Por su parte, DAFT Y LENGEL (1986), plantean que dicha teoría permite mejoras organizacionales en la medida en que las tareas se asocian a la riqueza del medio, haciendo entonces que las políticas, normas y directrices de la organización se comprenderán mejor al hacer un proceso personal cara a cara, en donde receptor y emisor comprenden actitudes y percepciones cualitativas implícitas en el proceso de comunicación. A manera de conclusión DAFT y LENGEL (1986) estipulan que:

El objetivo de la teoría de la riqueza de los medios de comunicación es proporcionar a los administradores una forma de describir y después explicar problemas de comunicación que enfrentan las organizaciones, tales como la falta de información necesaria para realizar una tarea en un nivel de rendimiento esperado (incertidumbre), o interpretaciones mixtas o en conflicto acerca de una en particular tarea, objetivo o meta (equivoco). (DAFT y LENGEL, 1986, p. 2).

En lo referente a las premisas más relevantes de la teoría, WEBSTER, KLEBE, y STEIN, 1996, p. 34), expresan que “los diversos medios difieren en riqueza, debido a la capacidad de transmitir la información para cambiar la comprensión dentro de un tiempo y también porque el rendimiento mejora cuando los administradores utilizan los medios más ricos para tareas dudosas, debido a que donde hay múltiples interpretaciones posiblemente se genera un conflicto o una confusión con la información disponible”, en este punto vale la pena acotar que la

riqueza de un medio depende en primer lugar de la capacidad de restablecimiento inmediato; en segundo lugar, la utilización de diversos factores, como apariencia física, tono de voz, mímicas de cuerpo, e imágenes descriptivas, como tercer ítem, el uso de un lenguaje original, que consigue ser utilizada para trasladar un amplio conocimiento de concepciones y opiniones; y finalmente el foco particular del medio (SHEER y CHEN, 2004).

Teoría de los costos de Transacción

Los costos de transacción han tomado relevancia a partir de la concepción de la empresa como generadora de recursos tanto tangibles como intangibles que permiten su crecimiento y desarrollo, por lo cual algunos investigadores relatan que,

El desarrollo de la Teoría económica de los costos de transacción (TCE) hasta finales de 1980 fue especialmente marcada por el tratamiento de la empresa como una de las fricciones que evita negativos, es decir, de los costos de transacción. Sin embargo, dado que la TCE 1990 se ha enriquecido con diversos enfoques hincapié en el papel de la empresa en la creación de valor positivo, por ejemplo, la literatura sobre la modularidad. Por lo tanto, un segundo giro cognitivo ha tenido lugar: la empresa ya no sólo se ve como un evitador de costos negativos, sino también como creador de conocimiento positivo. (HARDT, 2009, p. 29).

Así mismo, North Citado por SILVA (2003, p.5) los conceptualiza como "los costos de medir lo que está siendo intercambiado y de forzar el cumplimiento de los acuerdos (enforcement)", por tanto, el precitado autor refiere directamente al intercambio y la protección de los derechos de

propiedad tanto de lo tangible (productos), así como de lo intangible (conocimiento), esto fundamentado en el estricto cumplimiento de los acuerdos y normas pactadas. En este sentido, Eggerstsson (citado por BALESTRIN y ARBAGE, 2007, p.10) propone que “en general, los CT son los costos que surgen cuando los individuos intercambian los derechos de propiedad de los activos económicos y hacen cumplir sus derechos exclusivos, en este sentido se hace referencia a derechos como propiedad intelectual o patentes en reconocimiento de la innovación y el buen trabajo”, de lo anterior se extrae que esta teoría tiene como base las transacciones que son identificadas con base en un acuerdo entre dos o más partes, hecho que generalmente conlleva a una compra o venta y que por tanto dicha transacción contiene tanto la concepción de reciprocidad como la de contrato así como la compensación de derechos de autor por productos y servicios no involucra una ofrenda de responsabilidad a largo plazo. Por el contrario, cuando el caso es a futuro, requerirá una promesa de responsabilidad a futuro, debido a que una parte ha hecho una inversión y su recuperación se dará en el futuro integro (SALGADO, 2003). Por otra parte, Van Hoek (NEVES, HAMACHER y SCAVARDA (2014), propone que:

Las principales características de una transacción, son la incertidumbre, la frecuencia de la negociación, y la especificidad de activos, es decir, el grado en que las inversiones son específicas de una transacción. El análisis de la TCE desde la perspectiva de la decisión de "hacer o comprar", la teoría predice que los administradores implementarán la forma de organización que minimiza los costos de transacción (Van Hoek, citado por NEVES, HAMACHER y SCAVARDA, 2014, p. 689).

Lo anterior, permite deducir el individuo realizará un análisis cuidadoso entre la opción que le permita reducir al máximo los costos de

transacción, sumándose a este factor, aparece lo indicado por CABALLERO y SOTO (2016, p.333), en donde “El nivel de los costos de transacción dependerá de los rasgos característicos de cada transacción específica, así como de la naturaleza del entorno institucional en los que la operación se está realizando en este sentido, cada sociedad tendrá sus propias reglas del juego, lo que permite concluir que no es posible establecer una característica de transacción o de costos dado que cada trato o acuerdo tiene sus propias normas y dependerá de costumbres de tipo cultural, social, económica y organizacional. No obstante, lo anterior, Brousseau y Glachant (citados por PANDEY, PANDEY, CORDES, y WINFREY, 2018, p.6) consideran que “La teoría de los costos de transacción se centra en la asignación de derechos a decidir, controlar y coaccionar-entre las partes en un acuerdo contractual por lo que hay salvaguardias para proteger cada parte del potencial para el comportamiento oportunista de la otra”. Por otra parte, ALLAJ (2017, p.4) en sus investigaciones pone en consideración a manera de ejemplo que en el mercado, la oferta y demanda de acciones implica dos tipos de costos de transacción, por una lado se encuentran los costos explícitos correspondientes a “las comisiones de corretaje, los gastos administrativos y los impuestos de valores de transacción”, y los costos de transacción implícitos por lo general están dados por los “interesados en comparar el precio de la transacción, es decir, el precio que el inversor paga o recibe para la acción, y el precio que prevalecería sin pasar el comercio”, a manera de conclusión, MEINLSCHMIDT, SCHLEPER y FOERSTL(2017) proponen que:

