

Elementos presentes de las organizaciones inteligentes en el desarrollo de las operaciones empresariales en las organizaciones de servicio en el distrito de Santiago, provincia de Veraguas

Present elements of intelligent organizations in the development of business operations in service organizations in the district of Santiago, province of Veraguas

Pompilio Campos¹, Briceida Rodríguez², Mavis González³, Olmedo Caballero⁴

¹Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá; pompilio.campos@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0003-3709-5683>

²Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá; briceidao.rodriguez@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0001-6759-7129>

³Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Facultad de Comunicación Social, Panamá; mavis.gonzalez@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0003-2219-9244>

⁴Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Facultad de Administración Pública, Panamá; olmedo.caballero@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0002-0025-5455>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.vian.v7n1.a3931>

Fecha de recepción: 02 de marzo de 2023

Fecha de aceptación: 10 de mayo de 2023

Resumen: Los modelos de negocios requeridos para el desarrollo de las operaciones empresariales, son en muchas ocasiones modelos complejos que demandan de sus gerentes o directores un amplio conocimiento de conceptos y teorías de tipo técnicas que son imprescindibles para lograr los objetivos económicos, financieros y sociales deseados. Para tal fin es importante identificar si las empresas de servicio del distrito de Santiago, poseen elementos de organizaciones inteligentes, y las ventajas que tiene el convertirse en estas, por lo que se propuso como objetivo, determinar la presencia de los elementos de organización inteligente en el desarrollo de las operaciones empresariales de las empresas de servicio en la provincia de Veraguas; para esto, se realizó un acercamiento a la realidad con las diversas organizaciones aplicando una encuesta a 16 empresas de servicio y 100 colaboradores, entre ellas, donde se obtuvo información relevante que permite concluir que; las empresas de servicio como organizaciones tienen una estructura necesaria para poder implementar el concepto de organización inteligente, destacando que los colaboradores están en un momento ideal para lograr los objetivos propuestos.

Palabras clave: organizaciones inteligentes, operaciones, modelos.

Abstract: The business models required for the development of business operations are often complex models that demand from their managers or directors a broad knowledge of concepts and technical theories that are essential to achieve the desired economic, financial and social objectives. For this purpose, it is important to identify if the service companies of the District of Santiago have elements of intelligent organizations and the advantages of becoming them so the proposed objective was to determine the presence of the elements of the intelligent organization in the development of the business operations of the service companies in the Province of Veraguas; for this, an approach to the reality with the different organizations was made by applying a survey to 16 service companies and 100 employees of sixteen companies, where relevant information was obtained that allows concluding that; the service companies as organizations have the

necessary structure to be able to implement the concept of an intelligent organization, highlighting that the employees are at an ideal moment to achieve the proposed objectives.

Keywords: intelligent organizations, operations, models.

1. Introducción

Los modelos de negocios requeridos para el desarrollo de las operaciones empresariales son en muchas ocasiones modelos complejos que demandan de sus gerentes o directores un amplio conocimiento de conceptos y teorías; de tipo técnicas, que son imprescindibles para lograr los objetivos económicos, financieros y sociales deseados. Como menciona Basantes et al. (2021):

En un mundo en constante evolución y cada vez más competitivo, existen organizaciones que se destacan del resto en sus correspondientes sectores de negocios; la innovación, el uso de la tecnología y talento humano altamente capacitado, son entre otras, las características de las llamadas organizaciones inteligentes. (p. 101)

Es importante señalar que las organizaciones al transcurrir el tiempo han ido concientizándose de los cambios requeridos en sus procesos, estructuras, mercados, tecnologías y demás aspectos de su rol, todo para lograr una mayor competitividad en este mundo actual globalizado (Jiménez, 2018).

El concepto de organizaciones inteligentes surge a finales del siglo XX y se define como el contexto donde la gente se percata, continuamente, de cómo se origina la realidad y entonces se crea aquella que se percibe como verdadera. Este concepto aplicado a la organización permitirá crear una cultura organizacional diferente en donde el conocimiento y la información son de mucha importancia para la correcta gestión gerencial (Briceño y Yraima, 2021).

Las organizaciones inteligentes son aquellas que tienen la capacidad de aprender constantemente, y como lo menciona Basantes et al. (2021) las que sean aptas de integrar con inteligencia la capacidad de los seres humanos y la tecnología podrán desarrollar ventajas competitivas de orden superior basadas en la innovación, las relaciones y la eficiencia operativa.

Actualmente, las empresas deben convertirse en una organización inteligente, para enfrentar las exigencias del mercado y obtener los beneficios que estas proporcionan. Es importante señalar que: “Las organizaciones al pasar el tiempo han ido concientizándose de los cambios requeridos en sus procesos, estructuras, mercados, tecnologías y demás aspectos de su rol, todo para lograr una mayor competitividad en este mundo actual globalizado” (Rodríguez et al., 2018, p.84).

Además, las organizaciones inteligentes parten del aprendizaje y la gestión del conocimiento, según Mota (2020), el aprendizaje constituye un elemento esencial en las organizaciones inteligentes donde prevalecen los conocimientos y actividades que se constituyen como complemento en el proceso de organización, cuyo propósito es adecuar y optimizar las habilidades de sus colaboradores para alcanzar la efectividad.

El conocimiento se entiende como una herramienta fundamental que se ha convertido en la columna vertebral del progreso humano, ya que, no solo se ha utilizado en el desarrollo y evolución de las civilizaciones a lo largo de la historia, sino que también se ha convertido en un elemento esencial en el progreso de la sociedad moderna en todo el mundo (Basantes et al., 2021).

Con los nuevos retos, las empresas han evolucionado para adaptarse al nuevo entorno, en la actualidad, se habla de organizaciones inteligentes, que “buscan asegurar, constantemente, que todos los miembros de la organización estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades” (León et al., 2014, p.82).

