



Universidad Bicentennial de Aragón
¡Una Universidad para la Creatividad!

InvestUBA

DIEP
Decanato de Investigación,
Extensión y Postgrado.

Volumen 4, número 2, año 2021

Revista del Postgrado de la Universidad Bicentennial de Aragón

8] f YWh c f

8 f " ' 6 Ug] `] c ' Gz bW\ Yn' 5 f Ub[i f Yb

9 X] h c f U

8 f U" ' ; UVf] Y` U' 6 Uf f Yhc

7 c a] h f ' 9 X] h c f] U`

8 f " ' AUbi Y` ' D] < UhY` fl I 6 5 ž ' JYbYni Y` UŁ

8 f U" ' A] ` U[f c g' Cj U` ` Yg' fl I 6 5 ž ' JYbYni Y`

8 f U" ' 7 f] gz`] XU' J] ` ` Y[Ug' fl I 6 5 ž ' JYbYni

8 f " ' @Uf f m' < Yf b z biXY nUŁ fl 9 H5 ž ' JYbYn

8 f " ' ; Yf a z b' @Ed Yn' fl I G7 ž ' 7 c` c a V] UŁ

8 f " ' > c Uei ‡ b' Jz gei Yn' fl I 5 6 7 ž ' Af l] Wc Ł

8] g Y < c ' m' 8] U[f U a UW] Œb

8 f U" ' ; UVf] Yf I 6 5 ž Uf Jf Yb Ym i Y` UŁ

D c f h U X U

8 f " ' Mc f X] g I 9 G U A W Y Œ c JYbYni Y` UŁ

: c f a U h c ' 9 ` Y Wh f Œb] Wc

8 f U" ' Bc \ Y`] U' 5 ` Z c b n c ' fl I 6 5 ž ' JYbYni Y`

Arbitraje Doble Ciego

ISSN:

Depósito Legal: AR2021000099



UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA

Av. Santiago Mariño, cruce con Av. Universidad. Sector La providencia.

San Joaquín de Turmero, Estado Aragua, Venezuela

Email: revistainvesuba@gmail.com

Teléfonos: (0243) 2650011

ÍNDICE	pp.
EDITORIAL	<u>3</u>
VISIÓN PROSPECTIVA DE LAS CLAVES DEL ÉXITO EMPRESARIAL: SINERGIA E INTEGRACIÓN. Milagro Ovalles	<u>6</u>
LA COMUNICACIÓN EN LAS NEGOCIACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES. Daniela Acevedo	<u>20</u>
GESTIÓN EN LA SEGURIDAD DIGITAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Lizfreyenis Matos y Denny Morillo	<u>33</u>
ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. ¿RELACIÓN VIRTUOSA?. Oscar Pereira	<u>42</u>
SISTEMA WEB PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE INVENTARIO. Vicente Hurtado y José Camacho	<u>56</u>
DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL SISTEMA DE AGUA DE ENFRIAMIENTO COMO SOPORTE A LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA PLANTA EKA CHEMICALS DE VENEZUELA, C.A. Pedro Valera	<u>67</u>



EDITORIAL

La Revista tiene como propósito dar a conocer las investigaciones y planteamientos que realizan los participantes y facilitadores de los programas de Estudios de Postgrado en Gerencia e Ingeniería. La ruta para el abordaje de los artículos, contempla inicialmente la visión gerencial. En este ámbito hay dos grandes dimensiones a considerar. Una estructurada porque se apoya en principios y procesos. La otra desestructurada en tanto se genera de una dinámica abierta y escenarios impredecibles, comprende la acción de dirigir y valorar los grupos humanos.

Entonces interesa pensar y repensar las organizaciones, especialmente las del sector de servicio, desde una visión sistémica, dinámica, abierta e incierta. La gerencia se adapta así a las organizaciones, a los cambios sociales y tecnológicos. Desde este punto de vista, no hay posibilidad de una gerencia exitosa sino se integran los objetivos individuales, familiares, organizacionales, sociales y planetarios; para lo cual se requiere una visión más allá de lo convencional, siendo una de las misiones del gerente estratégico.

En esta oportunidad la gerencia está enfocada en el ámbito empresarial, donde se señalan algunas claves del éxito, la comunicación, la seguridad digital, la responsabilidad social y los aportes tecnológicos como alternativa de soluciones innovadoras. **Milagro Ovalles** señala las estrategias exitosas de empresas reconocida, por lo que inspira a muchas organizaciones a lograr sus metas.

Daniela Acávedo el proceso de comunicación, es un factor



determinante para lograr el cierre de una negociación internacional y la posterior celebración del contrato.