La teoría económica de los costos de transacción TCE se basa en suposiciones clave del comportamiento humano (es decir, la racionalidad limitada y el oportunismo) y dos dimensiones

principales de las transacciones (es decir, especificidad de los activos y de incertidumbre) (Rindfleisch, Heide, Williamson, citado por MEINLSCHMIDT, SCHLEPER y FOERSTL, 2017, p. 6).

Teoría del Aprendizaje Colaborativo

El trabajo en equipo o colaborativo es una actividad indispensable en las organizaciones pues de un buen desempeño depende la productividad y crecimiento de las mismas, en tal sentido, La teoría de aprendizaje colaborativo ha sido usada principalmente en el ámbito educativo específicamente a distancia, dado en muchas ocasiones se deben desarrollar tareas en equipo sin utilizar un método de comunicación cara a cara, por lo cual se conoce que,

En la investigación de la educación a distancia, ha habido creciente interés hacia los enfoques de aprendizaje colaborativo, [...]. En cuanto a la dimensión técnica de aprendizaje colaborativo, herramientas de la comunicación mediada por ordenador (CMC) han jugado un papel importante en la facilitación de los procesos de aprendizaje en grupo, entre los miembros del grupo que pueden vivir en diferentes áreas geográficas y tienen diferentes estilos de aprendizaje. (SO y BRUSH, 2008, p. 319).

Teniendo en cuenta que estos modelos de educación (virtual) y en términos generales en los diferentes medios utilizados para capacitar a los trabajadores no requieren tener un instructor presencial por lo que el estudiante no puede resolver sus dudas de manera inmediata, se requiere de mecanismos de aprendizaje que sopesen tal óbice, es por esto que Mishra y Koehler (citados por LEINONEN y DURALL-GAZULLA, 2014, p.108) discurren que “el aprendizaje con la tecnología en general, y

el aprendizaje colaborativo asistido por ordenador (CSCL), en particular, puede ser vista como un problema complejo”, pero este no ha sido inconveniente dado que en conjunto con estos métodos de educación se crean mecanismos de comunicación como correos electrónicos, foros, e incluso video llamadas que permiten una interacción más cercana.

El principal exponente de esta teoría fue Dillenbourg en 1999 quien según SCHOOR, NARCISS y KÖRNDLE, 2015, p. 98) lo definió como: “Es una situación en la que dos o más personas aprenden o intento de aprender algo juntos”, esta definición permite inferir que éste se puede utilizar tanto en términos educativos como organizacionales, pues el aprendizaje colaborativo toma fuerza cuando los individuos intercambian información y por medio de esta generan conocimiento al que no sería posible acceder de forma individual (EGGEN Y KAUCHAK, 2007; MCGIVERN, MORGAN y BUTLER, 2012). Por lo cual,

La idea del aprendizaje colaborativo es desarrollar maneras de aumentar la probabilidad de que esos tipos de la interacción puedan ocurrir entre los estudiantes con mayor potencial desde el punto de vista del proceso de la construcción conjunta de significado (ONRUBIA Y COL., citado por ARANCIBIA., OLIVA y PAIVA, 2014, p. 77).

En el caso de las organizaciones este aprendizaje colaborativo se desarrollaría por los empleados que demuestren gusto por la investigación y sentido de pertenencia por la compañía, puesto que en términos de ECHEVERRY y PÉREZ (2014, p. 174) “el aprendizaje como una construcción colaborativa no se produce sin conflicto”, teniendo en cuenta que se destaca a un empleado más que a otro generando rencillas entre los mismos; por otro lado un factor prioritario en el análisis lo constituye la

tecnología como medio fundamental en las prácticas de aprendizaje y de construcción del conocimiento. Así pues, se puede concluir con base en CROOK (1998) que

El aprendizaje colaborativo no es sólo y simplemente lo que ocurre cuando dos o más personas se sientan juntos e interactúan en un problema particular, los proyectos de colaboración ahora van más allá de diseñar para los alumnos una ubicación específica un aula para resolver un problema circunscrito. Se extiende más allá de esto para dar servicio a las interacciones acoplada de manera más flexible que van a constituir comunidades de práctica educativa. (CROOK, 1998, p. 245)

Teoría de la Firma

Como es bien sabido el propósito de toda organización es maximizar sus ganancias o utilidades, para lo cual es necesario basarse en la teoría económica de la firma para tener claro cuál es el propósito real de la organización y a partir de allí poder tomar decisiones más acertadas, por lo cual KLEIN (2016), sugiere en torno al tema que:

La teoría de la firma, a su vez, puede ser beneficiosa más por pensar de manera sistemática sobre el surgimiento de la firma y como estas se apropian y enfrentan a los cambios a nivel económico, y cómo firmas establecidas pueden ser más emprendedoras e innovadoras. Para hacerlo es necesario ir más allá del enfoque de la función de producción a la firma, e incluso más allá del costo de transacción, de propiedad de los derechos, y las perspectivas que dominan la teoría moderna de la firma. (KLEIN, 2016, p. 325)

Se considera que aumentar las utilidades de una organización es beneficioso para la misma, pero en realidad trae consigo beneficios para la comunidad, los clientes internos, externos, los socios demás partes interesadas, por tanto, de acuerdo con MCWILLIAMS y SIEGEL (2001, p. 118) “La teoría clásica afirma que el único objetivo de las empresas es maximizar sus ganancias. Una empresa que maximiza sus ganancias en un mercado perfecto es garantizar teóricamente la maximización de la riqueza para la sociedad, lo que afectará positivamente a todos los agentes que forman parte de ella”, de esta manera en la teoría de la firma generalmente se trata de aumentar dichas utilidades y en la actualidad esto se logra a través de la innovación y el emprendimiento. Por su parte, Berle citado por DEMSETZ (1983, p. 377) indica que inicialmente “La teoría de la firma es vista como una buena aproximación de pre empresas reales corporativas”, es decir que el proceso de evolución que han tenido las firmas ha llevado a desarrollar estrategias corporativas orientadas a la investigación y el desarrollo de nuevos productos y servicios acorde a las necesidades actuales de los clientes.