Es decir, las empresas para enfrentarse a este nuevo entorno cambiante y competitivo han tenido que convertirse en inteligentes, con características muy específicas que permite adelantarse a la llegada de problemas y tomar las debilidades y convertirlas en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

Así lo reafirma González (2019), al indicar que el factor productivo por excelencia es el conocimiento, el cual sirve de apalancamiento al creciente y veloz cambio tecnológico. Para Palacios (2000), como se citó en Arce y Chávez (2019), considera que:

Las organizaciones inteligentes serán capaces de crear, desarrollar, difundir y explotar el conocimiento para incrementar su capacidad innovadora y

competitiva, serán capaces de sobrevivir a la competencia cada vez más estrecha por los insumos y los mercados, además de transformar la información en conocimiento mediante procesos de aprendizaje dirigidos, en otras palabras, serán organizaciones inteligentes. (p.10)

Las empresas de servicios han considerado el tema de la promoción del conocimiento como un aspecto competitivo y de valor que permita diferenciarse del resto de las empresas, y que por lo cual se presta especial atención, ya se tiene la convicción, de que el talento humano es la piedra angular en el desarrollo de las estrategias de la empresa, y por tal razón, debe ser impulsado a lograr un alto conocimiento, tanto de la información, como del proceso de aprendizaje necesario que de forma sostenible propicie una cultura organizacional fortalecida y direccionada a la competitividad, fortaleciendo así el desarrollo de las operaciones empresariales en un contexto de generación de valor.

Para que exista un ambiente organizacional adecuado y productivo es necesaria la identificación de las necesidades y expectativas de las personas que laboran dentro de una organización, lo cual permitirá desarrollar mecanismos que influyan sobre su comportamiento hacia el logro de los objetivos. Es por ello, de vital importancia emprender acciones tendientes a mejorar su desempeño administrativo, operativo y estratégico.

Sobre el modelo sistémico con enfoque en disciplinas individuales de las organizaciones inteligentes y la eficiencia organizacional (Zanabria, 2022), logró determinar el impacto de un modelo de dinámica de sistemas sobre la perspectiva de las organizaciones inteligentes en la eficiencia de la organización de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, logrando la construcción y validación del modelo en sus diferentes jerarquías. Concluye que el modelo con enfoque en las organizaciones inteligentes tiene influencia positiva en la eficiencia de las organizaciones.

Por otro lado, Tarrillo Carrasco (2023), diseñó un modelo de gestión administrativa para facilitar su desarrollo, incorporando la teoría de organizaciones inteligentes, concluyendo que los hallazgos revelaron que hay una correlación positiva, directa y significativa entre las variables de gestión administrativa y organizaciones inteligentes. De igual forma se probó, que las acciones para implementar las dimensiones se vienen

aplicando de manera moderada. Por lo tanto, este estudio presenta una propuesta a fin de contribuir con un nuevo modelo de gestión inteligente con implicaciones teóricas y prácticas.

Luego de realizar una investigación bibliográfica sobre organizaciones inteligentes y su incipiente incursión en la esfera turística, Navarrete et al. (2022), hace énfasis en la necesidad de cambiar organizaciones catalogadas como tradicionales a organizaciones inteligentes donde el aprendizaje y la tecnología se integran como una herramienta para utilizar la información, vinculándola a las estrategias de innovación organizacional, tomando en consideración las características internas y externas de la empresa cubriendo las necesidades empresariales y del mercado.

Como se ha hecho mención, una de las bases importantes para lograr el desarrollo dentro de la organización es: promover una cultura de conocimiento e información, lo que permite fortalecer el desarrollo de las operaciones que se realizan en la empresa, por esto es necesario que las empresas, consideren la importancia de la misma como un camino que permitirá impactar sobre su productividad.

En este sentido, esta investigación pretende entender los modelos vinculados a la organización inteligente, que permitan aplicar los conceptos adecuados al desarrollo y crecimiento de la empresa, identificar los elementos que poseen las empresas de servicio, sobre todo en las operaciones empresariales, ya que, estas son el eje medular de estas organizaciones, con la finalidad de mejorar la competitividad.

A partir de toda esta investigación se plantea el problema de investigación siguiente: ¿Cuáles son los elementos presentes de organización inteligente en el desarrollo de las operaciones empresariales de las empresas de servicio en el distrito de Santiago, provincia de Veraguas?, y como objetivo: determinar la presencia de los elementos de organización inteligente en el desarrollo de las operaciones empresariales de las empresas de servicio del distrito de Santiago, provincia de Veraguas.

2. Materiales y métodos

Para la realización de este estudio se busca utilizar una metodología sencilla, pero al mismo tiempo eficaz, que proporcione los conocimientos necesarios para esclarecer el problema, ya que es importante para las empresas de servicios conocer las líneas de acciones que se deben emprender con respecto a este tema, con el fin de realizar aportes que ayuden a optimizar las labores, funciones y actividades que permitan incrementar la productividad y mantener un clima laboral adecuado.

A continuación, la metodología utilizada en este trabajo para lograr los objetivos propuestos es la siguiente:

- **Diseño de la investigación:**

El diseño del trabajo corresponde a un estudio observacional, no experimental, ya que, sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos y transeccional, pues se recogerán los datos en un único momento, (Hernández et al., 2014).

- **Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo no experimental, ya que utilizará parámetros cuantitativos por la naturaleza del estudio (Hernández et al. 2014). Además, exploratoria, ya que, en la región no se evidencia ningún estudio que se haya realizado con respecto al tema de organización inteligente relacionado con el desarrollo y las operaciones empresariales, a diferencia del contexto internacional donde sí existe literatura relacionada.

- **Población y muestra**

El procedimiento inicia con la decisión de establecer los criterios de la población objeto de estudio en el distrito de Santiago, la cual está delimitada por las empresas de servicios del sector financiero y los hoteles y restaurantes, partiendo de este punto la población o universo de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2018) es de 24 empresas dedicadas a este sector en el distrito de Santiago.