Ú [| Á [c | [Á | • cã [5Á ^Á ^Á %Á] æÁ • ^ * ~ | ã å æå Á å ã * ã c æ | á | Á | [•
Lizfreyenis Matos y Denny Morillo plantean que la tecnología ha ayudado a las empresas a automatizar sus procesos y acelerar las tareas, siendo una de las formas más óptimas para construir su propia seguridad digital.

Seguidamente, **Oscar Pereira Márquez** analiza en su artículo "K Á tã" y responsabilidad social empresarial ¿ | ^ | æ & ã 5 } **Plantea el autor** que las prácticas éticas son rentables; por lo que la función de responsabilidad social, que es la proyección de la empresa hacia la comunidad, debe ser desarrollada basada en principios éticos.

Finalizando, esta primera parte, **Vicente Hurtado y José Camacho** presentan su producción %Ü ã • c ^ { æÁ , ^ à Á] æ | æÁ ^ | Á : ^ * ã • c : [Á ^ Á & [} c : [| Á å ^ Á ã } ç tecnológicos y los sistemas de control de información, pueden aportar soluciones innovadoras en el registro y control de inventario en empresas.

En el área de Ingeniería, **Pedro Valera** @æ & ^ Á : ^ ~ ^ | ^ } **Estimación de** la confiabilidad del sistema de agua de enfriamiento como soporte a la gestión de mantenimiento de la planta EkæÁ Ô @^ { ã & æ | • Á å ^ Á. **El autor** expone que la empresa del ramo químico presenta un incremento de temperatura en diversos sistemas del proceso, por lo que se cree que el agua de enfriamiento no es confiable para soportar de forma eficaz y eficiente la exigencia de aumento de la producción a máxima capacidad. En tal sentido, plantea una forma de resolver tal situación.



**VISIÓN PROSPECTIVA DE LAS CLAVES
DEL ÉXITO EMPRESARIAL:
SINERGIAS E INTEGRACIÓN**

**PROSPECTIVE VISION OF THE KEYS TO
BUSINESS SUCCESS:
SYNERGY AND INTEGRATION**

Milagro Ovalles

Resumen

El propósito del artículo es tener una visión de lo que han realizado las grandes empresas exitosas, para lograr su reconocimiento y como la sinergia se hace presente para este éxito, a través de la cooperación efectiva en los distintos procesos organizacionales. Así como la integración, que está presente como medio para superar riesgos y generar rentabilidad financiera en sus procesos. La metodología fue un proceso reflexivo, basado en una revisión documental y una hermenéutica de documentos. Para ello, se establece como fuente referencial, las empresas exitosas que han aplicado estrategias, como Nokia, Sony, Amazon.com y Disney. Se pudo concluir que las estrategias con diversas como: el uso de la

tecnología, trabajo en equipo, reconocimiento del cliente, proveedores como socios, eliminación de barreras jerárquicas, uso del Storyboard, cultura empresarial, todo esto bajo un enfoque holístico, en la búsqueda de negocios beneficiosos para todos, además de alianzas, fusiones estratégicas, son vitales para enfrentar la entrada a nuevos mercados e incluso internacional y conservar la imagen de los productos, logrando el éxito que aspira toda organización, superando riesgos.

Palabras Clave: Éxito, Empresas, Integración, Sinergia.

Abstract

The purpose of the article is to have a vision of what large successful companies have done, to achieve their recognition and how synergy is present for this success, through effective cooperation in the different organizational processes. As well as integration, which is present as a means to overcome risks and generate financial profitability in its processes. The methodology was a reflective process, based on a documentary review and a document hermeneutic. For this, the successful companies that have applied strategies, such as Nokia, Sony, Amazon.com and Disney, are



established as a reference source. It was possible to conclude that the strategies with diverse as: the use of technology, teamwork, customer recognition, suppliers as partners, elimination of hierarchical barriers, use of the Storyboard, business culture, all this under a holistic approach, in the search Of beneficial businesses for all, in addition to alliances, strategic mergers, they are vital to face the entrance to new markets and even international ones and to preserve the image of the products, achieving the success that every organization aspires, overcoming risks.

Keywords: Success, Companies, Integration, Synergy.

Introducción

Un análisis de 120.000 empresas en más de 60 países que realizó el Banco Mundial concluyó que las ventas cayeron en un promedio de 27% entre octubre 2020 y entero 2021. De tal manera que frente a un panorama incierto y complejo parece interesante conocer las estrategias que le han garantizado el éxito y mantenerse en el tiempo de empresas reconocidas.

Una visión prospectiva de las organizaciones permite visualizar los factores o estrategias que les han permitido lograr y mantener el éxito, que pueden ser de orden tecnológico, de mercado, comunicacional, económico, político y cultural. De tal manera que, frente a los retos, sólo es posible superarlos llevando a cabo transformaciones en sus estructuras de comportamiento, operativo, cultural, de recursos y patrones de mercado.