A manera de complemento, el éxito de la firma depende de la integración de los recursos, es decir que según lo establecido por STORCHEVOI (2015, p.7), “La heterogeneidad de los recursos significa que cada firma tiene que trabajar con su conjunto único de recursos, ya que no puede limitarse a repetir lo que otras firmas hacen, y se debe buscar su propia combinación óptima de los recursos y los medios para gestionar ellos”, pues a partir de esta combinación se le brinda a la organización una identidad y se constituye una cultura de innovación y emprendimiento, este hecho implica que las buenas decisiones son una parte importante de la teoría de la firma puesto que de ella depende el éxito de la organización

y los buenos resultados de las negociaciones con los clientes y proveedores. De la misma manera, SPENDER (1996), observa en la firma como una estructura de gobierno, con vínculo de contratos con los factores entrantes de la producción que se pueden fusionar, sintetizar y transformar en productos de mayor valor y servicios, esta es una percepción que difiere con las ideas tradicionales de empresa centradas netamente en la producción de recursos tangibles, dicho en otros términos, la teoría de la firma conlleva a acciones lucrativas en la medida que la organización posea un proceso de toma de decisiones orientada a los mismos intereses en pro del crecimiento colectivo.

Teoría de Recursos y Capacidades

Los recursos y las capacidades son factores que facilitan el aprendizaje y crecimiento de la organización, pues son factores difíciles de mantener y conservar puesto que se requiere una comunicación efectiva y tener alineados los objetivos de la organización con los de los trabajadores , por tanto, DE ANDRADE y MARTÍNS (2005, p.4) indica que “Esta teoría se centra en la empresa como un conjunto de recursos y combinado y coordinado capacidades y convertirse en factores potenciales de generación de ingresos y ventajas competitivas sostenibles en el tiempo”, dicho autor concibe que la gestión de los recursos y las capacidades son fuente generadora tanto de utilidades como ventajas que permiten a la organización estar a la vanguardia frente a los cambios. De otro lado Barney y otros, Citados por YANG (2008, p. 1270) sugieren que “La perspectiva de la teoría basada en los recursos (RBT) de la empresa debe incluir todos los activos, capacidades, procesos de organización, atributos

firmes, y la información, ya que estos recursos fomentan el éxito de organización”, por tanto, los recursos y capacidades incluyen factores tangibles e intangibles capaces de llevar a la organización de mantenerse a la cabeza del mercado.

Consecuentemente a lo anterior, Peng citado por VARGAS y BARRAZA (2016, p.13) sugiere que “los recursos se definen como activos reales o tangibles (aquellos que pueden ver y cuantificar) e intangibles (las que son difíciles de ver y cuantificar). Estos recursos son utilizados por una empresa para elegir y aplicar sus estrategias”, es claro por tanto que se da importancia los recursos intangibles personalizando el uso de los recursos en pro de la generación de ventajas competitivas (DAGNINO, 2004), haciendo que estas ventajas le den un valor agregado a cualquier organización, lo que complementado en palabras de RAVICHANDRAN, y LERTWONGSATIEN (2005, p.626) se propone como “El grado en que los recursos de una empresa son inimitables (es decir, costoso de imitar) y no sustituibles conduce a la ventaja sostenida frente a los competidores, ya que tienen poco o ningún acceso a esos recursos”.

Complemento a lo expuesto PENG referido por VARGAS y BARRAZA (2016), estipula que los recursos se definen como activos reales o tangibles (aquellos que pueden ver y cuantificar) e intangibles (las que son difíciles de ver y cuantificar), lo que implica para la organización establecer estrategias diferenciales a fin de alcanzar sus objetivos y obviamente la ventaja competitiva del medio empresarial. De la misma manera, WERNERFELT (VARGAS y BARRAZA, 2016, p.13), sugiere que “las herramientas más importantes para dominar el mercado están

fuertemente relacionadas con los recursos de la empresa en términos de fortalezas y debilidades”, lo que indica que la teoría basada en los recursos se basa en la identificación de los recursos con generación de utilidades, así como del origen de la ventaja competitiva de la compañía, así las cosas, el grado en que los recursos de una empresa son inimitables y no sustituibles conduce a la ventaja sostenible en el tiempo frente a la competencia, ya que tienen muy poco acceso a esos recursos (RAVICHANDRAN, y LERTWONGSATIEN, 2005). Por tanto, según PEREIRA y CORTEZ (2015) los recursos de la organización deben ser valiosos, pues permiten hacer un análisis estratégico aprovechando oportunidades del medio y superando las amenazas que éste presentes en el entorno dando entonces un afianzamiento en la relación con el cliente, la comunidad e incluso redes tecnológicas, mientras que para otros la teoría permite una mejora en las capacidades organizacionales por medio de las Tics y sistemas de transferencia de información, creando una buena relación con los clientes a fin de mejorar la productividad (WONG, TSENG, y TAN, 2014).