El tipo de muestreo es no probabilístico, por conveniencia e intencional; por conveniencia, ya que, se puede elegir de acuerdo con la conveniencia del investigador; además, de disponer la elección arbitraria de cuántos participantes puede haber en el

estudio. Pero, también es intencional debido a que la selección de los participantes se realiza mediante expertos que establecen criterios a seguir (Hernández, 2021).

Esta investigación utilizó este tipo de muestreo, ya que, al calcular el tamaño de la muestra por fórmula era de 23.5, que redondeado era el 100% de la población, por esto se decidió trabajar con dos tercios de la población, obteniendo una muestra de 16 empresas distribuidas así: cooperativas (3), bancos (4), aseguradoras y reaseguradoras (6) y hoteles (3). Luego de seleccionar la muestra de las empresas, se volvió a seleccionar la muestra de los colaboradores (ver tabla 1) de acuerdo a la disponibilidad de las empresas, para que sus colaboradores pudieran responder las encuestas por el factor tiempo.

Tabla 1
Estratificación de las empresas para la investigación

Segmento	Número de empresas	Número de colaboradores
Cooperativas	3	30
Bancos	4	25
Aseguradoras y Reaseguradoras	6	25
Hoteles	3	20
TOTAL	16	100

Fuente: Los autores.

- **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Las variables del estudio son: comunicación, responsabilidad, toma de decisiones, motivación, metas, trabajo en equipo, percepción de la organización, capacitación y planes de desarrollo; las cuales están integradas en el cuestionario que fue utilizado para la recolección de la información.

El cuestionario consta de 19 preguntas cerradas y está estructurado de la siguiente manera: las tres primeras corresponden a variables demográficas, de la pregunta cuatro a la seis, se enfocan en los valores característicos de los colaboradores de las organizaciones inteligentes y de la 7 a la 19, están enfocadas a las características de la organización.

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos y se calculó el coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach utilizando el programa SPSS versión 23, obteniendo un alfa de 0.85, lo que se considera que tiene una buena consistencia interna,

ya que, según Delgado, (2002), “valores de alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90 indican una buena consistencia interna” (p.81).

3. Resultados

Al aplicar el instrumento utilizado para conocer la realidad de las empresas dedicadas a brindar servicios con respecto al concepto de organización inteligente, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuando se le preguntó al talento humano que labora en la empresa, sobre las funciones que realiza en la empresa, actualmente, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2

Funciones que realizan los colaboradores por tipo de empresa de servicio de la provincia de Veraguas

Segmento	Función	Cantidad
Cooperativas	Alta Gerencia	4
	Administrativos	9
	Operativos	12
Bancos	Alta Gerencia	3
	Administrativos	5
	Operativos (Plataforma y Caja)	17
Aseguradoras y Reaseguradoras	Alta Gerencia	3
	Administrativos	9
	Operativos (Caja, cobradores y ajustadores)	13
Hoteles	Alta Gerencia	3
	Administrativos	6
	Operativos (Couter, Saloneros, Mucamas)	16
Total		100

Fuente: los autores.

Como se observa en la tabla 2, en las cooperativas el 48% de los encuestados son del área operativa, mientras que en los bancos es el 68%, en las aseguradoras y reaseguradoras, el 52% y en los hoteles el 64%, totalizando un 58% de las personas encuestadas. En cuanto a las edades podemos observarlas en la tabla 3.

Tabla 3

Edades de encuestados de colaboradores de las empresas de servicios de la provincia de Veracruz

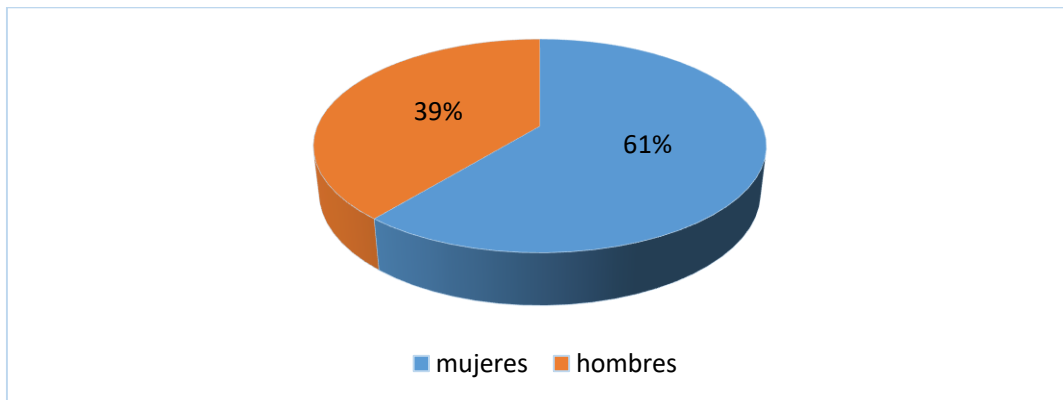
Edades	Cantidad
18 a 25 años	28
26 a 35 años	22
36 a 45 años	32
Más de 46 años	18
Total	100

Fuente: los autores.

En cuanto a la distribución del género del personal se puede observar que las mujeres representan en 61% y los hombres 39% como se muestra en el gráfico 1, siendo estas empresas en su mayoría conformada por mujeres.