En ese proceso se genera la sinergia empresarial, que surge de la necesidad de encontrar ventajas competitivas sostenibles que les permitan a las organizaciones sobrevivir y prosperar. La sinergia y la integración son vías para reconfigurar las organizaciones, así como los métodos y los esquemas de dirección de una empresa.

Revisión Bibliográfica

La sinergia e integración empresarial generan ventajas competitivas a las organizaciones y la proveen de una serie de métodos que permiten la realización de un modelo empresarial integrado, competitivo y beneficioso para las partes, donde se alinean estrategias, objetivos, iniciativas, procesos, sistemas y las tecnologías de información y comunicación, aprovechando los recursos, para agilizar la respuesta a los cambios y afrontar los riesgos.

Estos medios, lo utilizan desde hace años muchas empresas que hoy son exitosas y que han superado riesgos de quiebra. Para evitar afrontar estos riesgos, la gerencia desarrolla competencias en el manejo de procesos de reestructuración y, en especial, en la construcción de sinergias dentro y fuera de las empresas. Por ello, muchas empresas ante nuevos competidores globales y las

presiones de la tecnología, así como la creciente apertura de mercado, se encuentran centradas en buscar estrategias de integración y generar sinergia en sus procesos, provocando reestructuraciones, dentro de las cuales, tanto las fusiones como las alianzas, juegan un papel fundamental.

La noción de sinergia empresarial se desprende del sentido de cooperación y de la suma de acciones que pueden llevar las entidades para alcanzar sus objetivos. De acuerdo a la Real lengua Española (2020) el término sinergia es utilizado para nombrar a la acción de dos o más causas que generan un efecto superior al que se conseguiría con la suma de los efectos individuales. Basado en ello, manejarlo desde una perspectiva organizacional o empresarial lleva a una empresa la búsqueda de medios de adquisiciones, fusiones o alianzas, un nuevo y mejor posicionamiento de sus unidades



estratégicas de negocios, cuyo rendimiento combinado sea mayor que el de la suma de sus partes por separado.

Esto se ha visto aplicado por grandes empresas exitosas que entre la sinergia aplicaron las alianzas como medio de crecimiento y crearon unidades estratégicas de negocios, tal es el caso de amazon.com que llevo a su propietario Bezos a plantear en empresas con estrategias innovadoras como gestión de inventarios y alianzas en empresas de mayor escala o el uso de tecnologías, según Spector (2007) esto es sinergia empresarial, no quedarse en un solo entorno, sino buscar formas de crecimiento.

Así mismo, de acuerdo con Arce (2008) para referirse a una sinergia efectiva, la acción conjunta de dos o más empresas, deben trabajar en forma conjunta dado que de forma independiente, no se visualiza la cooperación, ni el éxito. Para ello las

organizaciones deben aplicar sinergia en sus procesos operativos tales como las ventas, inversión, como lo hizo Amazon en su momento al buscar aliados en la bolsa de valores que podrían representarle beneficios monetarios. El autor citado establece que existen sinergias comerciales, de producción, de gestión, financieras, que derivan de la búsqueda de conseguir niveles de rentabilidad superiores a los que obtendría de manera independiente o como empresas que operasen de manera aislada.



Empresas como Disney han aplicado la sinergia admitiendo que el valor de la colaboración es una muestra de grandeza, así como se destaca que los Estados Unidos ha contemplado su posición de ventaja competitiva, Japón y Alemania han utilizado asociaciones para abandonar su debilitada posición de caos económico tras la II Guerra Mundial y pasar a convertirse en sólidos competidores en diferentes sectores industriales, de acuerdo a lo planteado por Capodagly y Jackson (2007). La estrategia fundamental es ver la sinergia como una forma de evaluar los distintos métodos de las empresas que están liderizando un sector y colocarlo en primera línea como un manual de experiencias y de ejemplos que puedan ser aprovechados para su cooperación.

Para ampliar las oportunidades es necesario unirse, integrarse, por ello hay que reconocer que si bien puedes tener éxito, es

necesario para crecer establecer sólidas alianzas para lograr conseguir lo que en un momento por sí solo no lo puedo lograr, lo que lo lleva a la integración. Por ejemplo Walt Disney podría no ser más que un desconocido animador y dibujante si no se hubiese integrado con su hermano Roy para crear Disney Brother Studios en 1923 de acuerdo a Capodagly y Jackson 2007).