Teoría del Conflicto Social

El conflicto a nivel general ha existido en la sociedad y se encuentra inmerso a la necesidad de poder de los individuos, a raíz de la lucha de poderes han surgido las clases sociales y con ello la desigualdad y la injusticia. Para comprender mejor este fenómeno es preciso estudiar las características de la teoría que se ha dedicado a estudiar tales actuaciones de la sociedad.

Para algunos estudiosos el conflicto es un tema normal en las sociedades puesto que de ello depende el crecimiento personal y por ende de las mismas organizaciones, en tal sentido Elías (citado por SILVA (2011, p. 10), considera “el conflicto social (violencia, tensión, equilibrio de poder) como un elemento estructural de las interacciones humanas y la evolución social”, además se estima que si las relaciones entre los individuos fuesen planas (sin conflicto) las sociedades no tendrían razón de ser puesto que siempre permanecerían en el mismo lugar, sin cambios ni experiencias. En apoyo a lo antes expuesto, VARGAS y RODRÍGUEZ, (2010, p. 64) exponen que “el conflicto social es un mecanismo de evolución social, en donde se introducen cambios cuantitativos dentro de las relaciones de poder, pero sin afectar la cualidad sistémica”, es decir, que los conflictos se deben presentar para realizar cambios al interior de la organización sin afectar el sector o la comunidad en la que se desarrollan, sin embargo es hasta hace poco tiempo que los conflictos se consideran positivos (MERCADO y GONZÁLEZ, 2008).

Por otra parte, al hablar de conflictos estos pueden ser de dos tipos: primero los provenientes del exterior o denominados conflictos exógenos, en segunda instancia los que provienen del interior de la organización o conflictos endógenos, por lo cual COSER (2007, p. 2) propone que la teoría “sugiere que el conflicto de clases hace la delincuencia en cualquier sociedad, y que están en el poder de crear leyes para proteger sus derechos e intereses”, es decir que sin importar si el conflicto está dado con fines económicos o de cambio este genera desigualdad, injusticia y delincuencia, factores que en lo absoluto benefician a la sociedad.

La premisa anterior es considerada como una crítica a la teoría puesto que se trata de un motivo para cambiar, aprender o tener poder pues en el concepto de Rondeau, citado por LESCURA, BRITO, BORGES, y CAPPELLE (2012, p. 43) visto desde la psicología a nivel general el conflicto puede llegar a ser “un obstáculo para la satisfacción de sus preocupaciones individuales, las cuales causan una sensación de frustración que podría conducir a reaccionar mal frente a la otra parte”, e incluso a no soportar el conflicto y tomar malas decisiones por la presión del ambiente.

Teoría del Institucionalismo

Las organizaciones en la medida en la que evolucionan se convierten en instituciones, esta evolución indica que las organizaciones tienen clara su procedencia, lo cual les permite entrar a estudiar temas cruciales (comportamiento, cultura, comunicación, entre otros) para su crecimiento. De tal manera que la teoría del institucionalismo es entendida desde el punto de vista de la creación de las organizaciones y según KEOHANE y MARTIN, (1995, p.46) “La teoría institucional tiene una explicación coherente, tanto de la creación de las instituciones y sus efectos: las instituciones son creadas por los estados a causa de sus efectos previstos en los patrones de comportamiento”, es decir que las instituciones tienen como función satisfacer las necesidades de los clientes (educación, vivienda, salud, etc.). En este orden de ideas, en investigaciones recientes se indica que,

La Teoría Económica Institucional de Douglass North (1990), hace referencia a los distintos factores o mecanismos ideados por la sociedad para conducir las relaciones o el comportamiento humano, lo que supone la utilización del concepto “institución” de una manera muy amplia. Las instituciones son las normas y reglas restrictivas que rigen en la sociedad, condicionando y dirigiendo el marco de relaciones que se producen en ella. (DÍAZ, URBANO y HERNÁNDEZ, 2005, p. 210).

Con referencia en los autores antes citados, se deriva que las instituciones como normas que rigen a la comunidad, por lo cual divide a las instituciones en dos tipos: en primer lugar, las instituciones formales que entienden los códigos, los estatutos y las instrucciones estatales, y en segunda instancia relaciona las instituciones informales que encierran las ideas, los credos, las cualidades y los valores de las personas o también denominada cultura.

Como complemento a lo anterior, PONT VIDAL (2010, p.107), proponen que desde “una perspectiva histórica, como básica para la comprensión sobre el funcionamiento de las instituciones y las agencias gubernamentales y la acción estratégica de los actores frente y dentro de ellas, puesto que estas son también producto de la acción de los actores”, concepto que permite suponer que la institución es la conformación de una acción colectiva por el control, la liberación y por la expansión de la acción individual de los sujetos que la conforman, soportados en la estructura y los procesos que la conforman.

Teoría de la Cognición distributiva

A partir de los estudios de Dalal y Kasper se encontró que la cognición distribuida parte de conjuntos como (individuos e instrumentos) como un procedimiento cognoscitivo y pretende detallar elementos de grupo a partir de la definición de la cognición de tipo individual, se puede tomar como ejemplos, memoria grupal, comprensión compartida, regulación grupal, entre otros, así mismo Dillenbourg, otro de los teóricos de la cognición distribuida no considera que la cognición sea una característica única de las personas, sino que es un método de conocimiento extendido que tiene como actores principales a las personas, otros sujetos, máquinas y equipos. (VALANIDES y ANGELI, 2008).

En consecuencia muchos estudiosos del tema como MICHEL (2007, p.511) coinciden en que “la cognición organizacional no solo involucra las interacciones entre diferentes personas sino también puede incluir las interacciones de las personas con los objetos y las estructuras de tareas, como soporte a lo expuesto con anterioridad VALANIDES y ANGELI (2008, p.309) pone en consideración que “en la cognición distribuida, las tecnologías informáticas no se consideran meras cintas transportadoras de información, sino herramientas cognitivas y socios en la cognición que comparten parte de la carga cognitiva entre los individuos al realizar tareas”, por ende, la tecnología, las personas y todo lo que intervenga en el proceso de aprendizaje distribuido se pueden considerar como las herramientas que asociadas constituyen un buen proceso.