Figura 1

Distribución porcentual por sexo en los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veracruz



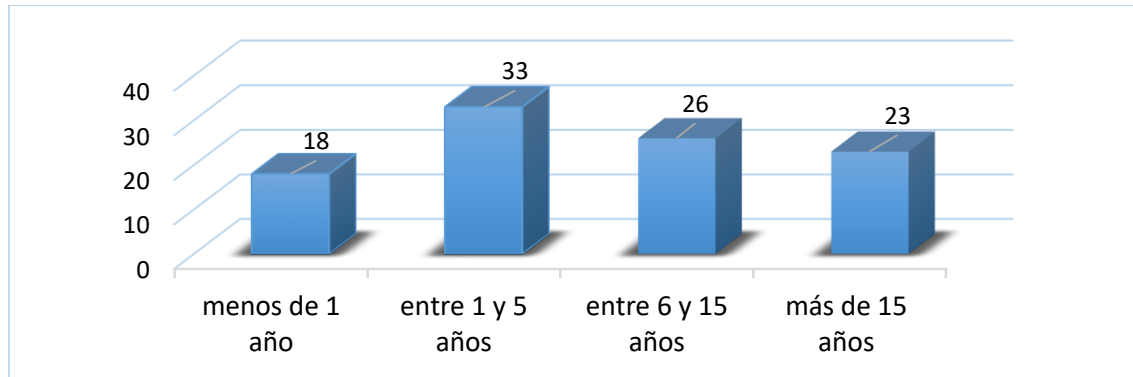
Fuente: los autores.

Cuando se preguntó sobre antigüedad del personal, se puede ver que la mayor cantidad (33) del personal tiene una antigüedad entre 1 y 5 años de laborar en las empresas, seguido del personal que tiene entre 6 y 15 años de antigüedad, que son 26.

Con más de 15 años de laborar en la empresa solo hay 23 personas (23%), a pesar de ser empresas con más de 15 años de estar funcionando.

Figura 2

Distribución porcentual por edad en los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veracruz

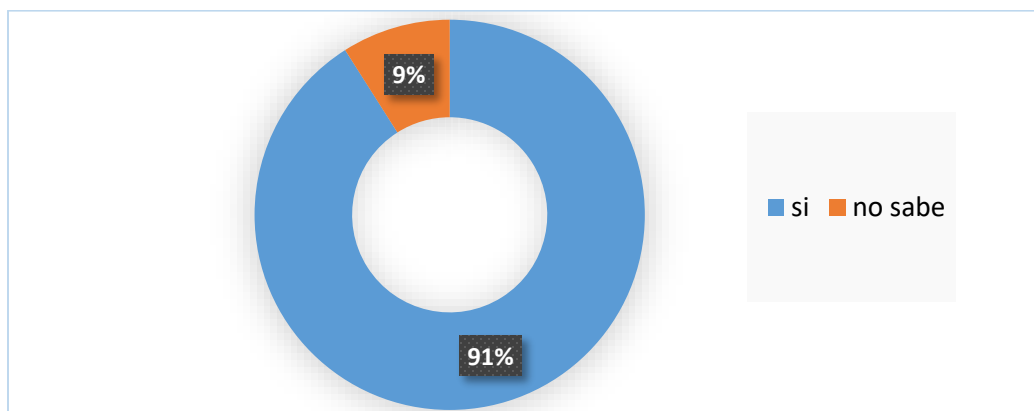


Fuente: los autores.

En la figura 3, se aprecia la respuesta de los colaboradores, respecto a la libertad que tienen de hablar con sus superiores sobre el trabajo, el 91% de los colaboradores manifiestan sentirse en libertad de hablar con sus superiores, el 9% contestó que no sabe si existe libertad de hablar con los superiores.

Figura 3

Distribución porcentual de la libertad de hablar con sus superiores sobre su trabajo, en los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veracruz



Fuente: los autores.

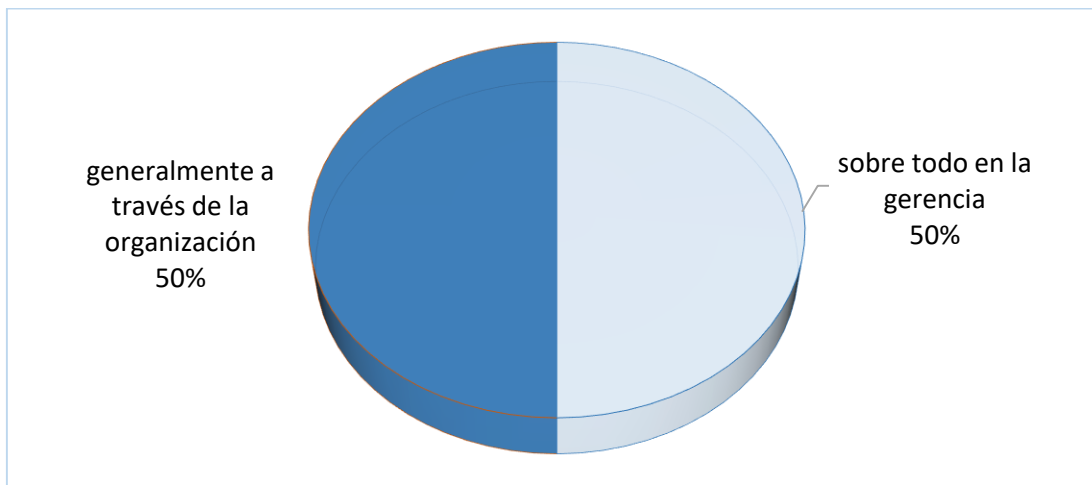
Al investigar sobre la percepción de la confianza de los encargados con los colaboradores, el 100% de los empleados encuestados manifestó que los encargados parecen tener confianza en los empleados.

Cuando se cuestionó sobre las ideas que le proporcionan sus jefes, el 100% de los colaboradores contestó de manera positiva.

En la figura 4, sobre el sentido de responsabilidad de alcanzar las metas de la organización, los colaboradores respondieron así: el 50% afirma que la responsabilidad recae en la gerencia y el 50% que, generalmente, esta responsabilidad es a través de la organización, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 4

Distribución porcentual sobre la percepción de los colaboradores encuestados sobre el sentido de responsabilidad para alcanzar las metas de la organización, en empresas de servicio de la provincia de Veraguas



Fuente: los autores.