En estas integraciones debe resaltarse el beneficio para las partes y mantener una relación satisfactoria, importante destacar que la integración lleva una inversión y esta debe analizarse cuidadosamente para traer beneficios a las partes, buscando que se produzcan óptimos resultados. Otro ejemplo de estas alianzas son las de Amazon con General Atlantic que le aporó entre 20 a 30 millones de dólares, donde amazon.com reconoció que si había interés en invertir se debe reconocer la necesidad de construir un



negocio rápidamente y que ambos debían obtener beneficios, de acuerdo a lo planteado por Spector (2007).

Pero no se debe dejar de lado que las integraciones pueden derivar riesgos e incertidumbres, por lo que ambas empresas deben mitigar el riesgo e impulsar beneficios potenciales, para ello las empresas contemporáneas deben responder con éxito y rapidez a las oportunidades de los mercados globales que son cada vez más competitivos y adoptar enfoques actualizados que le permitan responder más rápidamente a los cambios globales, de acuerdo a lo planteado por Puerta (2011), Para este autor a través de una sólida integración empresarial se puede lograr:

-Mejorar la relación cliente . empresa. Muchas veces cuando un cliente tiene una inquietud, es enviado de un departamento a otro y en la mayoría de los casos brindan la

misma información una y otra vez, naturalmente el cliente se sentirá irritado, pues desea que su necesidad sea suplida prontamente. Asimismo, el cliente querrá que su lealtad sea valorada y apreciada.

-Mejorar la Interacción. Un buen aprovechamiento de la integración, les permite a las empresas una eficiente comunicación con sus proveedores y los departamentos de administración de suministros. A través de dicha comunicación la empresa podría aprovechar la filosofía de integración B2B (Business to Business). A modo de ejemplo se podría pensar en el departamento de inventario, el cual se encuentre integrado con los departamentos de compras y adquisiciones, encargado precisamente de realizar compra de suministros y otros elementos necesarios dentro de la empresa.

Valiéndose de la integración, una vez que un artículo tenga un número de existencias menor a las estipuladas dentro del stock, la aplicación de inventario envía un mensaje directo a la aplicación utilizada en el departamento de compras quien lo recibe e inmediatamente interactúa con la aplicación de los proveedores para la recepción de pedidos, todo esto sin la intervención humana. Una interacción a nivel de aplicaciones a nivel de procesos de negocio (a través de estándares como XML y EDI).

-Mejorar la eficiencia de los procesos empresariales internos. Gracias a que la integración facilita el flujo de información a través de los diferentes departamentos de la empresa, al pasar el tiempo la ejecución de los procesos será cada vez más y más exitosos y esta es una de las principales razones por las que en muchas organizaciones se adoptan proyectos de

integración de los sistemas internos. Dándole a los niveles gerenciales, decisiones más acertadas gracias a la calidad de los datos contenidos.

Metodología

El artículo es producto de una revisión documental de artículos referidos a las estrategias de éxito en la gestión de cuatro empresas seleccionadas: Nokia, Sony, Amazon y Disney. Los materiales utilizados se ubican en un rango entre 2007 y 2021.

Resultados y Discusión

Para establecer las mejores estrategias aplicadas por las empresas exitosas, se analizaron algunas estrategias manejadas en forma coincidente por Nokia, Sony, Amazon y Disney, como se muestra en el cuadro 1, seguidamente.

Volumen 4, Número 2, Año 2021
Cuadro 1
Estrategias empresariales exitosas

Empresas	País	Fundadores	Estrategia
Nokia	Finlandia América Latina	Enrique Ramírez(Méxi co)	Capacidad de adaptación
Sony	Japón	Akio Morita	Líder en innovación y creatividad como prioridad
Amazon	EEUU	Jeff Bezos	Cultura corporativa propia
Disney	Chicago(EEUU)	Walt Disney	Innovación Diversificac ión -Disney Channel -Disney XD -Star Channel

Lo planeado en el cuadro muestra que algunas de las estrategias de éxito empresarial sin aplicar la tecnología donde se encuentra el mercado, con el fin de responder de forma rápida. Igualmente, organizar las operaciones que se realizan con el cliente y la data del mercado.

Así mismo, recoger y analizar sistemáticamente las necesidades, ofertas de producto y en base a ello, el grupo de analistas dedicados a estos aspectos asesoran a la empresa en cuanto a los productos futuros, rutas y desarrollo. Este grupo a través de la tecnología puede dividirse en grupos es el responsable tanto interno como externo de negociar y velar por los intereses de mercado de la entidad, esto según Kärkäinen y Ojamperä (2007).

En el caso de Walt Disney la innovación ocupa un lugar privilegiado. Disney considera que los productos derivados de I + D pocas veces contribuyen a transformar la cultura de la empresa. La innovación se sustenta sobre tres pilares: producto, servicio y proceso.

Con respecto al producto la innovación no significa crear algo nuevo, puede ir más allá al analizar cómo funciona el producto y su uso. El servicio contribuye a modificar la