De manera solidaria BOLAND, TENKASI y TE'ENI (1994, p.456) declaran que “La cognición en las organizaciones es un fenómeno

distribuido, en el que los miembros individuales de una organización reflexionan sobre su experiencia, hacen planes o toman medidas”, así pues, la cognición es una herramienta de apoyo en la toma de decisiones, permitiendo con éxito pronosticar algún suceso, de tal manera que habría que entrar a asemejar los aspectos de la teoría para concebir la predicción; y en efecto cuando la teoría hace una profecía incorrecta, es preciso articular la falla con supuestos determinados de la hipótesis y, por ende, valorar hasta qué punto la falla es fundamental. (MCFALL, TREAT y VIKEN, 1997).

Por último, se considera que las actividades de la cognición como proceso son características de todos los seres humanos vivos, en todo momento, no se asume que sean accesibles o verificables mediante la introspección, sino que se accede a ellos a través de medidas cuantitativas objetivas de desempeño observable en tareas estandarizadas de procesamiento de información (por ejemplo, procesamiento automático frente a control, categorización, detección de características, organización perceptiva, recuerdo, reconocimiento, elección de respuesta).

3. METODOLOGIA

El presente artículo por ser investigación básica, se orienta desde la perspectiva cualitativa, siendo principalmente de índole descriptiva (REYES, 1999), por lo cual, a fin de llevar a cabo la presente revisión de literatura científica, se utilizó el método inductivo- descriptivo, el cual sugirió, la interpretación de los principales fundamentos de cada teoría organizacional expuesta (HURTADO Y TORO, 1998).

Como fuente de Recolección de información, se utilizaron las bases de datos, revistas, libros y artículos referidos a los temas propios de las teorías objeto de estudio y como técnica de recolección de información se recurrió a la revisión y consulta documental. (HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA, 2010)

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dadas las estimaciones epistemológicas expuestas de manera sucinta en torno a las teorías organizacionales, aparecen algunos elementos que claramente denotan similitudes en las acepciones hasta aquí expuestas, encontrándose que existen tres grandes grupos de afinidad centrados en normas y medios (teoría de riqueza de medios y teoría del institucionalismo), centradas en las utilidades (teoría de la firma, teoría de los costos de transacción y teoría de recursos capacidades) y centradas en procesos sociales y de conocimiento (teoría del aprendizaje colaborativo, teoría de recursos y capacidades, teoría de la cognición distributiva y teoría del conflicto social).

En relación al primer grupo se puede esgrimir claramente que en el caso de la teoría de la riqueza de los medios se afianza en los procesos de transmisión y medios de comunicación organizacionales, dándole un gran valor a la relación del emisor y el receptor, dando gran realce a la capacidad de retro alimentación inmediata, la capacidad de transmitir señales de índole múltiple y la variedad lingüística, por su parte la teoría del institucionalismo refiere a un enfoque de corte simbólico – interpretativo, a través de la interpretación de las estructuras y las normas

que rigen a la organización, impuestas en algunos casos por mecanismos de coerción, burocráticos y de reglas a fin de dar métodos de trabajo de forma autónoma e independiente. La parte coincidente de estas presunciones se basa en el valor del conocimiento y la forma de implementar las normas para alcanzar los fines de la organización.

En lo pertinente al segundo grupo centrado en costos y utilidades, aparece en primer lugar los costos de transacción se dan cuando existen acuerdo de colaboración en torno a los derechos de propiedad de activos económicos ya sean estos tangible e intangibles, presentándose por proceso de integración vertical fundamentados en teorías de comportamiento humano tales como el racionalismo y el oportunismo; por su parte la teoría de la firma se orienta al uso heterogéneo de los recursos existentes en la organización, buscando de esta manera una identidad y una alienación de los objetivos organizacionales con los personales a fin de generar ventajas competitivas que sean sostenibles en el tiempo y en el mercado; y por último la en lo concerniente a la teoría de recursos y capacidades, esta muestra como al combinar los recursos y capacidades se pueden alcanzar altos ingresos y ventajas competitivas en un mercado, por lo cual es importante establecer las amenazas y oportunidades que éste ofrece, pero con un atenuante importante que esto se consigue por medio del recurso humano en la organización, dado lo anterior se requerirá que además de que la ventaja sea sostenible en el tiempo, es necesario que también que sea adaptable a los cambios del ambiente a través de estrategias. Dichas acepciones coinciden en la rentabilidad y en la estructura orgánica como forma de obtención de las ganancias y la minimización de los costos tanto internos como externos

Con relación al tercer grupo basado en procesos sociales, aprendizaje y conocimiento, se encuentra que en primer lugar la teoría del aprendizaje colaborativo versa en que dos o más personas aprenden mejor juntas, basados en la interacción y reciprocidad de sus integrantes hasta el progreso individual, haciendo uso de medios tecnológicos, este hecho implica de por sí la contribución de todos los miembros de la organización y de los recursos facilitadores por parte de la organización, siendo muy utilizado en ambientes virtuales, adicionalmente este modelo propende por la motivación, la creatividad, el liderazgo y el trabajo en equipo; en segundo lugar emerge la teoría del conflicto social, considerándolo como un elemento estructural de la interacción social, en donde se presenta la evolución humana, a través de ciertos cambios en los esquemas de poder, y aunque parezca extraño el conflicto en sí mismo es un fenómeno necesario para el desarrollo organizacional, pues es inherente al cambio y a la vida social misma debido a que siempre se ha presentado en la historia de la humanidad; y en tercer lugar aparece la teoría de la cognición distributiva se fundamenta en la distribución de cargas cognitivas entre los miembros de una organización con el objeto de llevar a cabo una función, tomando como base actitudes, percepciones, vivencias, prejuicios y creencias. En este sentido la Cognición se ve avocada a la dependencia del contexto tanto interno como externo, por medio de flujos de información para la toma de decisiones. En este grupo se logra establecer que dichas teorías se focalizan en el aprendizaje y los procesos sociales que se puedan desarrollar al interior de la organización a fin de alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