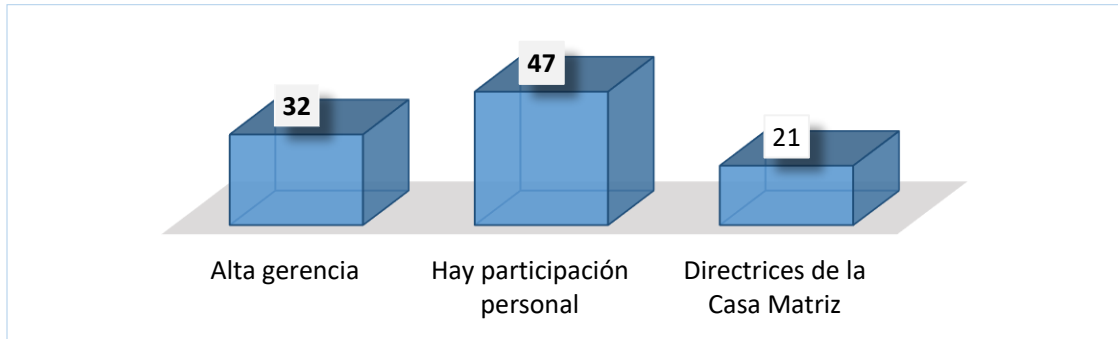
Al cuestionar sobre cuánta comunicación es dedicada al alcance de los objetivos de la organización, el 100% de los encuestados manifestaron que existe mucha comunicación dedicada a alcanzar los objetivos de la organización.

Al referirse a la toma de decisiones, en la figura 5 se muestra que, 32 colaboradores responden que las decisiones son tomadas en la alta gerencia; 47 indican que los colaboradores tienen participación en la toma de decisiones, ya que, la misma se realiza a

través de toda la organización y 21 mencionan que las directrices provienen de la casa matriz.

Figura 5

Toma de decisiones, según nivel empresas de servicio de la provincia de Veraguas

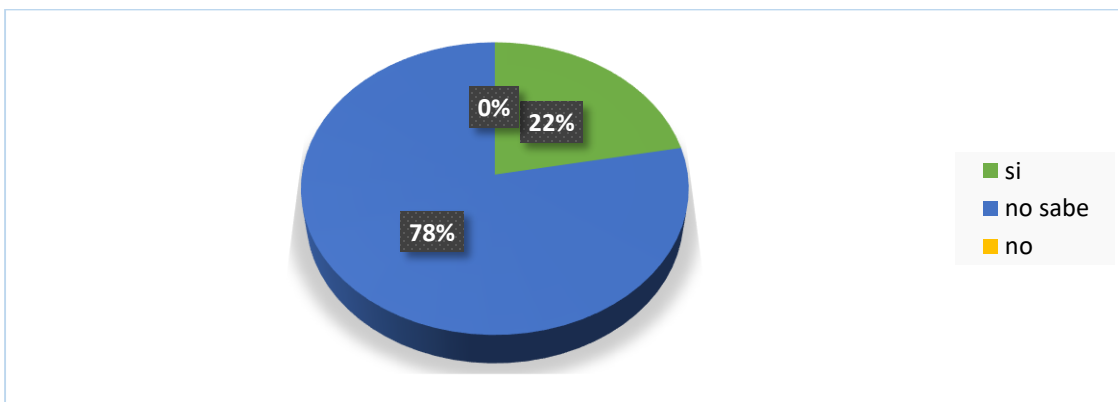


Fuente: los autores.

La figura 6 muestra la respuesta acerca de la contribución de los procesos de toma de decisiones en la motivación, donde el 78% mencionan que sí los motiva y el 22% responden no saber si los motiva.

Figura 6

Distribución porcentual en cuanto a la contribución de los procesos de la toma de decisiones a la motivación conforme a la opinión de los colaboradores Encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas



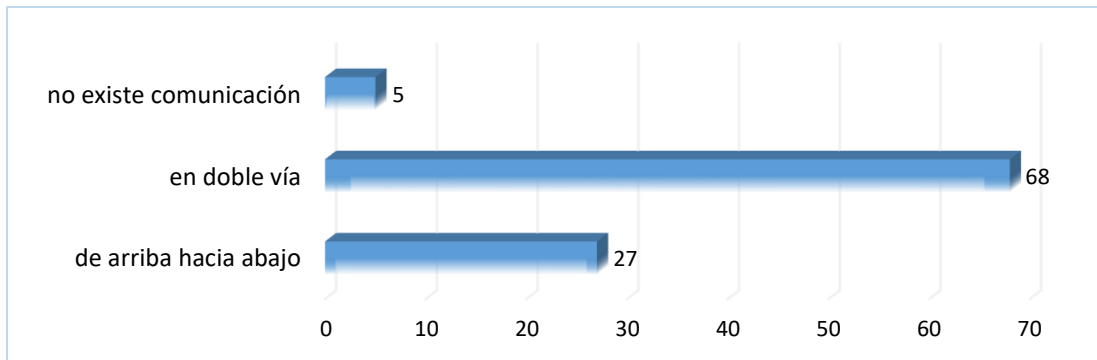
Fuente: los autores.

Respecto de cómo fluye la comunicación, la figura 7 muestra, que el 68% responde que la misma es en doble vía lo que nos indica que los colaboradores son escuchados. Sin

embargo, un 5% indica que no existe comunicación y un 27% que es de arriba hacia abajo, característico de organizaciones con enfoques tradicionales.

Figura 7

Distribución numérica en cuanto a la influencia de la comunicación dentro de la organización, según la opinión de los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas

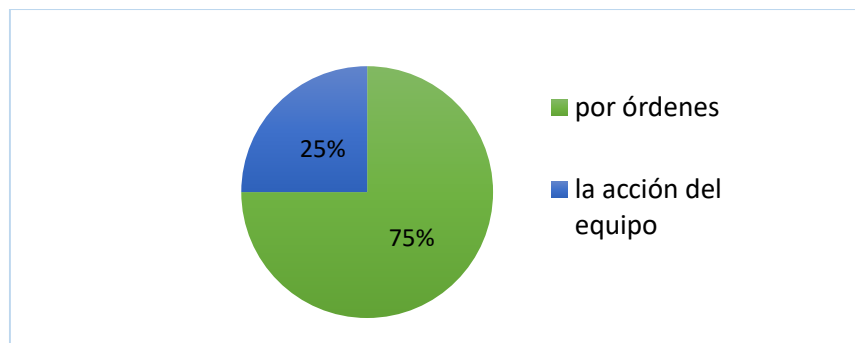


Fuente: los autores.

Sobre cómo se establecen las metas de la organización, los encuestados contestaron así: 78% afirman que las metas se establecen por órdenes y el 25% la acción del equipo.

Figura 8

Distribución porcentual sobre el establecimiento de las metas de la organización, según la opinión de los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas



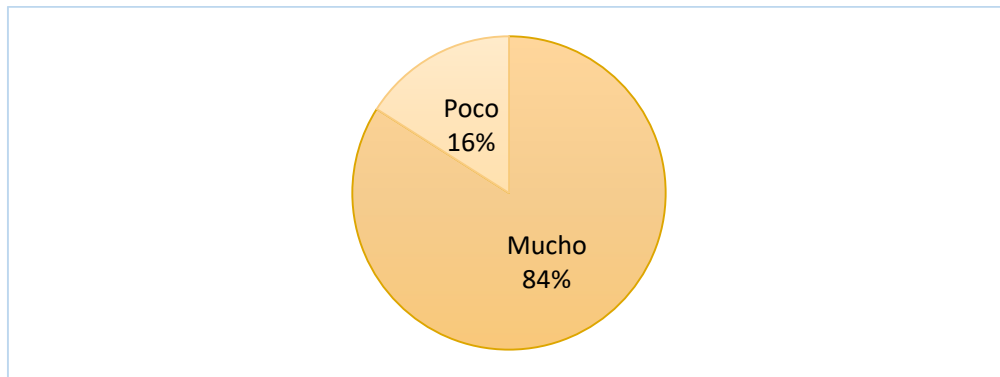
Fuente: los autores.

En cuanto al nivel de conocimiento y comprensión de los jefes/superiores, de los problemas de los trabajadores, el 100% desconocen y comprenden los problemas. Por otro

lado, al preguntar sobre ¿Cuánto trabajo en equipo se lleva a cabo en su área de trabajo?, la figura 9 presenta la respuesta, 84% de los colaboradores contestan que existe mucho trabajo en equipo en la organización, respecto al 16%, que contestaron que existe poco trabajo en equipo.

Figura 9

Distribución porcentual del trabajo en equipo realizado en el área donde trabajan los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas

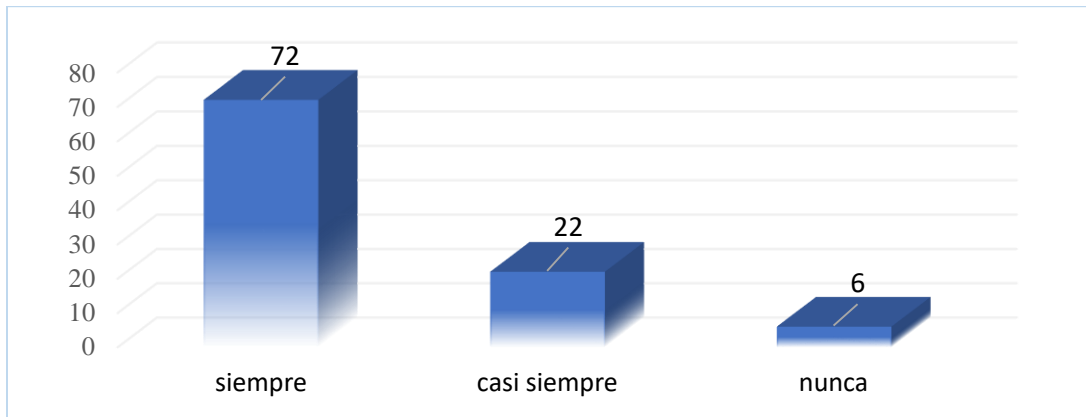


Fuente: los autores.

En relación con la supervisión de las tareas asignadas a los trabajadores, en la figura 10, se aprecia que el 72% de los colaboradores son conscientes que sí se supervisan las tareas asignadas; 22% responden que casi siempre se supervisa y 6% contestan que nunca se supervisa.

Figura 10

Distribución numérica sobre la supervisión de las tareas asignadas a los trabajadores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas

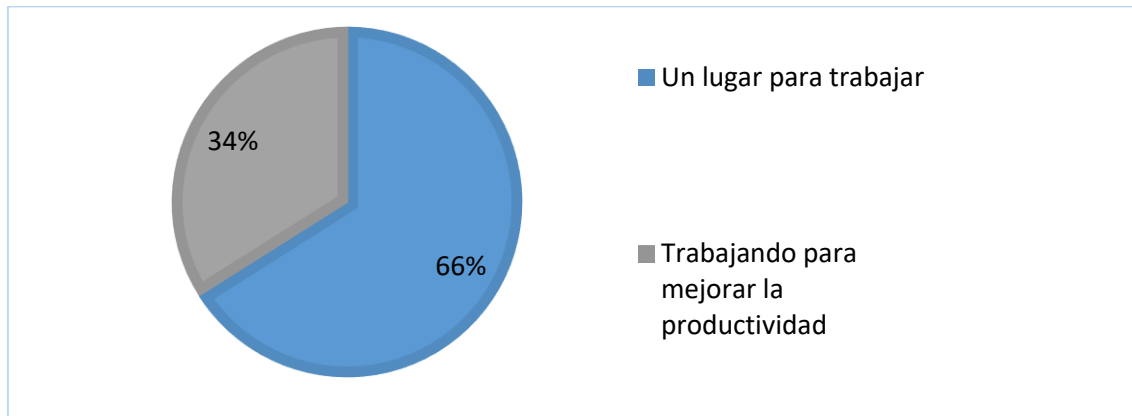


Fuente: los autores.