Adicionalmente, se puede configurar que, en medio de estas tendencias, la aplicabilidad y el uso se adecuan dependiendo del tipo de

organización, de lo cual, es claro que no existe un estereotipo que se considere perfecto de universal aplicación, pues los ocho enfoques aquí presentados representan aspectos valiosos sin distinción para cada tipo de estructura orgánica a la cual se pudiesen implementar.

5. A MANERA DE CONCLUSIONES

El presente documento permitió identificar en primera instancia, que aunque existen varios enfoques relacionados con la organización, los cambios acelerados del entorno empresarial absorben con mayor facilidad a quienes no implementan métodos de gestión que incluyen recursos, capacidades, conocimientos, costos de transacción y estructuras jerárquicas adecuadas capaces de ayudar a las organizaciones a enfrentar cambios drásticos tanto en el interior como en el entorno de la organización, por ende, se requiere no solo conocer las teorías sino que implica un cambio de pensamiento para que las organizaciones vayan más allá de lo económico y se pueda dar una evolución hacia una sociedad transformadora de conocimiento.

En segundo lugar, se pudo establecer que las tendencias organizacionales descritas se caracterizan por proponer diferentes métodos de búsqueda y sostenibilidad cognoscitiva, comunicativa, creativa y tecnológica a fin de proporcionar herramientas de apoyo para la toma de decisiones y la correcta respuesta ante los cambios del mercado, es decir, que el reto actual de las organizaciones no solo está en maximizar las utilidades del negocio sino que deben aprender a manejar y desarrollar

ventajas competitivas para llegar a ser parte activa de la generación del conocimiento, la innovación, la tecnología y la investigación.

Un tercer ítem destacado mostró, que, aunque las nuevas tendencias de la organización abarcan la mayor parte de temas susceptibles ante los cambios empresariales cada organización debe estar en la capacidad de establecer y adaptar para sí misma la que más se ajuste a sus necesidades y le facilite el fortalecimiento de los aspectos en los que se considera tiene debilidades o le representan amenazas. Para lograr tal adaptación es importante contar con ambientes colaborativos, estructuras flexibles, sistemas de información y comunicación efectivos junto con gerentes visionarios que comprendan la importancia de la gestión de sus recursos.

Un cuarto ítem sugiere que en lo referente al conflicto social y las organizaciones es pertinente asumirlo como una fuente de cambio que lleva a poner en consideración los criterios del talento humano y a re-establecer procesos y procedimientos que dan lugar a la mejora, en consecuencia el conflicto tanto a nivel interno e incluso entre las mismas empresas es necesaria teniendo en cuenta que si no se presentase ninguna de ellas buscaría mejorar por el contrario el mercado sería plano sin evolución y sin mayor competencia.

Un quinto y último elemento para destacar, se refiere a como en la búsqueda de ser parte de la era de la gestión del conocimiento las organizaciones deben considerar tener independencia y poder de decisión como lo considera la teoría institucionalista al proponer el establecimiento de normas que garanticen se maneje la comunicación entre organizaciones, se establezcan relaciones de cooperación y promoción para no depender de

otras instituciones en el desarrollo de sus actividades de investigación, desarrollo e innovación.

REFERENCIAS

- ALLAJ, Erindi. 2017. Implicit transaction costs and the fundamental theorems of asset pricing. *International Journal of Theoretical and Applied Finance*, 20 (4), art. No. 1750024. doi: 10.1142/S0219024917500248. Disponible en: www.worldscinet.com/ijtaf/ijtaf.shtml. Consultado el 15-03-2018
- ARANCIBIA-HERRERA, Marcelo, OLIVA-FIGUEROA, Iván, y PAIVA-CORNEJO, Francisco. 2014. Meaning processes mediated through a protagonists' collaborative learning platform. *Comunicar*, 21(42), 75–85. Disponible en: <https://doi.org/10.3916/C42-2014-07>. Consultado el 10-02-2018
- ARMENGOL Xavier; FERNÁNDEZ Vincenc, SIMO Pep y SALLAN José. M. 2017. An Examination of the Effects of Self-Regulatory Focus on the Perception of the Media Richness: The Case of E-Mail. *International Journal of Business Communication*, 54(4), 394-407. Disponible en: <https://doi:10.1177/2329488415572780>. Consultado el 15-03-2018
- BALAJI Ms y CHAKRABARTI Diganta. 2011. Facilitating Learning through Online Discussion Forum: An Inquiry Using SEM. *Journal of Interactive Online Learning*, 9 (1), Spring 2010 ISSN: 1541-4914
- BALESTRIN, Alsones; y ARBAGE, Alessandro Porporatti. 2007. A perspectiva dos custos de transação na formação de redes de cooperação. *RAE Eletrônica*, 6(1), 0–0. <https://doi.org/10.1590/S1676-56482007000100008>. Consultado el 15-03-2018. Consultado el 15-03-2018
- CABALLERO, Gonzalo. y SOTO-OÑATE, David. 2016. Why transaction costs are so relevant in political governance? A new institutional survey. *Revista de Economía Política*, 36(2), 330–352. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0101-31572016v36n02a05>. Consultado el 18-04-2018
- CARLSON Jhon R. y ZMUD Robert. W. 1999. Channel expansion theory and the experiential nature of media richness perceptions. *Academy*

- of Management Journal**, 42(2), 153–170. Disponible en: <https://doi.org/10.2307/257090>. Consultado el 15-03-2018
- CARDONA, Raúl. Armando. 2013. Estrategia Basada En Los Recursos y Capacidades. Criterios de Evaluación y El Proceso de Desarrollo. **Revista Fórum Doctoral**, 113–147. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/forum-doctoral/article/view/1754>. Consultado el 10-03-2018
- COSER, Lewis. A. (2007). Social Conflict and the Theory of Social Change. **The British Journal of Sociology**, 8 (3). (Sep., 1957), 197-207.
- CROOK, Charles. 1998. Children as computer users: the case of collaborative learning. **Computers & Education**, 30(3–4), 237–247. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0360-1315\(97\)00067-5](https://doi.org/10.1016/S0360-1315(97)00067-5) . Consultado el 10-02-2018
- DAGNINO, Giovanni. 2004. Complex systems as key drivers for the emergence of a resource-and capability-based interorganizational network. Emergence: **Complexity & Organization**, 6(1/2), 61–69. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=6373192&site=ehost-live>. Consultado el 10-03-2018
- DE ANDRADE, Arnaldo Rosa y MARTÍNS, IDA Luciana. 2005. **A gestão estratégica e a teoria dos recursos e capacidades na universidade regional de blumenau e na universidade do vale do itajaí**. Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina: AGENCIA.
- DEMSETZ, Harold. 1983. The Structure of Ownership and the Theory of the Firm. **The Journal of Law & Economics**, 26(2), 375-390. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/725108>. Consultado el 15-02-2018
- DAFT Richard L., y LENGEL Robert H. 1986. Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. **Management Science**, 32(5), 554–571. Disponible en: <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>. Consultado el 15-03-2018
- DIAZ, Juan Carlos., URBANO, David., y HERNANDEZ, Ricardo. 2005. **Teoría económica institucional y creación de empresas**. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 11(3), 209–230.

- FAGUNDES, Jorge. 1997. Economia institucional: custos de transação e impactos sobre política de defesa da concorrência. **Texto Para Discussão**, 1-44. Disponible en: http://www.ie.ufrj.br/grc/pdfs/custos_de_transacao_e_impactos_sobre_politica_de_defesa_da_concorrenca.pdf. Consultado el 18-04-2018
- HARDT, Lukasz. 2009. The history of transaction cost economics and its recent developments. **Erasmus Journal for Philosophy and Economics**, 2(1), 29-51. Disponible en: <https://doi.org/http://ejpe.org/archive/>. Consultado el 18-04-2018
- HERNÁNDEZ, Roberto., FERNÁNDEZ, Carlos, y BAPTISTA, María del Pilar. 2010. **Metodología de la investigación**, México D.F., Mc Graw Hill
- HURTADO, Iván. y TORO, Josefina. 1998. **Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio**. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
- KEOHANE, Robert. O., y MARTIN, Lisa. L. 1995. The promise of institutionalist theory. **International security**, 20(1), 39. Disponible en: <https://doi.org/10.2307/2539214>. Consultado el 25-04-2018
- KLEIN, Peter. G. 2016. Why entrepreneurs need firms, and the theory of the firm needs entrepreneurship theory. **Revista De Administração**, 51(3), 323-326. Disponible en: doi:10.1016/j.rausp.2016.06.007. Consultado el 08-03-2018
- LEINONEN, Teemu., y DURALL-GAZULLA, Eva. 2014. Design Thinking and Collaborative Learning. **Comunicar**, 21(42), 107-116. Disponible en: <https://doi.org/10.3916/C42-2014-10>. Consultado el 10-02-2018
- LESCURA, Carolina., BRITO, Mozar, José., BORGES, Alex. Fernando, y CAPPELLE, Monica. Carvalho. 2012. Representações Sociais sobre as Relações de Parentesco: Estudo de Caso em um Grupo Empresarial Familiar. RAC - **Revista De Administração Contemporânea**, 98-117.
- MCFALL, Richard., TREAT, Teresa, y VIKEN, Richard. 1997. Contributions of cognitive theory to new behavioral treatments. **Psychological Science**, 8(3), 174-176. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1997.tb00406.x>. Consultado el 12-02-2018

- MCGIVERN, Daniela., MORGAN, Matthew., y BUTLER, Morgan. 2012. Learning Theory for Collaborative Large Shared Digital Spaces. **World Conference on Educational ...**, 1097–1106. Disponible en: <http://www.editlib.org/p/40890>. Consultado el 10-02-2018
- MCWILLIAMS, Abigail., y SIEGEL, Donald. 2001. Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. **Academy of Management Review**, 26(1), 117–127. Disponible en: <https://doi.org/10.5465/AMR.2001.4011987>. Consultado el 4-04-2018
- MEINLSCHMIDT, Jan., SCHLEPER, Martin., y FOERSTL, Kai., 2017. Tackling the sustainability iceberg: A transaction cost economics approach to lower tier sustainability management. **International Journal of Operations & Production Management**. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJOPM-03-2017-0141>. Consultado el 18-04-2018
- MERCADO, Asael, y GONZÁLEZ, Guillermo. 2008. La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. **Espacios Públicos**, 11 (21), 196-221.
- MICHEL, Alexandra. 2007. A distributed cognition perspective on newcomers' change processes: the management of cognitive uncertainty in two investment banks. **Administrative Science Quarterly**, 52(4), 507–557. Disponible en: <https://doi.org/10.2189/asqu.52.4.507>. Consultado el 12-02-2018
- NEVES, Lincoln Wolf de Almeida, HAMACHER, Silvio y SCAVARDA, Luiz Felipe. 2014. Outsourcing from the perspectives of TCE and RBV: a multiple case study. **Production**, 24(3), 687–699. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132013005000082>. Consultado el 18-04-2018
- PANDEY, Sheela., PANDEY, Sanjay., CORDES, Joseph., y WINFREY, William. 2018. Use of social impact bonds to address social problems: Understanding contractual risks and transaction costs. **Nonprofit Management and Leadership**. Disponible en: DOI:10.1002/nml.21307. Consultado el 18-04-2018
- PEREIRA, APARECIDA Jaiane y CORTEZ, VERDU, Fabiane. (2015). Resources, capabilities and innovation combined with the firm social networks: **The internationalization of Oniria**. REBRAE, 8 (3), 401-416