Respecto a la percepción de la organización, midiendo el grado de satisfacción que mantiene el colaborador para con la organización y como considera la empresa donde trabaja, ante esta realidad las respuestas que refleja el gráfico fueron las siguientes: 68% afirman que es una gran organización para trabajar y el 34% afirman que se está trabajando para mejorar la productividad.

Figura 11

Distribución porcentual de cómo considera la organización los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas



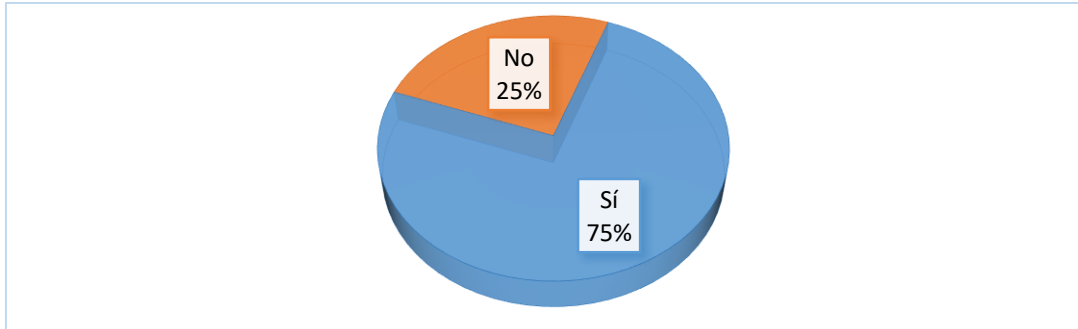
Fuente: los autores.

Como se observa en la figura 12 sobre el conocimiento de planes de desarrollo empresarial de la organización, esta pregunta permite saber el nivel de conocimiento que

los colaboradores tienen con el desarrollo empresarial de la empresa en un contexto de competitividad. El 75% de los encuestados sí conocen los planes de desarrollo empresarial mientras el 25% afirma no conocerlos.

Figura 12

Distribución porcentual sobre el conocimiento de los planes de desarrollo empresarial de la organización, en opinión de los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas

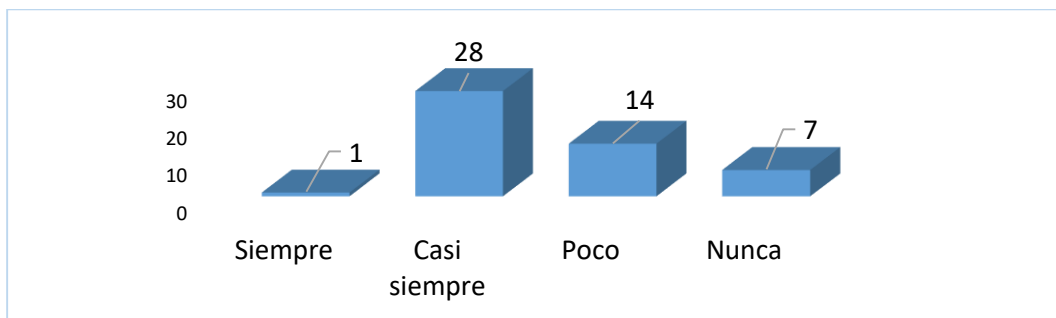


Fuente: los autores.

La figura 12, evidencia que el 75% de los encuestados contestaron que la organización siempre tiene planes que permiten la capacitación y el aprendizaje, 28 contestan que casi siempre, 14 contestan que poco y 7 contestan que nunca. Es importante destacar que las empresas mantienen un constante interés por lograr que los colaboradores se preparen profesionalmente.

Figura 13

Distribución numérica sobre la existencia de planes de capacitación y aprendizaje en la organización, en opinión de los colaboradores encuestados de las empresas de servicio de la provincia de Veraguas



Fuente: los autores.

4. Discusión

Los hallazgos sugieren que un 58% de los encuestados se encuentran realizando funciones operativas, por la naturaleza del proceso productivo que se realiza y se puede visualizar (tabla 3), que el personal que conforma las empresas en su mayoría es, relativamente, joven lo que puede proporcionar una oportunidad para aplicar el concepto de las organizaciones inteligentes, de igual forma, la mayor cantidad de miembros que la conforman son mujeres.

Sobre la libertad de opinar con sus superiores, se puede destacar el hecho de que en las empresas dedicadas al sector servicios, los colaboradores, en su mayoría, se sienten en libertad de hablar con sus superiores (figura 3). Respecto al grado de confianza de encargados con el colaborador el resultado es del 100%, lo cual, destaca un atributo que puede mantener motivado al personal para realizar sus tareas de forma más eficiente. Estos aspectos están ligados a los hallazgos de Basantes et al. (2021), quienes señalan que la generación de un clima laboral adecuado da lugar al trabajo en equipo y objetivos en común, procesos permanentes de innovación, inversión en actividades de investigación y desarrollo, planificación estratégica y la capacitación continua del recurso humano.

Según la percepción de los encuestados la responsabilidad de alcance de las metas de la organización es igual, tanto para la organización, como el colaborador (figura 4), en esta línea, existe total manifestación de comunicación en el alcance de objetivos (figura 3), aspecto importante, ya que, denota que las empresas tienen buenos canales de comunicación que son la base para lograr los objetivos propuestos. Aspecto que sustentan González et al. (2019), al indicar que, del desarrollo del pensamiento estratégico, en la mente del estratega que permite mejorar las capacidades de las organizaciones, dando paso a la formulación y despliegue de estrategias con mayor efectividad.

En cuanto a la toma de decisiones, se responde a las directrices de la alta gerencia (figura 5), esta pregunta es importante, ya que, de implementar procesos para cumplir con requerimientos de organización inteligentes, las decisiones tienen una concentración regional. Respecto a la motivación en los procesos, no hubo respuesta negativa sobre esta pregunta, es decir, los encuestados respondieron que sí o que no saben. Estas afirmaciones

son relevantes para los planteamientos de Barrios (2020), al indicar que las organizaciones inteligentes son necesarias utilizarlas como método gerencial, con la intención de impulsar los procesos productivos, los negocios y las estructuras organizativas.

Sobre el flujo de la comunicación en la organización, los resultados (100% de los colaboradores) sugieren que se mantiene fluyendo de forma correcta, reafirmando la idea de que son escuchados y tomados en cuenta por la alta gerencia de la empresa. La mayor cantidad de los encuestados realiza sus labores por órdenes.

Al verificar el trabajo en equipo, el 84% indica que se hace, ello conlleva un proceso de supervisión el cual, según los encuestados se lleva a cabo en un alto porcentaje. Se observa que consideran la organización en un porcentaje significativo un lugar para trabajar. Destacan que en un porcentaje mayor al 50% que la organización siempre tiene planes de capacitaciones, un aspecto fundamental de las organizaciones inteligentes es la capacitación y aprendizaje continuo, esta pregunta permite medir el grado de conocimiento que tienen los colaboradores en cuanto a los planes de capacitación y aprendizaje en las empresas.

Lo descrito en el párrafo anterior concuerda con lo presentado por Seminario y Cordova (2020), la innovación es un factor muy importante en la competencia de las empresas, porque permite a las empresas sacar al mercado productos mejorados o nuevos, antes que los competidores, y así aumentar su cuota de mercado.

5. Conclusiones

La información analizada en este proyecto de investigación nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

- Las empresas de servicio como organizaciones tienen una estructura necesaria para poder implementar el concepto de organización inteligente, destacando que los colaboradores están en un momento ideal para tal fin.
- Las empresas de servicio en el distrito de Santiago cuentan con un recurso humano dispuesto a realizar y emprender cambios, ya que, sus edades son, relativamente, jóvenes.

- Es importante hacer frente a los avances tecnológicos constantes, a la globalización y a la aceleración de los cambios donde se necesitan cada vez más culturas dinámicas y una nueva manera de organizar el trabajo.
- Se debe asegurar, constantemente, que los colaboradores de las empresas estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades lo que permite desarrollar habilidades que fortalecen a las empresas.
- Implementar la gestión del conocimiento permitirá a la empresa las organizaciones de servicio, encontrar la información de importancia, seleccionar, organizar y comunicarla a todo el personal activo.
- Las empresas de servicios de acuerdo a su segmento están ávidos de aceptar la implementación de propuestas que permitan ofrecerles mayor beneficio y valor a sus clientes.

Referencias bibliográficas

- Arce-Otoya, M. y Chávez-Castillo, E. (2019). *Aprendizaje Individual vs Aprendizaje Organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/3959>
- Barrios, A. (2020). Las organizaciones inteligentes, modelo gerencial que transforma e impulsa la economía y productividad empresarial. *Revista Científics Gerens*, (7) 137-147. <http://200.11.218.106/index.php/rgerens/article/view/1253>
- Basantes, J., Bonilla, E., Centeno, E. y Alvarado, J. (2021). Análisis y descripción de las organizaciones inteligentes: Una revisión bibliográfica. *AlfaPublicaciones*, 3(2), 101-118. <https://doi.org/10.33262/ap.v3i2.58>
- Briceño, P. y Yraima, N. (2021). Las organizaciones educativas inteligentes: una Indagación de sus aspectos funcionales. *Revista Arbitrada del CIEG* (8), 219-231. [https://www.grupociieg.org/archivos_revista/Ed.48\(219-231\)-Briceno%20Yraima_articulo_id758_articulo_id758.pdf](https://www.grupociieg.org/archivos_revista/Ed.48(219-231)-Briceno%20Yraima_articulo_id758_articulo_id758.pdf)
- Delgado, M. (2002). Metodología en salud pública. *Revista Española de Salud Publica*, 76(2), 81-84. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272002000200001>
- González, G. (2019). Incidencia de las Organizaciones Inteligentes en la Gestión del Conocimiento. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156016/html/#:~:text=El%20factor%20productivo%20por%20excelencia,con%20hechos%2C%20procedimientos%2C%20conceptos%2C>

- González, J., Salazar, F., Ortiz, R. y Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.) Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo, Contraloría General de la República, Panamá. (2018). *Listado de empresas establecidas en la República: año 2018*. https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=990&ID_CATEGORIA=17&ID_SUBCATEGORIA=45
- Jiménez, R. (2018). El capital humano e intelectual como catalizador de la gestión organizacional. *Mundo Fesc*, 15(1), 83–89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6638704>
- León, M., Tejada, G. y Yataco, T., (2003). Las Organizaciones Inteligentes. *Industrial Data*, 6(2), 082-087. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i2.6087>
- Mota, J. (2020). Toma de Decisiones Efectivas desde el Contexto de las organizaciones inteligentes en las escuelas primarias. *Revista Cientific*, 5(15), 320-335. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.16.320-335%20target=>
- Navarrete, G. (2022). Organizaciones inteligentes y su incipiente incursión en la esfera turística. Una aproximación al estado del conocimiento. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(1), 100-122. <https://doi.org/10.36390/telos241.07>
- Seminario, R. y Córdova, R. (2020). La organización inteligente: una mirada hacia la estabilidad empresarial. *Business Innova Sciences*, 1(3), 57-66. <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/19/27>
- Tarrillo, J. (2023). *Modelo de gestión administrativa, incorporando la teoría de organizaciones inteligentes, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca—Perú*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11090>
- Zanabria-Ortega, M. (2022). Modelo sistémico con enfoque en disciplinas individuales de las organizaciones inteligentes y la eficiencia organizacional: “Yo soy el cambio”. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 2(1), e264. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.264>