- PONT VIDAL, Josep. 2010. Acción gubernamental e institucionalismo en la amazonia brasileña. El conflicto entorno a las infraestructuras hidroeléctricas. *Estudios sociales: Revista de Investigación Científica*, 18(36), 101-124.
- RAVICHANDRAN, T., y LERTWONGSATIEN, Chalerm Sak. 2005. Effect of information systems resources and capabilities on firm performance: A resource-based perspective. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 237–276. Disponible en: <https://doi.org/Article>. Consultado el 10-03-2018
- REYES, Tomas. (1999, December). Métodos cualitativos de investigación: Los grupos focales y el estudio de caso. *In Forum empresarial*, 4 (2), pp. 75-87.
- SALGADO, Elvira. 2003. Teoría de los costos de transacción: una breve reseña. *Cuadernos de Administración*, 16(26), 61–81. Disponible en: <https://doi.org/10.2139/ssrn.263511>. Consultado el 18-04-2018
- SHEER Vivian. y CHEN Ling. 2004. Improving media richness theory: A Study of Interaction Goals, Message Valence, and Task Complexity in Manager-Subordinate Communication. *Management Communication Quarterly*, 18(1), 76–93. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0893318904265803>. Consultado el 15-03-2018
- SCHOOR, Cornelia., NARCISS, Sussane., y KÖRNDLE, Hermann. 2015. Regulation During Cooperative and Collaborative Learning: A Theory-Based Review of Terms and Concepts. *Educational Psychologist*, 50(2), 97–119. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/00461520.2015.1038540>. Consultado el 12-03-2018
- SILVA, Alejandro. 2003. **Los costos de transacción origen, aplicación y definición del concepto**. Escuela para Graduados – Facultad de Agronomía
- SILVA, Antonio. Bras. DE Oliveira. E, y FERREIRA, Martha. Araújo. Tavares. 2009. Gestão do conhecimento e teoria da firma. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 14(3), 116–139.
- SILVA, Marco. José. 2011. O conflito social e suas mutações na teoria sociológica. *Qualit@s Revista Eletrônica* ISSN 1677 4280, 1 (2), 1-12.

- SO, Hyo-Jeong, y BRUSH, Thomas. 2008. Student perceptions of collaborative learning, social presence and satisfaction in a blended learning environment: Relationships and critical factors. **Computers & Education**, 51(1), 318–336. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2007.05.009>. Consultado el 22-04-2018
- SPENDER, J.-C. 1996. Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. **Strategic Management Journal**, 17(S2), 45–62. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/smj.4250171106>. Consultado el 4-04-2018
- STORCHEVOI, Maksim. 2015. The Theory of the Firm and Strategic Management. **Problems of Economic Transition**, 57(9), 1-19.
- ECHEVERRY, SUCERQUIA, Paula. Andrea. y PÉREZ, RESTREPO, Sebastián. 2014. Making Sense of Critical Pedagogy in L2 Education Through a Collaborative Study Group. **Profile**, 16(2), 171–184. Disponible en: <https://search.proquest.com/docview/1677197898?accountid=44394>. Consultado el 22-04-2018
- SUN Pei-Chen y CHENG Hsing Kenny. 2007. The design of instructional multimedia in e-Learning: A Media Richness Theory-based approach. **Computers and Education**, 49(3), 662–676. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2005.11.016>. Consultado el 15-03-2018
- VALANIDES, Nicos., y ANGELI, Charoula. 2008. Distributed cognition in a sixth-grade classroom: an attempt to overcome alternative conceptions about light and color. **Journal of Research on Technology in Education**, 40(3), 309–336. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/15391523.2008.10782510>. Consultado el 12-02-2018
- VARGAS, Roy. Alafaro., y RODRÍGUEZ, Omar. Cruz. 2010. Teoría del conflicto social y posmodernidad. **Revista De Ciencias Sociales** (04825276), 128/12963-70.
- VARGAS-HERNÁNDEZ, José. y BARRAZA NÚÑEZ, Mayra. 2016. Evaluation in institutions of higher education: an analysis from the agency theory and the theory of resources and capabilities. **Integration of Education**, 20(1), 10-19. Disponible en: doi:10.15507/1991-9468.082.020.201601.010-019. Consultado el 01-02-2018

- WEBSTER Jane; KLEBE, Linda y STEIN Trevino Eric. 1996. Personal nature and ambiguity as sources of message equivocality: An extension of media richness theory. **In Proceedings of the 29th Annual Hawaii International Conference on System Sciences**, 34–40. Disponible en: <https://doi.org/10.1109/HICSS.1996.493174>. Consultado el 10-02-2018
- WONG, Wai. Peng., TSENG, Ming. -Lang., y TAN, Kim. Hua. 2014. A business process management capabilities perspective on organization performance. **Total Quality Management & Business Excellence**, 25(5–6), 602–617. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.850812>. Consultado el 01-02-2018
- YANG, Yi. -Feng. 2008. The roles of human resources, information technology, and marketing knowledge capabilities in performance: an extension of the resource-based theory perspective. **Social Behavior and Personality: An International Journal**, 36(9), 1269–1282. Disponible en: <https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.9.1269>. Consultado el 01-02-2018



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 34, Especial N° 18, 2018

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.

Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve