Scientia et PRAXIS

Vol. 03 No. 05-2023

eISSN 2954-4041

AMIDI
Academia Mexicana
de Investigación y Docencia
en Innovación

Volumen 03, Número 05
Enero-Junio 2023
eISSN: 2954-4041
https://doi.org/10.55965/setp.3.05

AMIDI
Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación

Scientia et PRAXIS

Miembros del Consejo Editorial:

-Editor en Jefe-

Dr. Juan Mejía-Trejo.
Universidad de Guadalajara, Zapopan, Jalisco, México.

-Editor Asociado-

Dr. Carlos Omar Aguilar-Navarro.
Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco A.C. (CIATEJ-CONACYT), Guadalajara, Jalisco, México

-Editor Técnico-

Dr. Carlos Gabriel Borbón-Morales.
Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo (CIAD-CONACYT), Hermosillo, Sonora, México

-Comité Científico-

Dr. Gonzalo Maldonado-Guzmán.
Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, Aguascalientes, México.

Dra. Claudia De-Fuentes.
Saint Mary´ s University, Halifax, Nova Scotia, Canadá

Dr. Jaime Antero Arango-Marin.
Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Antioquía, Colombia

Dr. Abu Waheeduzzaman
Texas. A&M University-Corpus Christi, EUA.

Dr. Ángel Rodríguez-Bravo.
Asociación Científica para la Evaluación y Medición de los Valores Humanos (AEVA), Barcelona, España.

Dra. Norminanda Montoya-Vilar
Universidad Politécnica de Cartagena, España

Dra. Antonia Madrid-Guijarro.
Universidad Politécnica de Cartagena, España

Dra. Jiachen Hou
University of Bradford. UK.

Dr. Miguel Ángel Martínez-Téllez
Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo (CIAD-CONAHCYT), Hermosillo,Sonora, México

Dr. Ramón Jaime Holguín-Peña
Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste S.C (CIBNOR-CONAHCYT).La Paz, Baja California Sur, México

Dr. Gerardo Rodríguez-Barba
Centro de Investigación y Asistencia Técnica del Estado de Querétaro especializado en Manufactura Avanzada y Procesos Industriales (CIATEQ-CONAHCYT). Guadalajara, Jalisco, México

Dr. Enrique Saldívar-Guerra
Centro de Investigación de Química Aplicada (CIQA-CONAHCYT), Saltillo, Coahuila, México

Dra. Paulina Elisa Lagunes-Navarro
Centro de Investigación e Innovación en TIC (INFOTEC-CONAHCYT), Ciudad de México, México

Dra. América Berenice Morales-Díaz
Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional Unidad (CINVESTAV) Saltillo, Coahuila, México

Dra. Clara Galindo-Sánchez
Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada (CICESE-CONAHCYT), Baja California, México

Dr. Antonio Aguilera-Ontiveros
Colegio de San Luis (COLSAN-CONAHCYT), San Luis de Potosi, San Luis Potosí, México

Dr. Yanga Villagomez-Velázquez
Colegio de Michoacán (COLMICH-CONAHCYT), Zamora, Michoacán,. México

Dr. Héctor Medina-Miranda
Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS-CONAHCYT), Guadalajara, Jalisco, México

Dr. José Tuxpan Vargas
Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica (IPICYT-CONAHCYT). San Luis Potosi, San Luis Potosí

Dr. Miguel Eduardo Equihua-Zamora
Instituto de Ecologia (INECOL-CONAHCYT) Xalapa, Veracruz, México

Dr. Luis Sáenz-Carbonell
Centro de Investigación Científica de Yucatán (CYCY-CONAHCYT) Merida, Yucatan, México

Dr. Alejandro Morón-Ríos
El Colegio de la Frontera Sur (ECOSUR-CONAHCYT), Campeche, Campeche, México

Dr. Jorge Castañeda Zavala
Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora (CONAHCYT) Ciudad de México, México

Dra. María del Rosio Barajas-Escamilla
El Colegio de la Frontera Norte (COLEF-CONAHCYT), Tijuana, Baja California, México

Dra. Helena Cotler
CentroGeo (CONAHCYT), Ciudad de México, México

Scientia et PRAXIS

Carta Editorial

Para la Academia Mexicana de Investigación y Dicencia en Innovación (**AMIDI**) a través del consejo editorial de la revista **Scientia et PRAXIS** en el Volumen 03, Número 05, correspondiente al período de Enero a Junio de 2023, como edición regular, presenta trabajos científicos orginales e inéditos en el ámbito de cómo la actividad transdisciplinar es un impulsor para lograr el desarrollo sostenible con incidencia social, destacando contribuciones tanto al campo del conocimiento (*Scientia*) como en el de aplicación (*Praxis*). De esta manera, presentamos los siguientes trabajos:

El primer artículo describe el panorama mundial y nacional sobre la investigaciones enfocadas en la innovación social a través de un estudio bibliometrico, como punto de referencia para promover estrategias en los Centros Públicos de Investigación (CPI) para la aplicabilidad en diferentes disciplinas del conocimiento, principalmente en las ciencias agrícolas. Utilizó la base de datos Scopus como una de las metodologías propias para estudios bibliométricos al reunir literatura científica con la temática "social innovation" con información recopilada en artículos publicados del 2015 - 2023. De esta forma, los hallazgos obtenidos giran en torno a un análisis bibliográfico relevante de la innovación social en sus distintas disciplinas, áreas, países con mayor número de producción científica, y autores más representativos relacionados con las ciencias de la agricultura y la biología. La originalidad transdisciplinar para la innovación sostenible, radica en ser un estudio reciente y actualizado que contribuye a ampliar el estado del arte sobre el tema de innovación social. La búsqueda de este tema en la base de Scopus amplia la visión de su aplicabilidad en las diferentes disciplinas de la ciencia, producción internacional y nacional, participación de los centros de investigación y académicos, con información relevante sobre los artículos que abordan la innovación social en las ciencias agrícolas como guía para estudios futuros.

El artículo número dos, examina la situación actual del desarrollo de los constructos de Eco-innovación y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la producción científica mundial. Utilizó el software VOSviewer y la plataforma Scopus para obtener la base de datos con la cual se realizó un análisis bibliométrico donde se muestra la relación entre autores y

publicaciones de los constructos propuestos. Se investiga la relación entre la eco-innovación y la RSE mostrando que desde el 2000 y hasta el 2022 han sido constructos ampliamente estudiados y con un creciente interés en la industria y en el campo científico. Su originalidad transdisciplinar para la innovación sostenible radica en la importancia de la eco-innovación y la RSE como constructos, pues son temas emergentes y necesarios para las organizaciones en su cumplimiento de agendas con temática sostenible. Se concluye en la observación de un crecimiento positivo de las publicaciones científicas donde se relaciona a la eco-innovación y la RSE, por otro lado, esta investigación está limitada por la base de datos que se utilizó.

El tercer artículo, exponen los autores sobre cómo la intención emprendedora de los estudiantes universitarios, es un fenómeno que se debe analizar desde diferentes aristas. Uno de los principales, es el enfoque de los valores humanos como predictores principales de las actitudes e intereses mismos, y por ende, del comportamiento. Este trabajo tiene como objetivo analizar la capacidad predictiva de los valores personales en la intención emprendedora de estudiantes universitarios. Para lograr sus evidencias, se empleó se aplicó un análisis factorial exploratorio seguido de un modelo de regresiones lineales para una muestra de 715 estudiantes en la Universidad de Guadalajara. Los resultados indican que la presencia de valores personales de corte individualista en los estudiantes universitarios tiene mayor capacidad predictiva que aquellos valores de corte colectivista sobre la intención emprendedora, pero ambos presentan cargas positivas. Lo anterior indica que, tanto el emprendimiento comercial como el emprendimiento social, son opciones para desarrollar e impulsar dentro de esta comunidad universitaria. La originalidad transdisciplinar para la innovación sostenible radica en que existen pocos estudios en el campo del emprendimiento desde la perspectiva de analizar a los estudiantes como un sujeto humano y cómo, entender estas características, puede ayudar a diseñar mejores políticas educativas. Este estudio muestra la importancia de comprender a los sujetos como individuos antes de generar o implementar políticas educativas. Dado que el trabajo se realizó sobre una población estudiantil de una universidad específica y a fin de comprender el fenómeno de manera más profunda, es necesario analizar otras IES e identificar si el comportamiento en el experimento es similar o tiene diferencias significativas.

Finalmente, el cuarto artículo nos muestra la medición de la relación entre las variables de clima organizacional, satisfacción laboral y calidad de vida, en una empresa de ventas por teléfono en

el noroeste de México. Participaron 194 empleados, 157 eran asesores telefónicos y 36 del personal administrativo, 77 hombres y 115 mujeres. Se aplicaron las escalas de clima organizacional, satisfacción laboral y calidad de vida. Se realizaron comparaciones de medias a través de pruebas de contraste y correlaciones. Se encontraron como resultados, diferencias significativas por sexo, edad, puesto y experiencia laboral, donde destaca la percepción de menor satisfacción laboral en mujeres y asesores telefónicos. La originalidad transdisciplinar para la innovación sostenible se encuentra en la relación del clima organizacional, la satisfacción laboral y la forma en la que estas impactan en la calidad de vida del empleado en las empresas de venta por llamada en un espacio temático donde convergen ciencias sociales y de ingeniería. Es importante para la sostenibilidad de estas empresas, el estudio de su estilo de liderazgo de alta dirección, estructura organizacional y prácticas internas de gestión para alcanzar niveles más altos de efectividad que sus competidores. Se concluye que el clima y la satisfacción en un centro de llamadas, tienen un nivel importante de correlación con la rotación para jóvenes estudiantes de pregrado en su mayoría mujeres.

Es deseo de los autores, de la dirección de **AMIDI** y del consejo editorial de la revista científica **Scientia et PRAXIS** que intervinieron en esta obra, que los lectores encuentren información accesible y útil a sus propósitos, además de animarlos a que sean autores para futuras ediciones como ésta, donde se exponen los problemas de nuestro país y sus posibles soluciones.

Dr. Juan Mejía-Trejo
Editor en Jefe
Scientia et PRAXIS
Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación SC (**AMIDI**), Zapopan,Jalisco, México
Junio 2023, Zapopan, Jalisco, México

Dr. Carlos Borbón-Morales
Editor Asociado
Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco, A.C.
(**CIATEJ-CONAHCYT**)
Junio 2023, Hermosillo, Sonora, México

Scientia et PRAXIS

Editorial Letter

For the Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación (**AMIDI**) through the editorial board of the Scientia et PRAXIS journal in Volume 03, Number 05, corresponding to the period from January to June 2023, as a regular edition, presents original scientific papers and unprecedented in the field of how transdisciplinary activity is a driver to achieve sustainable development with a social impact, highlighting contributions both in the field of knowledge (Scientia) and in the field of application (Praxis). In this way, we present the following works:

The first article describes the global and national panorama of research focused on social innovation through a bibliometric study as a point of reference to promote strategies in Public Research Centers (CPI) for applicability in different disciplines of knowledge, mainly in agricultural sciences. The Scopus database was used as one of its methodologies for bibliometric studies by gathering scientific literature with the theme "social innovation" and information collected in articles published from 2015 - 2023. In this way, the findings revolve around an analysis of relevant bibliography of social innovation in its different disciplines, areas, countries with the most significant scientific production, and most representative authors related to the sciences of agriculture and biology. The transdisciplinary originality for sustainable innovation lies in being a recent and updated study that expands state-of-the-art on social innovation. The search for this topic in the Scopus database broadens the vision of its applicability in the different science disciplines, international and national production, and participation of research and academic centers, with relevant information on the articles that address social innovation in agricultural sciences as a guide for future studies.

Article two examines the current situation of Eco-innovation, and Corporate Social Responsibility (CSR) construct development in world scientific production. The VOSviewer software and the Scopus platform were used to obtain the database with which a bibliometric analysis was carried out, showing the relationship between authors

and publications of the proposed constructs. The relationship between eco-innovation and CSR is investigated, showing that from 2000 to 2022, they have been widely studied constructs with a growing interest in the industry and the scientific field. Its transdisciplinary originality for sustainable innovation lies in the importance of eco-innovation and CSR as constructs since they are emerging and critical issues for organizations in their compliance with sustainable-themed agendas. It is concluded in the observation of positive growth of scientific publications where it is related to eco-innovation and CSR. On the other hand, this research is limited by the database that was used.

In the third article, the authors explain how the entrepreneurial intention of university students is a phenomenon that must be analyzed from different angles. One of the main ones is focusing on human values as the main predictors of attitudes, interests, and behavior. This work aims to analyze the predictive capacity of personal values in the entrepreneurial intention of university students. To achieve their evidence, an exploratory factor analysis was applied, followed by a linear regression model for a sample of 715 students at the University of Guadalajara. The results indicate that the presence of individualistic personal values in university students has a greater predictive capacity than those of collectivist values on entrepreneurial intention, but both present positive charges. This indicates that both commercial and social entrepreneurship are options for developing and promoting within this university community. The transdisciplinary originality for sustainable innovation lies in the fact that there are few studies in the field of entrepreneurship from the perspective of analyzing students as human subjects and how understanding these characteristics can help design better educational policies. This study shows the importance of understanding the subjects as individuals before generating or implementing educational policies. Since the work was carried out on a student population of a specific university and to understand the

phenomenon more deeply, it is necessary to analyze other HEIs and identify if the behavior in the experiment is similar or has significant differences.

Finally, the fourth article shows us the measurement of the relationship between organizational climate variables, job satisfaction, and quality of life in a telephone sales company in northwestern Mexico. One hundred ninety-four employees participated; 157 were telephone advisors and 36 administrative staff, 77 men and 115 women. The scales of organizational climate, job satisfaction and quality of life were applied. Comparisons of means were made through contrast tests and correlations. The results found significant differences by sex, age, position, and work experience, where the perception of lower job satisfaction in women and telephone advisers stands out. The transdisciplinary originality for sustainable innovation is found in the relationship between the organizational climate, job satisfaction, and the way in which these impact the quality of life of the employee in call-in sales companies in a thematic space where social sciences and sciences converge. Engineering It is important for the sustainability of these companies, the study of their top management leadership style, organizational structure, and internal management practices to achieve higher levels of effectiveness than their competitors. It is concluded that the climate and satisfaction in a call center have a significant level of correlation with turnover for young undergraduate students, mostly women.

It is the wish of the authors, the management of AMIDI, and the editorial board of the scientific journal Scientia et PRAXIS who participated in this work, that readers find accessible and useful information for their purposes, in addition to encouraging them to be authors for future editions, like this one, where the problems of our country and their possible solutions are exposed

Scientia et PRAXIS

Dr. Juan Mejía-Trejo
Editor en Jefe
Scientia et PRAXIS
Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación SC (AMIDI)
Junio 2023, Zapopan, Jalisco, México

Dr. Carlos Borbón-Morales
Editor Asociado
Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo (**CIAD-CONAHCYT**), Hermosillo, Sonora, México
Junio 2023, Hermosillo, Sonora, México

Scientia et PRAXIS

Contenido
Table of contents

1 Importancia de la Actividad Agrícola y la Innovación Social en los Centros Públicos de Investigación: un Análisis Bibliométrico

Importance of Agricultural Activity and Social Innovation in Public Research Centers: a Bibliometric Analysis

34 Eco-innovación y Responsabilidad Social Empresarial: Un estudio bibliométrico de la relación de estos constructos

Eco-innovation and Corporate Social Responsibility: A bibliometric study of the relationship between these constructs

60 Individualismo y colectivismo como predictores de la intención emprendedora en estudiantes universitarios

Individualism and collectivism as predictors of the entrepreneurial intention of university student

83 Relación y comparación entre las variables de clima organizacional, satisfacción y calidad de vida en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México

Relationship and comparison between the variables of organizational climate, satisfaction and quality of life in a Telephone sales company in northwestern Mexico

Scientia et PRAXIS
Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 1-33
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a1
eISSN: 2954-4041

Importancia de la Actividad Agrícola y la Innovación Social en los Centros Públicos de Investigación: un Análisis Bibliométrico

Importance of Agricultural Activity and Social Innovation in Public Research Centers: a Bibliometric Analysis

Alba Lucia Moreno-Ortiz. **ORCID:** 0000-0002-9319-075X
Universidad de Zaragoza, España
e-mail: luciaortmor@gmail.com

Palabras Clave: innovación social, centros públicos de investigación, ciencias agrícolas, bibliometría.
Keywords: social innovation, public research centers, agricultural sciences, bibliometrics.

Recibido: 6-Oct-2022; **Aceptado:** 01-Feb-2023

RESUMEN

Objetivo. Conocer el panorama mundial y nacional sobre investigaciones enfocadas en la Innovación Social a través de una bibliometría, como punto de referencia para promover estrategias en los Centros Públicos de Investigación (CPI) para la aplicabilidad en diferentes disciplinas del conocimiento, principalmente en las Ciencias Agrícolas.

Metodología. Se utilizó la base de datos Scopus como una de las metodologías propias para estudios bibliométricos al reunir literatura científica con la temática "Social Innovation" con información recopilada en artículos publicados del 2015 - 2023.

Hallazgos. Se obtuvo análisis bibliográfico relevante de la Innovación Social en sus distintas disciplinas, áreas, países con mayor numero de producción científica, y autores más representativos. Análisis bibliométrico para las Ciencias de la Agricultura y Biología.

Originalidad. Estudio reciente y actualizado que contribuye a ampliar el estado del arte sobre el tema de Innovación Social. La búsqueda de este tema en la base de Scopus amplia la visión de su aplicabilidad en las diferentes disciplinas de la ciencia, producción internacional y nacional, participación de los centros de investigación y académicos. Información relevante sobre los artículos que abordan la Innovación Social en las Ciencias Agrícolas como guía para estudios futuros.

Conclusiones y limitaciones. Este artículo genera un marco de referencia para futuros estudios de los CPI, universidades, sector público y privado, basado en estudios recientes enfocados en la teoría del cambio y la transformación como estrategia para resolver problemas sociales, más conocida como la Innovación Social. Este muestra los países con mayor producción científica, sus principales autores, producción por disciplinas del conocimiento y un enfoque más detallado de las investigaciones en el sector agrario tanto internacional como nacional, resaltando las universidades o centros de investigación con mayores publicaciones sobre el tema en México.

ABSTRACT

Purpose. Know the global and national panorama of research focused on Social Innovation through bibliometrics as a point of reference to promote strategies in Public Research Centers (CPI) for applicability in different disciplines of knowledge, mainly in Agricultural Sciences.

Methodology. The Scopus database was obtained as one of the own methodologies for bibliometric studies by gathering scientific literature with the theme “Social Innovation” with information collected in articles published from 2015 - 2023.

Findings. Relevant bibliographic analysis of Social Innovation was obtained in its different disciplines, areas, and countries with the highest scientific production and most representative authors. Bibliometric analysis for Agricultural Sciences and Biology.

Originality. A recent and updated study contributes to expanding the state of the art on Social Innovation. The search for this topic in the Scopus database broadens the vision of its applicability in the different science disciplines, international and national production, and participation of research centers and academics. Relevant information about the articles that address Social Innovation in Agricultural Sciences as a guide for future studies**.**

Conclusions and limitations. This paper generates a frame of reference for future studies of the CPI, universities, and public and private sectors based on recent studies focused on the theory of

change and transformation as a strategy to solve social problems, better known as social innovation. The study shows the countries with the highest scientific production, its principal authors, production by disciplines of knowledge, and a more detailed approach to research in the agricultural sector, both international and national, highlighting the universities or research centers with the most significant publications on the subject in México.

1. INTRODUCCIÓN

Este artículo pretende a través de una bibliometría en Scopus enfocado en la Innovación Social, ampliar la visión de influencia y participación en las diferente disciplinas del conocimiento, los países con mayor producción científica, sus principales autores como referencia para nuevas investigaciones en los diferentes campos de la ciencia.

El término innovación ha sido usado por varias disciplinas y sectores de la industria, generalmente relacionando innovación a un proceso dinámico de cambios continuos para incrementar productividad, eficiencia y un mayor impacto económico. Se promueve la innovación como base de un desarrollo económico para el éxito de una empresa. Pero este término tiene un trasfondo mayor y es el impacto que todo cambio genera en una sociedad o comunidad. Garcia y Palma (2019), argumentan que la innovación debe ser transformadora para un bien común y el camino para garantizar una estructura estable y benéfica para la gran mayoría. Toda innovación se relaciona con el factor social y esto justifica a la innovación social como solución a los problemas al resolverse de forma colectiva y participativa para atender el bienestar y estabilidad de la sociedad.

Mejía-Trejo y Sanchez-Gutierrez (2014), abordan el enfoque empresarial y competitivo que maneja la OCDE (2005) al definir la innovación como las mejoras significativas alcanzadas a través de un proceso o método para los servicios y productos aplicables dentro de una organización o como consecuencia de las relaciones exteriores. Pero este concepto va más allá de la competitividad para la generación de ingresos, la innovación tiene presencia en la transformación y en los cambios importantes que se ejecuten a través de diferentes acciones para el beneficio colectivo y comunal.

El dinamismo a la que se enfrenta una comunidad o sociedad es de tal velocidad, que términos, conceptos, orientaciones, intereses, estrategias, entre otros, pueden dar un giro durante su permanencia en la actividad misma de la sociedad. Echeverría Ezponda (2008), en su artículo “El

Manual de Oslo y la Innovación Social", menciona que este manual en sus primeras ediciones se dirigía el término "innovación" como innovación tecnológica y de procesos, enfocados en sectores industriales, mediciones, mercados, servicios, resultados, dejando de lado a la sociedad y lo que con ella conlleva. Países ajenos a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), han desarrollado sus propias encuestas acerca de innovación y de esta manera implementan modificaciones a conceptos preexistentes, como es el caso de Innovación Social. El interés de empresas, instituciones, las Naciones Unidas, entre otras, vienen impulsando la Innovación Social en un mismo sentido.

Fernández-Jardón y Gierhake (2020) mencionan como referencia El Manual de Oslo, para explicar la relación lógica de generalizar el término innovación con Innovación Social, puesto que la innovación debe ir dirigida a valores sociales y que recaigan en una comunidad, para impulsar el bienestar social, calidad de vida, reducción de la pobreza, inclusión y participación de todos los ciudadanos, protección del medio ambiente, salubridad, protección a los grupos sociales más vulnerables, entre otros. Igualmente, menciona que la Innovación Social es un proceso de autoorganización en las comunidades donde se mezclan elementos internos y externos, se hace presente la coordinación de recursos propios, humanos, valores culturales, experiencia y conocimiento de cada localidad. Para ampliar el objetivo de la innovación, Jardon y Gierhake (2020) definen a la Innovación Social como un principio básico para generar una sociedad sostenible, con el objetivo de cooperar mutuamente bajo estructuras orientadas a la gobernanza y colaboración.

Los individuos que conforman una sociedad, generan y forjan nuevas relaciones para mejorar la calidad de vida en sus respectivas comunidades. Factores como la participación social, innovación, colaboración para crear nuevas rutas o caminos que fortalezcan su crecimiento comunitario, son hoy temas que vienen cobrando gran relevancia para el desarrollo e impulso de una comunidad. La participación ciudadana, permite desarrollar nuevos conocimientos, creación de soluciones, apropiación de un sentido de pertenencia como integrante de su comunidad y de un colectivo, construyen un tejido social, donde sus intereses, aspectos culturales y el beneficio de todos, prima por el interés de unos pocos.

La Innovación Social, se puede definir como una actividad relativamente nueva que viene tomando fuerza aproximadamente hace una década, y tiene como objetivo resolver problemas difíciles y complejos de una sociedad (Calvo Martinez, Morales y Arias Gómez, 2018). Pero la

intervención de las instituciones públicas, los CPI, fortalecen la construcción de proyectos colectivos que impulsen a las comunidades a transformaciones verdaderamente culturales, productivas y administrativas son reemplazados generalmente por marcos tecnológicos y de desarrollo como única solución a sus problemas. La política científica debe tener bases propulsoras de competitividad y bienestar por encima de debates orientados a fines individuales y partidistas (De Mendoza, 2021).

La Innovación Social debería ser un pilar en los CPI para que todas las investigaciones y proyectos tengan un verdadero impacto en la comunidad, capaces de transformar positivamente el entorno haciendo de sus resultados logros palpables, medibles, expansivos y reconocidos por los sectores beneficiados. Centros de investigación (CI) manejan unidades de negocios que se enfocan en la prestación de servicios, consultoría con un enfoque directo a las empresas, y por otro lado, atiende proyectos impulsados directamente por los Gobiernos, lo que permitiría estratégicamente identificar los problemas en una sola línea, encontrando una interacción conjunta de estas dos visiones y prioridades, abonando considerablemente al desarrollo de la ciencia y tecnología.

Quitian-Feliciano, Rodríguez-González, y Morales-Rubiano (2020), comentan que los centros de investigación por su naturaleza deben relacionarse con actores externos para generar nuevos conocimientos, donde la innovación se mezcla entre los procesos internos de la institución y el compromiso de crear valor a ese nuevo conocimiento asegurando la solución a los problemas actuales que vive la sociedad y los mismos centros de investigación, donde su compromiso se define como desarrolladores de conocimiento. Igualmente, el enfoque participativo, colaborativo, de vinculación (universidades, CPI, CI), multidisciplinario, rangos académicos, tienen mayor posibilidad de motivar y estimular al investigador y los CPI de generar conocimiento y procesos innovadores.

Finalmente, este estudio se profundiza en la utilización la Innovación Social en el área de las Ciencias Agrarias en el mundo y México, por la importancia que estas ciencias representan en el impulso y desarrollo de una nación. Los resultados generados brindan información relevante para los CPI y universidades vinculados con ésta área del conocimiento como punto de partida para el análisis de estrategias o información para futuros estudios.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Se presentan a continuación el contexto a nivel de la importancia de la agricultura en el mundo para el desarrollo social así como los antecedentes de la actividad agrícola en el mundo.

2.1. Importancia de la Agricultura en el mundo para el Desarrollo Social.

La alimentación es la base de supervivencia de todos los seres humanos y, ante cada cambio que se implemente o se deje de ejecutar para reproducirla afecta directamente a los procesos productivos y, por ende, a la sociedad en general. Existe una gama muy amplia referidas a las acciones, las cuales pueden estar orientadas hacia la implementación de nuevos productos o procesos, normatividad, medio ambiente, incremento poblacional, políticas públicas, etc.

El sector agrario ha registrado en su historia diferentes sometimientos ante cambios sociales, estructuras políticas y a la presión de este sector, por atender la producción de alimentos y materias primas en un equilibrio sostenible, ecológico y espacio para actividades recreativas, y en los últimos años, a los sistemas económicos mundiales, desarrollo de un modelo económico orientado por los países occidentales, con mayor influencia a partir de la segunda guerra mundial (Ceña Delgado, 1992).

Actualmente, los países latinoamericanos y organizaciones internacionales como el Banco Mundial (BM), Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, por sus siglas en inglés), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), entre otras, conscientes de la relevancia de la actividad agrícola, han impulsado la actividad con subsidios, préstamos, financiamientos, implementación de nuevos modelos y programas para el desarrollo respaldados por la ley.

Cabanes Morote y Gómez López (2014) citan a Calle (2013) para abordar la creación de nuevos modelos para cubrir las necesidad básicas de una sociedad, entre ellas la limitación política en temas de alimentos, que impactan a toda una población: la creación de nuevos modelos legítimos y de beneficio deben satisfacer las necesidades básica conservando un equilibrio entre los recursos materiales, creatividad, identidades, interacción con el entorno del sector alimentario, principalmente con los asuntos políticos, que inciden directamente y en su totalidad sobre este.

La actividad agrícola como parte integrante del sector primario representa un eslabón primordial en la cadena productiva para el disfrute de alimentos, semillas, frutos, granos en beneficio de una población. Dentro de la agricultura algunas semillas o frutos han superado la expectativa de

consumo a nivel nacional para traspasar fronteras y ubicarse en una alternativa de inversión, impulso económico, indicadores de mercados, apertura a nuevas visiones, generación de nuevos productos, relaciones comerciales, entre otras, para un país productor de estas semillas

Los estudios sobre Innovación Social, en países desarrollados, se ejecutan comúnmente bajo responsabilidad de entidades de gobierno (centros de investigación, universidades) y se promueven con apoyos públicos y privados. En México, el uso de metodologías y técnicas para impulsar la Innovación Social en el sector agrícola necesita un mayor desarrollo, cuya evidencia se demuestra con la falta de trabajos por parte de las instituciones encargadas en las políticas del sector.

2.2. Antecedentes de la Actividad Agrícola en el mundo

La actividad agrícola registra antecedentes en diferentes culturas de la antigüedad, por su importancia social y económica. Acevedo, Violic y Candia (1999) comentan que la historia de la agricultura data de hace 10.000 años o más y esta actividad ha presentado en los últimos tiempos una acelerada evolución como resultado de los efectos científicos del siglo XX.

Por su parte, Zizumbo Villareal y García Marín (2008) citan a MacNeish (1964; MacNeish y Nelken, 1963; Poinar et al., 2001; Zeder et al., 2006) para hacer referencia a la llegada de la agricultura en Mesoamérica, donde a través de grupos humanos procedentes del suroeste y territorios centrales de lo que hoy se conoce como EUA entre 10.600 y 10.000 A.C. como iniciadores de esta actividad; la recolección de plantas como pastos, agave, tunas, encinos, entre otros; y la caza de venados y otros animales menores, sería parte de la cultura.

Continúan Zizumbo Villareal y García Marín (2008) comentando que el asentamiento en las cercanías de los ríos, el uso del fuego en la caza sirvió para herramienta en la siembra y la presencia de plantas domésticas en selvas con determinadas características, dio origen al establecimiento de la agricultura en Mesoamérica.

La recolección de plantas y frutos se viene realizando hace 23.000 años. Como paso revolucionario, está la domesticación de animales pequeños; y en el Mediterráneo en el 8.000 a.C. se difunden cultivos en el Norte de Europa. Algunas condiciones climáticas a finales del Pleistoceno, influyó en el desarrollo de esta actividad, también porque al extinguirse los frutos y los animales para la caza, las oportunidades para los agricultores mejoraban, originando un incremento poblacional, según Tauger (2011).

Al respecto, Robledo Arratia (2015) destaca que el asentamiento de poblaciones y sociedades en zonas cercanas a ríos y fuentes de agua marcó el cambio de recolectores a agricultores, dando paso a las primeras civilizaciones, como ejemplo se registra un crecimiento cultural, social y económico en Egipto, Mesopotamia, China e incluso México, en parte por la domesticación, cultivos y comercio de alimentos. En territorios como Irán, Irak, Turquía, Siria, Líbano y Chipre, fueron los primeros territorios en el mundo en cultivar cereales silvestres, entre los 11.000 y 11.500 años, según recientes evidencias. Y los cultivos modernos con sus principales productos, tuvieron su origen en las montañas de Zagros – Irán, donde plantas progenitores dan origen a la cebada, trigo, lentejas y chícharos.

Van der Ploeg (2015) da cuenta de la agricultura en el Oriente, por lo que menciona que, la presencia de China en esta actividad se registra como el mayor sistema agrícola en el mundo y primer productor agrícola, englobando más de 200 millones de explotaciones a pequeña escala.

En la historia social de Roma primitiva, en tiempos de Rómulo, no gozaban de buena reputación quienes realizaban la actividad de la manufactura, comercio, artesanos y mercaderes; contrariamente los agricultores pertenecían a la aristocracia de la sociedad. Según la tradición quienes se incorporaban al servicio militar y al oficio de agricultores, eran considerados en la sociedad figura moralmente superior, lo que originó prohibir radicalmente la actividad de los artesanos para atender la milicia o la agricultura (Alföldy, 2021)

El dominio de la agricultura estuvo fuertemente destacado en la época romana y al final de la antigüedad, en el Occidente de Europa, la aristocracia conocidos como senadores, contaban con extensos dominios, generando la desaparición paulatinamente de la pequeña propiedad y dando paso a grandes propiedades con carácter hereditario. Los que un día se dedicaron a trabajar sus tierras como granjeros libres se convertían en siervos de la gleba. Los contrastes sociales estaban muy marcados, una mayoría pobres y una minoría ricos. En la edad media la economía de cambio fue reemplazada por una economía de consumo. El siglo IX es conocido como la economía doméstica sin mercados (Pirenne, 2001).

Con la expansión europea, las cruzadas, rivalidad entre imperios, surge el comienzo de la industria, revolución comercial y la agricultura tomando gran importancia. Con la industrialización a comienzos del siglo XX, la actividad agrícola sufre un desarrollo rápido adoptando nuevas tecnologías. Para Doblado (2014), la globalización se puede describir como la integración de mercados. Algunos economistas e historiadores mencionan que la globalización,

apareció a mitad del siglo XIX, derivada de la Revolución Industrial, donde productos de extenso consumo pasan a formar parte de los mercados internacionales, entre ellos, los cereales.

En efecto, la agricultura ha estado presente en todos los continente del mundo conocido y África no es la excepción. Dufumier (2009) sostiene que África en general, salvo algunas excepciones, cuenta con un territorio difícil y desfavorable para desarrollar la actividad agrícola, donde las temperaturas son demasiado altas y bajas precipitaciones (no cuentan con fecha exacta para siembra), la época de aguas o lluvias son mas cortas, entre 3 y 5 meses. África presenta características con un bajo nivel de vida, pobreza, guerras civiles, hambre, enfermedades, migración, desnutrición, débil crecimiento en su economía, entre otras, orillándola a atravesar una crisis agraria y rural. En la época de la colonización cultivaban cereales, tubérculos, variedad de raíces y una especie de arroz, que es sembrado durante el año. Sus herramientas son manuales, mismas que son usadas en la actualidad. El avance es lento y casi nulo, por una parte, por otra, los campesinos muestran desinterés por cultivar dadas las políticas internas a pesar del aumento de las exportaciones, y donde sus gobiernos pregonan como prioridad la seguridad alimentaria.

Según el informe de la FAO (2009), se reconocen las condiciones naturales adversas del territorio africano para desarrollar la agricultura, la ausencia de inversión destinada por los gobiernos para tecnificar y la no repartición equitativa de los recursos naturales incluidos las fuentes de agua. Calculan más de 700 millones de hectáreas como extensión de tierras aptas para cultivo, incluida la sabana de Guinea con una extensión territorial de más de dos veces de todos los campos del mundo para la siembra de trigo, con un aprovechamiento de tan solo el 10%. Finalmente, las instituciones agrícolas en los países de África más pobres son débiles; donde la carencia de procesos y soluciones tecnológicas, información, organizaciones y cooperativas, estabilidad política, reformas institucionales impiden el aprovechamiento de esta actividad.

Una vez descrita la parte histórica de la agricultura, es preciso señalar que, en general, es una actividad que se registra desde la antigüedad y es tan relevante porque a través de ella se obtienen diversos productos para la alimentación. Por consiguiente, su estabilidad y dinámica tienen una relación directa con el sistema económico y el orden social.

En época más reciente, en México, el sector agrícola tiene un papel importante en la economía del país. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2016) menciona que el territorio en México para el cultivo, agostadero y bosques y selvas son de 198 millones de hectáreas, de las cuales, 30 millones son tierras para el cultivo. Igualmente la Secretaría de

Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) comenta que la contribución al desarrollo económico y social es mayor al 9%, a pesar de que el Producto Interno Bruto (PIB) es del 4%. Otras actividades comerciales e industriales dependen de productos agrícolas; además la participación de personas en el trabajo rural representa un porcentaje significativamente alto del total de la población de México, aproximadamente la cuarta parte de los mexicanos están activos en el área rural.

Como ejemplo, se registra en León, Guanajuato, México un estudio donde se describe la importancia de los agricultores en el estado y como algunos factores son necesarios para su desarrollo, entre ellos, la capacitación, producción, costos, apoyos gubernamentales y tecnología. Dentro de los retos que debe afrontar el sector agrícola es la presencia de la globalización y libre comercio, sin olvidar la tecnología que está relacionada con la producción, igualmente, los subsidios, apoyos de gobierno, regulación de costos y la capacitación, son factores claves que están por resolver (Infante Franco, 2016)

Por otra parte, se puede contemplar la relación entre la innovación y la actividad agraria cuando interviene el hombre en su transformación. Correa Orrego (2006) la define como el resultado de la necesidad del hombre al interactuar con todo su entorno. El intercambio de vivencias entre el hombre con la naturaleza, las máquinas, la tecnología, la sociedad, su entorno en general, desarrolla la innovación tomando forma en programas sociales.

3. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para abordar una investigación es fundamental un acercamiento minucioso a la literatura y estudios previos para asumir y desarrollar nuevas aportaciones que contribuyan positivamente a las diferentes disciplinas de la ciencia. Por otra parte, esta primera búsqueda permite generar interrogantes, plantear soluciones y organizar el proceso que conducirá a los resultados. Este primer paso puede evitar frustración e incógnitas incomprensibles que vicien, desvíen o pierdan objetividad al concluir los datos finales de una investigación.

3.1. Bibliometría de la Innovación Social

El universo de información científica publicada sobre la Innovación Social enfocada en las diferentes disciplinas del conocimiento, permite para este estudio el uso de una de las metodologías para la bibliometría a través de la base de datos de referencias bibliográficas

Scopus por tener mayor número de publicaciones sobre la WoS. Hernández, Sans, Jové y Reverter (2016) comentan que actualmente esta base de datos es la mayor base multidisciplinaria superando la Web of Science (WoS), además al contener referencias bibliográficas manejan factor de impacto para medir sus publicaciones. Delgado, Vázquez, Belandro y López (2019), hacen una comparación entre la WoS y Scopus, y comenta que la colección de revistas científicas en la WoS asciende a más de 22.000, y la colección de Scopus está integrada por aproximadamente 25.000 revistas publicadas, superando a la WoS. Dada esta información se decide a realizar el estado del arte para "Social Innovation" apoyado con la base de datos Scopus.

La búsqueda de información para su análisis arrojó diferentes indicadores bibliométricos de impacto sobre la producción científica para el tema de estudio. A continuación se describe la producción científica nacional e internacional sobre la Innovación Social en las diferentes disciplinas de la ciencia. Se realizó una revisión el 30 de enero de 2023 en Scopus, para ver cuales son los principales autores, países, áreas, documentos publicados, entre otros, en esta disciplina, y así comprender su evolución. El total de los resultados fueron de 74,366 por lo que se realizan los siguientes filtros y así trabajar en Excel obteniendo algunos resultados:

Palabra buscada: "Social Innovation"

Tipo de documento: Artículos

Fuente: Revistas

Idioma: Inglés, Español, Francés, Chino, Portugués y Ruso.

Total: 44,655

Posteriormente se adiciona un nuevo filtro y se registran los datos más relevantes. Para tener la información actualizada se trabaja con los últimos ocho (8) años, es decir, del 2015 al 2022, incluyendo información publicada al 30 de enero de 2023, donde se registra 309 artículos, igualmente se incluye el 2024 con 1 artículo. Total 27,898 artículos publicados. Para Francia y Rusia se registran 1023 y 1051 artículos publicados respectivamente y se mencionan por aparecer en el primer filtro, es decir, su producción puede estar incluida en otro tipo de documentos.

La Innovación Social es un relevante en diferentes disciplinas del conocimiento y tiene presencia en todos los continentes. En la **Tabla 1** se concentra toda la producción en artículos por continente y se mencionan los tres primeros países con mayor publicaciones sobre este tema.

Tabla 1. Continentes con mayor aportación en la Innovación Social

CONTINENTE	TOTAL ARTÍCULOS	PÁISES CON MAYOR APORTACIÓN
EUROPA	16,589	United Kingdom
		Spain
		Italy
ASIA	10,355	China
		Russian Federation
		India
AMERICA DEL NORTE	6,138	United States
		Canada
		Jamaica
LATINOAMERICA	2,295	Brazil
		Mexico
		Colombia
OCEANÍA	1,722	Australia
		New Zealand
		Papua New Guinea
AFRICA	1,479	South Africa
		Nigeria
		Ghana
INDEFINIDO	478	
TOTAL	**39,056**	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2022. “Social Innovation”

En la **Tabla 2** se indican los primero diez (10) países con mayor número de publicaciones.

Tabla 2. Países con mayor aportación en la Innovación Social

Publicaciones por país	
País	**Totales**
United States	4872
China	3960
United Kingdom	3351
Spain	2014
Italy	1657
Australia	1450
Germany	1439

Canadá	1251
Netherlands	1139
Russian Federation	1051

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 3,** se registran los diez (10) primeros autores con mayor número de publicaciones en Innovación Social por tipo de documento "artículos" en el mundo.

Tabla 3. principales autores en Innovación Social

AUTORES	DOCUMENTOS
Sovacool, B.K.	22
Kraus, S.	21
Nijnik, M.	20
Brem, A.	18
Klerkx, L.	18
Lehoux, P.	16
Melnykovych, M.	16
Guerrero, M.	15
Blok, V.	14
Greenhalgh, T.	14

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 4**, se relaciona la producción en Innovación Social de los últimos ocho (8) años, adicionando lo que ha corrido del 2023 y 2024 por estar actualmente con acceso en la plataforma de Scopus.

Tabla 4. Producción últimos años en Innovación Social

AÑO	PRODUCCIÓN
2024	1
2023	390
2022	5719
2021	4610
2020	4046
2019	3306
2018	2855
2017	2608

2016	2273
2015	2090
TOTAL	**27898**

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 5** se identifica el número de publicaciones en el tema de Innovación Social en sus diferentes áreas o disciplinas del conocimiento. Se toma en cuenta todas las publicaciones en tipo artículo registrada en el análisis de resultados, con la intención de ampliar la visión en la producción científica por área del conocimiento.

Tabla 5. Publicación por áreas de estudio sobre la Innovación Social

No.	SUBJECT AREA	No. Art
1	Social Sciences	12538
2	Business, Management and Accounting	8086
3	Environmental Science	4840
4	Engineering	3996
5	Computer Science	3315
6	Economics, Econometrics and Finance	3193
7	Medicine	3154
8	Energy	2719
9	Arts and Humanities	2371
10	Psychology	1682
11	Agricultural and Biological Sciences	1409
12	Decision Sciences	1388
13	Mathematics	817
14	Earth and Planetary Sciences	583
15	Nursing	565
16	Biochemistry, Genetics and Molecular Biology	525
17	Multidisciplinary	422
18	Materials Science	350
19	Health Professions	302
20	Neuroscience	215
21	Physics and Astronomy	209
22	Chemical Engineering	198
23	Pharmacology, Toxicology and Pharmaceutics	194
24	Chemistry	169
25	Immunology and Microbiology	101
26	Veterinary	49
27	Dentistry	16

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

Dentro de la búsqueda para la producción en Innovación Social, se relacionan las instituciones y universidades que han hecho aportaciones en los últimos ocho (8) años en el mundo sobre este tema. En la **Tabla 6** se relaciona el numero de publicaciones de cada institución o universidad dedicadas a la investigación o academia respectivamente. Se extrae los primeros diez (10).

Tabla 6. Afiliación de universidades o centros de investigación

UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN CON MAYOR PRODUCCIÓN	PUBLICACIONES
University College London	197
University of Oxford	191
Wageningen University & Research	184
University of Toronto	174
Chinese Academy of Sciences	148
Universidade de Sao Paulo	145
The University of Manchester	140
Universitat de Valencia	134
CNRS Centre National de la Recherche Scientifique	128
University of Melbourne	125

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. “Social Innovation”

3.2. Datos de la producción científica de México

En la **Tabla 7,** se relacionan los principales autores que abordan el tema de la Innovación Social en México. Se relacionan los primeros diez (10) autores por producción.

Tabla 7. Autores que abordan la Innovación Social en México

NOMBRE AUTOR	PUBLICACIONES
Ramírez Montoya, M.S.	14
Ponce, P.	8
Guerrero, M.	5
Vázquez Parra, J.C.	5
Abbas, A.	4
Aguilar-Gallegos, N.	4
Dutrénit, G.	4
García González, A.	4
Membrillo Hernández, J.	4
Molina, A.	4

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. “Social Innovation”

Para conocer las publicaciones por año en México sobre el tema en estudio, se relaciona en la **Tabla 8** la cantidad de artículos que han abonado para fortalecer la producción.

Tabla 8. Autores que abordan la Innovación Social en México

AÑO	PRODUCCIÓN
2023	4
2022	90
2021	71
2020	58
2019	42
2018	38
2017	30
2016	23
2015	22
TOTAL	**378**

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 9** se detalla la cantidad de artículos generados por área de estudio. Se aclara que se abordan todas las áreas para ampliar el panorama e identificar en que campo de la ciencia se está enfocando la Innovación Social a nivel nacional.

Tabla 9. Publicación por áreas de estudio en Innovación Social en México

No.	SUBJECT AREA	No. Art
1	Social Sciences	207
2	Business, Management and Accounting	81
3	Environmental Science	81
4	Engineering	50
5	Energy	46
6	Computer Science	46
7	Economics, Econometrics and Finance	44
8	Agricultural and Biological Sciences	41
9	Medicine	30
10	Arts and Humanities	17
11	Psychology	15
12	Decision Sciences	14
13	Mathematics	11
14	Biochemistry, Genetics and Molecular Biology	9
15	Earth and Planetary Sciences	5
16	Multidisciplinary	5
17	Physics and Astronomy	5
18	Veterinary	5

19	Chemistry	3
20	Health Professions	3
21	Chemical Engineering	2
22	Immunology and Microbiology	2
23	Materials Science	2
24	Pharmacology, Toxicology and Pharmaceutics	2
25	Neuroscience	1
26	Nursing	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

Por otro lado, en la **Tabla 10** se relacionan las primeras 15 Instituciones educativas de México y número de publicaciones que en los últimos años han aportado a la investigación sobre la Innovación Social, en diferentes disciplinas o áreas de estudio.

Tabla 10. Publicaciones en instituciones educativas y centros de investigación en México sobre la Innovación Social

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	PUBLICACIONES
Tecnológico de Monterrey	105
Universidad Nacional Autónoma de México	56
EGADE Business School	23
Universidad Autónoma de Chapingo	16
Universidad de Guadalajara	13
Instituto Politécnico Nacional	12
UNAM Campus Morelia	10
Universidad Autónoma del Estado de México	9
Universidad Autónoma de Baja California	9
Universidad Autónoma Metropolitana	8
Universitat Autónoma de Barcelona	8
Universidad Anáhuac México	9
Universidad de Guanajuato	8
Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias	7
Instituto Nacional de Salud Pública. México	7

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 11** se relacionan las Instituciones que patrocinan la investigación en México para abordar los temas de Innovación Social. Se toman las primeras 15 instituciones para ser identificadas en futuras investigaciones.

Tabla 11. Publicaciones por patrocinador de financiamiento sobre Innovación Social en México

INSTITUCIÓN	PUBLICACIONES
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología	43
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	20
Dirección General de Asuntos del Personal Académico, Universidad Nacional Autónoma de México	4
Horizon 2020 Framework Programme	4
Instituto Politécnico Nacional	4
Novus International	4
Universidad Nacional Autónoma de México	4
Consortium of International Agricultural Research Centers	3
Deutsche Forschungsgemeinschaft	3
European Commission	3
European Regional Development Fund	3
Ministerio de Economía y Competitividad	3
National Institutes of Health	3
AbbVie	2
Agence Nationale de la Recherche	2

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. “Social Innovation”

4. METODOLOGÍA

La comunidad científica en la actualidad puede disponer de un vasto grupo de información al servicio de la ciencia, pero su adecuada identificación, distribución, visión y organización puede contribuir como una herramienta para el desarrollo y agilidad del análisis de nuevos conocimientos. Scopus, entre otros, hoy actúan como herramientas imprescindibles y facilitadores en el universo del conocimiento publicado, convirtiéndose en una guía para comprender nuevas tendencias, patrones, relaciones, líneas de investigación, nuevas técnicas, interés en las diferentes temática de la información (Morago, Angulo y del Arte, 2020)

Para este estudio se trabaja con una base de datos bibliográfico actualizado de Scopus desde 2015 al 2023 hasta el 30 de enero del año en curso y 1 artículo para el 2024. La recolección de datos especializados se obtuvieron con filtros y parámetros que permitieron llegar a los resultados propuestos al inicio de este estudio.

En una primera búsqueda para la palabra “Social Innovation” el total de los resultados fue de 74,366, se enfocó la búsqueda en tipo de documento para artículos publicados en revistas, en el idioma Inglés, Español, Francés, Chino, Portugués y Ruso, arrojando un total de 44,655. Los

primeros filtros a seleccionar fueron los años de producción del 2015 al 2023 (309 artículos) y 2024 (1 artículo) con un total de 27,898 publicaciones.

Siguiendo el objetivo propuesto, se concentran los datos para filtrarlos y así conocer el desarrollo de la Innovación Social en las áreas del conocimiento en un contexto internacional y nacional. Se logra conocer el número de publicaciones por países, autores, áreas, instituciones universitarias y de investigación y que entidades patrocinan este tema; finalmente, se procesa la información para conocer lo referente a la Innovación Social en el área de las Ciencias de la Agricultura y Biología.

En una primera fase el proceso de selección que se siguió, fue la producción total sobre Innovación Social por país, luego por autor, por años, por área del conocimiento, por afiliación o centros de investigación y universidades.

En una segunda fase, se aplica el filtro para México utilizando el mismo desarrollo para la producción en general, anexando finalmente para México las instituciones que patrocinan estudios para este tema.

El desarrollo de estas dos etapas, nos permite penetrar específicamente en el área de la Agricultura y Ciencias Biológicas, que son el objetivo final de este análisis bibliométrico.

5. RESULTADOS

Derivado del primer acercamiento en la base de datos Scopus, se obtuvo información relevante sobre la integración de la Innovación Social en el área de la Agricultura y Ciencias Biológicas.

Para conocer más a fondo sobre los artículos publicados los últimos años sobre la Innovación Social en el área Ciencias Agrícolas y Biológicas, se conservan los filtros utilizados anteriormente y se obtiene un total de 1,409.

Siguiendo la misma trayectoria del desglose de los datos para la Innovación Social en general, en la **Tabla 12,** se aprecia el número de publicaciones por país enfocados en la Innovación Social en las áreas de Ciencias de la Agricultura y Biológicas. Se pretende identificar los países con mayor número de publicaciones sobre este tema y así ampliar la revisión literaria y el tema de estudio. Cabe destacar que México registra cuarenta y uno (41) publicaciones estando por debajo de Brasil (70) y Canadá (67).

Tabla 12. Países con mayor aportación en Innovación Social para las ciencias de la Agricultura y Ciencias Biológicas

PAÍS	PUBLICACIONES
United States	228
China	225
United Kingdom	177
Italy	109
France	106
Germany	106
Netherlands	103
Spain	90
Australia	88
Brazil	70

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 13** se observan los autores con el número de publicaciones, enfocadas específicamente en la Innovación Social en las áreas de las Ciencias de la Agricultura y Biológicas. Se toma como referente los primeros diez (10) autores arrojados en esta búsqueda

Tabla 13. Principales autores en Innovación Social en las áreas de Ciencias de la Agricultura y Biológicas

AUTOR	PUBLICACIONES
Klerkx, L.	11
Ludvig, A.	8
Weiss, G.	7
Leeuwis, C.	6
Nijnik, M.	6
Dorward, P.	5
Kibwika, P.	5
Kuper, M.	5
Miller, D.	5
Temple, L.	5

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

La **Tabla 14** señala la producción en el área de las Ciencias de la Agricultura y Biológicas, con la temática de la Innovación Social.

Tabla 14. Producción últimos años en el área de Ciencias de la Agricultura y Biológicas

AÑOS	PUBLICACIONES
2024	1
2023	17
2022	241
2021	212
2020	204
2019	185
2018	154
2017	163
2016	106
2015	126

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

Posteriormente, se revisan las sub-áreas del área de Agricultura y Ciencias Biológicas, con la intención de conocer el porcentaje de participación de cada sub-área en temas relacionados con la Innovación Social con el sector Agrícola. En el área de "otros" se contemplan los estudios de matemáticas, medicina, multidisciplinarios, inmunología y microbiología, entre otros. Positivamente los temas enfocados en la agricultura y ciencias de la biología representan el porcentaje más alto dentro de las divisiones relacionadas en la **Tabla 15.**

Tabla 15. Publicaciones por sub áreas - Agricultura y Ciencias Biológicas

ÁREAS	PORCENTAJE
Other	38%
Economics, Econometrics and Finance	4.6%
Earth and Planetary Sciences	2.5%
Decisión Science	0.6%
Computer Science	0.7%
Chemistry	0.3%
Chemical Engineering	0.2%
Business, Management and Accounting	2.4%
Biochemistry, Genetics and Molecular Biology	5.4%
Arts and Humanities	1.4%
Agricultural and Biological Science	43.8%

TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 16** se relacionan los centros de investigación y universidades con mayor producción en esta área del conocimiento.

Tabla 16. Afiliación de universidades o centros de investigación

CENTROS CON MAYOR PRODUCCIÓN	PUBLICACIONES
Wageningen University & Research	67
CIRAD	35
INRAE	25
University de Montpellier	23
CNRS Centre National de la Recherche Scientifique	22
Chinese Academy of Sciences	21
University of Reading	15
Universitat fur Bodenkultur Wien	15
University of St Andrews	14
The University of Queensland	14

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

5.1. Producción en México para el área de las Ciencias de la Agricultura y Biológicas

En cuanto a México se registra 41 publicaciones del 2015 a 2023, considerando los mismo filtros iniciales. La búsqueda permite desarrollar diferentes tablas para identificar el comportamiento de estudios enfocados en la Innovación Social a nivel nacional. En la Tabla 17 se relaciona el número de publicaciones por autores. Se toman los primeros diez (10) autores.

Tabla 17. Principales autores en Innovación Social en México en las áreas de Ciencias de la Agricultura y Biológicas

AUTORES	PUBLICACIONES
Aguilar-Gallegos, N.	3
Casas, A.	3
Aguilar-Ãvila, J.	2
Arriaga-Jordán, C.M.	2
Ayala-Orozco, B.	2
Dorward, P.	2
Farfán-Heredia, B.	2
García, J.A.E.	2
Klerkx, L.	2
Martínez-García, C.G.	2

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

La producción por años en México para está área del conocimiento se relaciona en la **Tabla 18**.

Tabla 18. Publicaciones últimos años en el área de Ciencias de la Agricultura y Biológicas

AÑO	PUBLICACIONES
2023	2
2022	6
2021	10
2020	5
2019	1
2018	8
2017	6
2016	2
2015	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

En la **Tabla 19** se relacionan los institutos educativos en México, donde abordan el tema de la Innovación Social en ésta misma disciplina de estudio. Finalmente en la Tabla 20 se abordan las instituciones y centros de investigación que patrocinan estudios e investigaciones bajo esta línea del conocimiento enfocados en el área de la agricultura y biología.

Tabla 19. Publicaciones en instituciones educativas y centros de investigación en México sobre la Innovación Social en el área de Ciencias de la Agricultura y Biológicas

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	PUBLICACIONES
Universidad Autónoma de Chapingo	11
Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias	7
UNAM Campus Morelia	5
Instituto de Investigaciones en Ecosistemas y Sustentabilidad	4
Universidad Nacional Autónoma de México	4
Universidad Autónoma del Estado de México	3
Wageningen University & Research	3
Universitat Autónoma de Barcelona	3
Universidad Veracruzana	2
Universidad de Guadalajara	2
University of Reading	2
El Colegio de la Frontera Sur	2
Centro de Investigaciones Biológicas Del Noroeste	2
CIRAD	2
Colegio de Postgraduados	2

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. "Social Innovation"

Finalmente en la **Tabla 20** se abordan las instituciones y centros de investigación que patrocinan estudios e investigaciones bajo esta línea del conocimiento enfocados en el área de la agricultura y biología.

Tabla 20. Publicaciones por patrocinador de financiamiento sobre Innovación Social en Ciencias de la Agricultura y Biológicas en México

INSTITUCIÓN	PUBLICACIONES
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología	8
Universidad Nacional Autónoma de México	2
Alexander von Humboldt-Stiftung	1
Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas	1
Coordinación de la Formación del personal de Nivel Superior	1
Deutsche Forschungsgemeinschaft	1
Dirección General de Asuntos del Personal Académico, Universidad Nacional Autónoma de México	1
European Commission	1
European Research Council	1
Fundación Cearense de Apoyo al Desarrollo Científico y Tecnológico	1
Fundación para la Investigación Estado de Sao Paulo FAPESP	1
Generalitat de Catalunya	1
Horizon 2020 Framework Programme	1
Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias	1
Instituto Politécnico Nacional	1
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Universidad Jesuita de Guadalajara	1
Ministerio de Ciencia y Tecnología	1
Natural Environment Research Council	1
Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek	1
Seventh Framework Programme	1
Universidad Autónoma Chapingo	1
Universidad Autónoma del Estado de México	1
Universidad de Sonora	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Scopus 2023. “Social Innovation”

6. DISCUSIÓN

América Latina es un territorio rico por sus recursos naturales, variedad cultural, posición geográfica, siendo una de las regiones mas privilegiadas del mundo, pero contrariamente el

https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a1
eISSN: 2954-4041

progreso para la gran mayoría es desalentador en el momento de analizar las estadísticas de avance y desarrollo, pues la pobreza para Latinoamérica se encuentra dentro de los porcentajes más altos a nivel mundial. La Innovación Social se gesta en condiciones adversas, ante las necesidades y problemáticas de una población, y generalmente no son impulsadas por los gobiernos, ni por las leyes del mercado (Rodríguez Herrera y Alvarado, 2008).

Entre algunos de los autores que abordan los problemas actuales del sector alimentarios se encuentran: Ponce Vaca, Orellana Suarez y Acuña Velázquez (2016), destacan entre los problemas del sector primario la calidad y productividad, cambio climático, inestabilidad en precios a nivel mundial, menos tierra cultivada, poca atención a los cosechas. Por su parte, Figueroa Hernández, Pérez Soto y Godínez Montoya (2015) abordan otros problemas como el difícil acceso, ausencia de infraestructura, pobreza extrema, disminución de predios por herencias, esperanza de recibir subsidios de gobierno, inestabilidad para cotizar los precios de los productos, falta de tecnología. Mientras tanto, Escamilla Prado, Díaz Cárdenas, Nava Tablada y Cantú Peña (2018) abordan problemas similares en el sector productivo de alimentos en Veracruz, entre ellos: decremento de los precios, falta interés por parte de los jóvenes, ausencia de nuevas generaciones y bajo nivel escolar, migración, cambio climático, problemas fitosanitarios, presencia de plagas, altos costos de producción, ausencia de tecnología.

Chandra, Eröcal, Padoan y Primo (2012), en su trabajo sobre la innovación y crecimiento, aborda el tema de la innovación como un proceso que viene en ascenso con la finalidad de atender la problemática económica que recorre el mundo entero. Actualmente, es un tema imprescindible en el momento de crear y generar modelos para el bienestar social que garanticen un futuro para el bienestar de toda una sociedad.

Gutiérrez (2009) considera que la Innovación Social requiere de un terreno propicio para su crecimiento y evolución, donde la acción colectiva permita crear una estructura organizada y con un alto nivel para asegurar las buenas relaciones, el desarrollo regional y se logre satisfacer los requerimientos básicos de una comunidad.

La teoría nos demuestra que existe ausencia de atención en el sector agrario, por lo que la participación activa, organizada y planeada de todos los actores de la cadena de producción y comercialización, permiten ampliamente integrar de forma imprescindible la Innovación Social como un elemento estructural en todas las acciones dirigidas a este sector.

México es un país con un gran campo de acción para desarrollar e impulsar la Innovación Social, debido al alto porcentaje de pobreza y desigualdad social que registran institutos oficiales tanto nacionales como internacionales. Ruiz y Alcaraz (s.f) comentan, en su artículo sobre emprendimiento y temas de Innovación Social basados en el contexto de México para el año 2011, donde señala que para registrar crecimiento se deben contemplar cuatro elementos: 1) la presencia de emprendedores sociales, necesaria para resolver los problemas, debido al nivel de la desigualdad social; 2) el crecimiento de la manufactura y las exportaciones, generando un crecimiento en el nivel de capacidad tecnológica; 3) el fortalecimiento de la infraestructura física; y 4) la población de mexicanos que forman un mercado interno amplio y la cercanía con Estados Unidos.

No se puede dejar de lado el acelerado desarrollo del sector agrícola como consecuencia de la tecnología innovadora, nuevos conocimientos, aperturas de mercados, variedad, avance de la ciencia, aunado al incremento de actores en el sector, desde la siembra, pasando por su industrialización y proceso, hasta su comercialización, aumentan los desafíos y obliga a esta actividad a implementar estrategias innovadoras, con resultados positivos, competitivos, eficaces y potencialmente atractivos para el desarrollo colectivo.

En efecto, el apoyo y la atención gubernamental en la actividad primaria de la agricultura en un país ayudará a mejorar significativamente la vida de sus nacionales, al promover la Innovación Social, como alternativa para resolver los problemas de forma eficiente y acertada dentro de una localidad o comunidad.

Los resultados obtenidos en la bibliometría a través de Scopus, reflejan la poca producción científica recopilada en artículos de revistas donde se interrelaciona la Innovación Social y los estudios en el área de la agricultura. La problemática externada en el sector por algunos estudiosos tanto en México como en países con economías emergentes, demuestran que hay un largo camino por recorrer, descendiendo la teoría a la práctica, donde el seguimiento puede dar fe de la incidencia en el bienestar de las comunidades carentes de atención para hacer de la actividad agrícola, un motor de empuje cultural, económico, de desarrollo y transformación.

6.1. Implicaciones Teóricas

La teoría de la Innovación Social no es reciente y se remonta a pensadores como Benjamín Franklin y Robert Owen, quienes plantearon reformas sociales para generar cambios

estructurales económicos como alternativa de modelos que permitieran transformaciones que impulsaran el desarrollo social y económico (Córdoba, Villamarín y Bonilla, 2014). Mejía y Aguilar (2022) al respecto mencionan que organizaciones internacionales han definido la innovación como la combinación entre lo nuevo o mejoras considerables de procesos, productos o servicios, implementados dentro de una empresa o introducidos en el mercado.

Pero su progreso generó una nueva perspectiva al servicio social, diferenciando la innovación tecnológica y la Innovación Social. Cabe destacar que el contexto de Innovación Social en países desarrollados y de primer mundo, surgen en condiciones muy diferentes frente a países con económicas emergentes o subdesarrollados, pues los terrenos o condiciones en donde nacen son antagónicos. La Innovación Social debe ser impulsada por instituciones públicas y privadas, instituciones educativas, centros de investigación para estar a la vanguardia y al nivel de otros países.

México es un país latinoamericano geográficamente privilegiado, pero las políticas y prácticas predominantes para el sector agrario, aún representan un gran desafío para garantizar el desarrollo económico y estabilidad para los campesinos, esto se refleja en sus ingresos, apoyo en sus comunidades; en general, la presencia de tecnología en el sector primario es aun obsoleta, falta tecnificación, modernización, además, las técnicas utilizadas son aún muy rudimentarias en este sector. El control de plagas es un problema sin resolver en el sector agrícola, el cambio climático complejiza la actividad. Los químicos, abonos, fertilizantes y productos necesarios para esta actividad están controlados por sectores dominantes y se agudiza más el problema por el incremento de los costos de los insumos en las zonas lejanas de la mancha urbana.

Por otra parte, la presencia de centros de investigación, universidades, personal capacitado, extensionistas, técnicos, expertos es poca frente a la realidad en las zonas donde se práctica esta actividad, por lo que el rezago de esta noble y vital actividad esté cada vez más vulnerable y con poco interés de continuarla para los que trabajan la tierra. La Innovación Social debe materializarse en cada proyecto, programa, subsidio, capacitación y todas las acciones estratégicas que se propongan para concretarlo en el beneficio social.

El panorama actual del sector agrario permite la generación de diferentes modelos que incluyan de manera puntual y estricta la Innovación Social adaptándolo a las peculiaridades de cada región o comunidad sujeto de estudio.

6.2. Implicaciones prácticas

Esta investigación se convierte en un referente para estudios posteriores al ampliar la visión de la Innovación Social en publicaciones de las diferentes ramas del conocimiento, y principalmente en las Ciencias de la Agricultura. Igualmente, puede servir como información inicial para construir indicadores que permitan analizar la evolución de la producción científica reposada en la base de datos bibliográficos y referencias en Scopus. Los CPI, CI, universidades, entidades de gobierno que por su naturaleza o interés trabajen en resolver las problemáticas abordadas en el sector agrario, pueden tomar como referencia para futuros estudios, generación de estrategias, modelos, entre otros, los datos arrojados en los resultados.

7. CONCLUSIÓN

Este análisis se convierte en un referente para futuras investigaciones que aborden la Innovación Social en las diferentes disciplinas del conocimiento, ya que se desdobló este tema desde diferentes visiones y aportaciones integrados en artículos publicados en Scopus durante los últimos años. El desarrollo de este estudio permite enfocar directamente en las tablas desplegadas a lo largo de este artículo las investigaciones recientes de la Innovación Social internacionales y nacionales; además de esto la producción científica en números por continente, país, centro de investigación, instituciones académicas, autores y por disciplinas del conocimiento, como aportación a la ciencia considerando a la Innovación Social como una alternativa en respuesta a los problemas sociales con el objetivo de mejorar el bienestar social.

La innovación Social es un tema vigente y fundamental para los fines de la ciencia al buscar un beneficio colectivo, principalmente en zonas con mayor marginación y necesidades. El objetivo fue las publicaciones registradas en artículos integrados en las ciencias de la agricultura, por considerarse una disciplina del conocimiento que debe tomar mayor relevancia e importancia por los gobiernos a todos los niveles, por incluir al sector que provee alimentos y materias primas, vitales para atender la alimentación y el desarrollo económico de una nación.

Los gobiernos, instituciones, entidades privadas, universidades, centros públicos de investigación (CPI), entre otros, han buscado una participación innovadora y creativa de los actores de la cadena alimentaria. Sin embargo, existen evidencias que demuestran una brecha muy larga por recorrer para construir mayores vinculaciones y transferencia de conocimiento a quienes más lo necesita. Por otra parte, existe una vasta experiencia y conocimiento tradicional

de los campesinos que han sido olvidadas entre los sectores más vulnerables donde realmente se necesita generar verdaderos cambios en el sector agrario. Al respecto, Silvetti (2006) refiere que son varios los obstáculos a los que se enfrentan los técnicos para generar conocimiento partiendo de la experiencia de los campesinos, ya que los planes de desarrollo para el sector rural se ven sometidos a proyectos que deben cumplir marcos teóricos, marcos metodológicos para dar una nueva visión a la experiencia que se ha desarrollado de forma constante y permanente. Algunas instituciones excluyen la experiencia de los campesinos como parte del proceso de dichos proyectos ó no se toma en cuenta la información aportada por los técnicos, al considerarse que esto se debe someter al "ojo del experto" para lograr objetivos eficientes.

Los modelos de innovación para transformar o implementar nuevas ideas a través de procesos, productos o servicios fortalecen la teoría de la innovación y sus nuevas variantes de aplicación donde ser ve inmersa la sociedad misma. La Innovación Social es hoy una teoría abordada en las agendas de gobierno por ponerse en práctica en el contexto social, donde se involucran los actores del entorno que experimentan los resultados positivos o negativos de cada acción o proceder que generen cambios sociales. Los resultados aportados en este documento, servirán como un primer acercamiento a estudios recientes enfocados en este tema, aplicado en diferentes sectores, países, disciplinas del conocimiento y su relevancia por producción científica.

Para este estudio, la Innovación Social se considera una oportunidad al generar soluciones, estrategias y potencializar todos los recursos de una región a través de sus individuos, organizaciones públicas y privadas, centros de investigación y las alianzas efectivas, fomentando nuevas ideas y visiones, productos, relaciones, esquemas, entre otros, para ser aplicables y benéficas para el sector alimentario.

La teoría tiene que descender a la práctica para que se compruebe o se rechace. La materialización de la teoría sobre la Innovación Social se verá reflejada en su aplicabilidad, ajustada a su entorno y en los efectos producidos en la comunidad a través de sus individuos. La intervención de las diferentes disciplinas para su medición, seguimiento en el impacto social y su obligatoriedad en todo proyecto, es un tema que se propone para futuras investigaciones de relevancia que pretendan cambios verdaderos para resolver problemas sociales, ayudando a construir y fortalecer el tejido de la sociedad.

El estado del arte para la Innovación Social, es una de las aportación de este documento, por

estar vigente y ofrecer un primer acercamiento de la producción científica coleccionada en Scopus. Se invita a otras disciplinas a profundizar en el análisis de indicadores de producción científica, para conocer la incidencia de la Innovación Social en otras ramas del conocimiento.

8. REFERENCIAS

Acevedo, E., Violic, A., y Silva, P. (1999). *La agricultura del siglo xx y sus desafíos al comenzar el nuevo milenio: el caso de Chile*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/255962827

Alföldy, G. (2021). *Nueva historia social de Roma* (J. M. Abascal Palazón, Trans.). Sevilla: Editorial Universidad de Sevilla-Secretariado de Publicaciones. https://editorial.us.es/en/muestra/719290?f=pdf

Ceña Delgado, F. (1992). Transformaciones del mundo rural y políticas agrarias. *Revista de estudios agrosociales(162),* 11-35. https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/5706/rea.8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chandra, V., Eröcal, D., Padoan, P., y Primo, C. (2012). *Innovación y crecimiento.* Innovación y Crecimiento: Foro Consultivo Científico y Tecnológico 2012. https://www.foroconsultivo.org.mx/libros_editados/innovacion_crecimiento.pdf

Córdoba Cely, C., Villamarín Martínez, F. J., y Bonilla, H. (2014). Innovación Social: Aproximación a un marco teórico desde las disciplinas creativas del diseño y las ciencias sociales. *Tendencias, 15*(2), 30-44. https://doi.org/10.22267/rtend.141502.41

Correa, C. I. O. (2006). El ser humano y la innovación. *Semestre Económico, 9*(18), 133-144. https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013669007.pdf

De Mendoza, A. G. H. (2021). Los nuevos centros públicos no universitarios de investigación: el Programa IMDEA. *Papeles de Economía Española, (169),* 135-147. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/09/PEE-169_9.pdf

Delgado Vázquez, Á., Vázquez Cano, E., Belando Montoro, M. R., y López Meneses, E. J. (2019). Análisis bibliométrico del impacto de la investigación educativa en diversidad funcional y competencia digital: Web of Science y Scopus. Aula abierta. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320408

Doblado, R. (2014). La globalización hispana del comercio y el arte en la Edad Moderna. *Estudios de economía aplicada, 32*(1), 13-42. https://eprints.ucm.es/id/eprint/23375/1/Dobadooct13.pdf

Dufumier, M. (2009). *Agriculturas africanas y mercado mundial. Grupo sobre estudios de agriculturas africanas* (G. d. E. s. A. A. d. GEI., Trans.). Valencia. https://www.upv.es/upl/U0459434.pdf

Echeverría Ezponda, J. (2008). El Manual de Oslo y la Innovación Social. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura(732)*, 609-618. https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/210/211

Escamilla Prado , E., Díaz Cárdenas, S., Nava Tablada, M. y Cantú Peña, F. (2018). El relevo generacional en el sector cafetalero: la experiencia de los cursos de café para niños en Chocamán,Veracruz, México *Agroproductividad., 11*(4), 48-54. https://revista-agroproductividad.org/index.php/agroproductividad/article/download/269/198

Fernández-Jardón, C. M. y Gierhake, K. (2020). Innovación Social y territorio en municipios: el caso del Distrito Metropolitano de Quito. *Perfiles latinoamericanos: revista de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede México, 28*(55), 301-324. https://doi.org/10.18504/pl2855-012-2020

Figueroa Hernández, E., Pérez Soto, F. y Godínez Montoya, L. (2015). Importancia de la comercialización del café en México. *Ciencias Sociales: Economía y Humanidades: Handbook T-I*, 64-82). http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41277/Cap_Imp+comerciali+caf%C3%A9.pdf?sequence=1

García, V., & Palma Martos, L. (2019). "Innovación social: Factores claves para su desarrollo en los territorios", CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 97, 245-278. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.97.14148. https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/72703/7157738.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, A. C. M. (2009). Innovación Social: un ámbito de interés para los servicios sociales. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria. *Revista de servicios sociales* (45), 151-175. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3021589.pdf

Jardon, C. M., y Gierhake, K. (2020). Innovación Social y territorio en municipios: el caso del Distrito Metropolitano de Quito. *Perfiles latinoamericanos, 28*(55), 301-324. https://doi:org/10.18504/pl2855-012-2020

Hernández-González, V., Sans-Rosell, N., Jové-Deltell, M. C., y Reverter-Masia, J. (2016). Comparison between Web of Science and Scopus, Bibliometric Study of Anatomy and Morphology Journals/Comparacion entre Web of Science y Scopus, Estudio Bibliometrico de las Revistas de Anatomia y Morfologia. *International Journal of Morphology, 34*(4), 1369-1378. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022016000400032

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. (2016*). Estadísticas a propósito del día del trabajador agrícola (15 de mayo). Datos nacionales*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2016/agricola2016_0.pdf

Infante Franco, F. S. (2016). La industria de los factores productivos y su impacto en las organizaciones agrícolas en León Guanajuato México. *Revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal,* 393-406. http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v16n2/v16n2a03.pdf

Martínez, SC, Morales, A., y Gómez, JEA (2018). Aplicando la Gestión Estratégica de Nichos para entender cómo las universidades contribuyen al desarrollo de nichos de Innovación Social: el caso del Parque Científico de Innovación Social en Colombia. RECERCA. *Revista de Pensamiento y Análisi*s, (23), 95-130. https://doi.org/10.6035/Recerca.2018.23.5

Mejía-Trejo, J., y Aguilar-Navarro, C. O. (2022). Valuando la Evaluación: Protocolos Comunitarios Bioculturales, Innovación de Negocios Circulares Inclusivos y Prospectivos en México. *Scientia et PRAXIS, 2*(03), 1-26. https://doi.org/10.55965/setp.2.03.a1

Mejía-Trejo, J., y Sanchez-Gutierrez, J. (2014). Factores determinantes de la innovación del

modelo de negocios en la creación de ventaja competitiva (Business Model Innovation Determinants to Get Competitive Advantage). *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle* (42), 107-132. https://ssrn.com/abstract=2563273

Morago, H. P., Angulo, G. M., y del Arte, L. H. (2020). Bibliometría: herramienta para la identificación, distribución y evolución de la literatura científica. *Anales: Anuario del centro de la UNED de Calatayud,* (26), 151-165. http://www.calatayud.uned.es/web/actividades/revista-anales/26/2-3-Perez-Merino.pdf

Morote, M. C., y López, J. D. G. (2014). Economía social y soberanía alimentaria. Aportaciones de las cooperativas y asociaciones agroecológicas de producción y consumo al bienestar de los territorios. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa,* (82), 127-154. https://www.redalyc.org/pdf/174/17433883005.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (FAO, 2009). *El desafío especial para el África subsahariana*. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. Roma: FAO. https://www.fao.org/fileadmin/templates/wsfs/docs/Issues_papers/Issues_papers_SP/%C3%81frica_subsahariana.pdf

Pirenne, H. (2001). *Las ciudades de la Edad Media* (fcés. 1971). Madrid: Alianza. https://istoriamundial.files.wordpress.com/2013/11/pirenne-henry-las-ciudades-de-la-edad-media.pdf

Ponce Vaca, L. A., Orellana Suarez, K. D. y Acuña Velázquez, R. (2016). Diagnóstico y propuesta de un sistema de innovación tecnológica cafetalera en Ecuador. Revista Cubana de Ciencias Forestales, 4(2), 120-129. https://cfores.upr.edu.cu/index.php/cfores/article/view/138/pdf

Quitian-Feliciano, I. D., Rodríguez-González, G. L., y Morales-Rubiano, M. E. (2020). Desafíos de los centros de gestión de la investigación para promover la investigación colaborativa. Revista de Investigación, *Desarrollo e Innovación, 11*(1), 73-83. https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n1.2020.11684

Robledo Arratia, L. R. (2015). *La historia de la agricultura y los cultivos transgénicos.* http://www.cienciorama.unam.mx/a/pdf/323_cienciorama.pdf

Rodríguez Herrera, A. y Alvarado, H. (2008). Claves de la Innovación Social en América Latina y el Caribe: CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2536/S0800540_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, A. E. C., y Alcaraz, M. A. S. (2019). Emprendimiento e Innovación Social: un análisis documental en el contexto de México. *Avances de la Innovación y el Emprendimiento Social en Mexico,* 137. https://www.researchgate.net/profile/Julie-Cecilia-Hernandez-Medina/publication/348487294_Experiencias_de_Innovacion_social_en_Yucatan_desde_la_mirada_de_dos_ONG/links/600132c445851553a04509b6/Experiencias-de-Innovacion-social-en-Yucatan-desde-la-mirada-de-dos-ONG.pdf#page=149

Silvetti, F. (2006). Lo que estamos perdiendo. La producción de conocimiento a partir de la sistematización de experiencias de intervención con campesinos. *Cuadernos de Desarrollo Rural,* 11-32. https://www.redalyc.org/pdf/117/11705702.pdf

Tauger, M. B. (2011). La agricultura en la Historia de la Humanidad. Obtenido de Revista Digital Agro y Cultura: https://agroicultura.com/general/la-agricultura-en-la-historia-de-la-humanidad-indice/

Van der Ploeg, J. D. (2015). La agricultura campesina y la seguridad nutricional en China. *Observatorio del derecho a la alimentación y a la nutrición*, 67-70. https://www.righttofoodandnutrition.org/files/Watch_2015_Article_9_span_La%20agricultura%20campesina%20y%20la%20seguridad%20nutricional%20en%20China.pdf

Villarreal, D. Z., y Marín, P. C. G. (2008). El origen de la agricultura, la domesticación de plantas y el establecimiento de corredores biológico-culturales en Mesoamérica. *Revista de Geografía agrícola,* (41), 85-113. https://www.redalyc.org/pdf/757/75711472007.pdf

This is an open access article distributed under the terms of the CC BY-NC license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Scientia et PRAXIS
Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Eco-innovación y Responsabilidad Social Empresarial: Un estudio bibliométrico de la relación de estos constructos

Eco-innovation and Corporate Social Responsibility: A bibliometric study of the relationship between these constructs

Heriberto Salazar-Soto. **ORCID** 0000-0001-6565-584X
Centro de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad Autónoma de Aguascalientes, México
e-mail: al231913@edu.uaa.mx

Sandra Yesenia Pinzón-Castro. **ORCID** 0000-0002-0463-1008
Centro de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad Autónoma de Aguascalientes, México
e-mail: yesenia.pinzon@edu.uaa.mx

Palabras Clave: Eco-innovación, Responsabilidad Social Empresarial, Bibliometría.
Keywords: Eco-innovation, Corporate Social Responsibility, Bibliometrics.

Recibido: 3-Nov-2022; **Aceptado:** 26-Feb-2023

RESUMEN

Objetivo. Examinar la situación actual del desarrollo de los constructos de Eco-innovación y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la producción científica mundial.

Metodología. Se utilizó el software VOSviewer y la plataforma Scopus para poder obtener la base de datos con la cual se realizó un análisis bibliométrico donde se muestra la relación entre autores y publicaciones de los constructos propuestos.

Hallazgos Teóricos y Prácticos. La investigación de la relación entre la Eco-innovación y la RSE muestra que desde el 2000 y hasta el 2022 han sido constructos ampliamente estudiados y con un creciente interés en la industria y en el campo científico.

Originalidad. La originalidad de este estudio radica en la importancia de la Eco-innovación y la RSE como constructos, pues son temas emergentes y necesarios para las organizaciones en su cumplimiento de agendas con temática sostenible.

Conclusiones y limitaciones. Se observa un crecimiento positivo de las publicaciones científicas donde se relaciona a la Eco-innovación y la RSE, por otro lado, esta investigación está limitada por la base de datos que se utilizó.

ABSTRACT

Purpose. Examine the current situation of the development of Eco-innovation and Corporate Social Responsibility constructs in world scientific production.

Methodology. The VOSviewer software and the Scopus platform were used to obtain the database with which a bibliometric analysis was carried out, showing the relationship between authors and publications of the proposed constructs.

Findings. The investigation of the relationship between Eco-innovation and Corporate Social Responsibility shows that from 2000 to 2022 they have been widely studied constructs and with a growing interest in the industry and in the scientific field.

Originality. The originality of this study lies in the importance of Eco-innovation and Corporate Social Responsibility as constructs since they are emerging and necessary issues for organizations in their compliance with sustainable-themed agendas.

Conclusions and limitations. A positive growth of scientific publications is observed where it is related to Eco-innovation and Corporate Social Responsibility, on the other hand, this research is limited by the database that was used.

1. INTRODUCCIÓN

Es indudable que las empresas en el mercado actual globalizado se enfrentan a diversos retos y dificultades que ponen en riesgo su existencia (Watson *et al*., 1998). Estos riesgos no solo las obligan a buscar diversas herramientas que apoyen su sobrevivencia, sino también, les exige buscar

una constante renovación en la implementación de estrategias que apoyen en la gestión, toma de decisiones y, en general, a las acciones que les asegure una ventaja competitiva (Armstrong, 2013). En el mismo orden de ideas, las empresas se encuentran ante un crecimiento exponencial de su entorno debido al desarrollo de nuevas tecnologías (Wallner, 2020). Por ello, es fundamental que se procure un progreso en los procesos de innovación que puedan estar presentes en ellas (Javanmardi *et al*., 2022).

Es por esto que las organizaciones en todo el mundo se han percatado de la relevancia de los problemas ambientales y de cómo estos pueden influenciar en las decisiones tanto del cliente final como de la industria general a la que se dirigen (Tsai y Liao, 2017). Por ello, la Eco-innovación como herramienta y estrategia puede resultar favorable para las empresas, ya que podrá generar dinámicas valiosas y con impacto (Ch'ng *et al*., 2021) y, al mismo tiempo, se atenderán necesidades emergentes que soporten un crecimiento oportuno organizacional (Ramkumar et al., 2022). Otra herramienta que se puede utilizar como estrategia ante estas problemáticas es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (Costello, 2021) ya que atiende a temas de interés para los inversores, consumidores y clientes al considerarse no solo necesaria, sino también indispensable ante el mercado globalizado.

Llegados a este punto es importante resaltar que la Eco-innovación y la RSE jugarán un papel cada vez más relevante en la industria (Pan *et al*., 2021) ya que las organizaciones se tienen que adecuar a trabajar con actividades consideradas socialmente responsables a la vez que enfocan sus objetivos a aspectos ambientales como la Eco-innovación (Vasilescu *et al*., 2010). Severo *et al*. (2018) menciona que la RSE requiere, obligatoriamente, desarrollar estrategias Eco-innovadoras para que las organizaciones puedan obtener un beneficio y, al mismo tiempo, generar conciencia ambiental. Esto resalta la importancia y necesidad de estudiar e implementar estos constructos de manera conjunta dentro de las organizaciones.

Por ello, el objetivo principal de esta investigación es encontrar la relación existente en la literatura acerca de la Eco-innovación y la RSE. Con base en lo anterior, el estudio cuenta con originalidad al centrarse en la relación de los constructos previamente mencionados y que podrá ayudar a mostrar la relevancia en el ámbito académico y científico, generando así un aporte a la investigación. Así pues, se observa que es pertinente, prudente y necesario analizar la manera en que la Eco-innovación y la RSE se desarrollan en la producción científica con la finalidad de

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

identificar aquellas tendencias a las que responden y los enfoques en los que se encaminan las investigaciones que los relacionan.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Ante el mercado competitivo actual, y la globalización, la RSE es una práctica que juega un papel fundamental para las empresas, esto debido a las implicaciones que genera ante diferentes agentes como las autoridades o la sociedad en la que se desenvuelven y es por esto que se considera un atributo que, poco a poco, se está volviendo de carácter obligatorio (Carroll, 2009). Por otro lado, la innovación es un concepto que cada vez cobra mayor relevancia tanto en el campo de la investigación como en la industria ya que se fundamenta en las capacidades tecnológicas que se pueden ofrecer en la solución de problemas (Jänicke, 2008). Sin embargo, esta modernización implica considerar, además de aspectos tecnológicos, aspectos medioambientales que puedan soportarse como indicadores que las organizaciones o individuos innovadores deberán tomar en cuenta, lo que los orientará hacia la Eco-innovación como herramienta (Jänicke, 2008; Pansera, 2019) emergente en la solución de problemáticas.

Llegados a este punto es necesario hacerse la pregunta ¿por qué es importante estudiar la relación entre la Eco-innovación y la RSE? La respuesta simple y práctica radica en lo emergente de los temas. Jiménez *et al.* (2018) menciona que la Eco-innovación y la RSE van de la mano ya que un concepto funcionará como mediador del otro y, estudiarlos y aplicarlos de manera conjunta generará diversos efectos para las organizaciones como impactos positivos a la industria y sociedad, reducción en los contaminantes generados y, en general, mejores prácticas orientadas a la economía, sociedad e impacto ambiental de la empresa.

Continuando con esta idea, Pan *et al.* (2021) mencionan que la RSE impacta de forma positiva en las prácticas de Eco-innovación de las organizaciones que las implementan pudiendo tomar así decisiones que, no solo afecten al medio ambiente, sino también a las obligaciones adquiridas en temáticas de RSE. Por su parte, Severo *et al.* (2018) resalta la importancia de relacionar estos dos constructos pues los resultados podrán apoyar al correcto desarrollo organizacional y, a la vez, se hará sin comprometer de manera importante los recursos naturales involucrados en sus procesos asegurando así los insumos necesarios para futuras generaciones.

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Entonces, diversas investigaciones (Pan et al., 2021) consideran que relacionar la Eco-innovación con prácticas de RSE será benéfico para las organizaciones que las implementen en conjunto. Es en este punto donde se observa la importancia de estudiar estos constructos en conjunto, determinar la relevancia de éstos en la investigación científica actual y el creciente, o no, interés que surge alrededor de ellos. Es por esto por lo que es necesario observar la relación que la Eco-innovación tiene con la RSE, siendo ese el principal objetivo de esta investigación.

Por otro lado, la relevancia del estudio de la Eco-innovación en conjunto con la RSE radica en algunos criterios en los que México se involucra. México se encuentra actualmente inscrito en convenios con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en donde se busca el desarrollo de los países involucrados en materias de sustentabilidad y ecología (OCDE, 2020). Es decir, se busca que exista crecimiento industrial sin dejar de lado aspectos ecológicos en los procesos que se desarrollen. De forma que, el presente documento busca aportar información relevante respecto al estudio en conjunto de dos constructos específicos, siendo estos la Eco-innovación y la RSE con el objetivo de analizar la literatura detrás de ellos y así poder incentivar a su estudio. Esto se realizará con el apoyo de un análisis bibliométrico de la relación de los constructos mencionados.

3. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para lograr comprender la importancia de los conceptos a estudiar es necesario identificar su significado y la manera en que se han desarrollado en la industria. De esta forma, la Eco-innovación puede ser entendida como la introducción de procesos, servicios y productos (Maldonado et al., 2020) que sean considerados innovadores y que, al mismo tiempo, contribuyan a un desarrollo sostenible (Kemp y Andersen, 2010; Magadan y Rivas, 2018). Por otro lado, La RSE tiene un enfoque principal hacia las organizaciones y la forma en la que estas integran las preocupaciones de su entorno (Argandoña y Silva, 2011), principalmente sociales y medioambientales, en sus operaciones y la interacción con los grupos que las rodean, dígase comunidades o el propio personal de la organización (Accountability, 2018; Forética, 2017).

Es indudable y necesario pensar en la Eco-innovación y la RSE como conceptos que van de la mano (Jiménez *et al*., 2018; Severo, de Guimarães, y Henri, 2018). Entonces, la Eco-innovación y la RSE se relacionan de forma estrecha por diversos factores ya que ambos constructos buscan

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

brindar herramientas que apoyen a la contribución del desarrollo sostenible del ambiente en el que se desenvuelven (de Camargo *et al*., 2019; Pan *et al*., 2021). Por un lado, la Eco-innovación tiene un enfoque en la introducción de procesos, servicios y productos que reduzcan el impacto ambiental donde son generados (Chistov et al., 2021; Pansera, 2019), por otro lado, la RSE se enfoca en tener una interacción entre la empresa y los grupos de interés de la misma, buscando así la forma en que puedan contribuir a la sociedad (Cáceres, 2014).

Continuando con esta idea, se puede considerar que tanto la Eco-innovación como la RSE cuentan con factores similares que impulsan su implementación (de Camargo *et al.*, 2019) dentro de la organizaciones. Así, la implementación de la Eco-innovación se ve motivada por diversos factores, entre los que destacan la necesidad de contar con una reducción en costos operativos, cumplir con leyes ambientales, mejorar la eficiencia energética y la imagen de la organización al mismo tiempo que se cumple la demanda requerida por los clientes finales (Jackson, 2009; Pansera, 2019). La RSE, por su parte, cuenta también con motivadores que impulsan a su implementación (Maldonado *et al.*, 2020), entre los que destacan la necesidad de la empresa por mejorar su reputación y la relación con los grupos de interés (Llamas, 2010), retener y atraer empleados con potencial destacable y cumplir con las regulaciones necesarias (Halkos y Skouloudis, 2018). De manera que, se observa una estrecha relación entre los factores que impulsan a las empresas a implementar modelos de Eco-innovación y RSE.

Para poder cumplir el objetivo de este estudio, que es realizar un análisis bibliométrico de los constructos propuestos, será entonces importante establecer las bases y el entendimiento de la definición de cada uno de ellos. La Eco-innovación se entiende como todos aquellos procesos que emiten menores grados de contaminación y que buscar reducir el uso de recursos (Charter y Clark, 2007). Por ello, una organización Eco-innovadora se puede entender como aquella que cuenta con un enfoque sustentable en cada una de sus operaciones (de Jesus *et al*., 2021), manteniendo así una interacción saludable con los grupos de interés. La Eco-innovación puede, entonces, considerarse con tres dimensiones específicas: producto, procesos y organización (Dalhammar, 2016; Maldonado *et al*., 2020; Rodriguez y Wiengarten, 2017). Tomar en cuenta estas dimensiones a la hora de aplicar procedimientos Eco-innovadores en la organización apoyará a su correcto desarrollo y cumplimiento de metas establecidas (Maldonado *et al*., 2020).

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

La RSE puede definirse como aquella serie de actividades que las organizaciones desarrollan para mejorar la calidad de vida de la sociedad en la que se desenvuelven y la forma en la que pueden contribuir a la preservación del medio ambiente (Accountability, 2018; Forética, 2017). Las dimensiones con las que, por lo general, se considera a la RSE son: económica, social y ambiental (Maldonado *et al.*, 2020). Estas dimensiones se refieren a como las empresas abordan estas temáticas en pro del beneficio social de su propio entorno, es decir, buscan un desarrollo económico, social y ambiental de su comunidad (Bigné *et al.*, 2005).

De manera que se observa que existen investigaciones diversas en donde se relaciona la Eco-innovación con la RSE. Por ello, con el desarrollo de esta investigación se busca analizar la relación existente entre estos constructos en la literatura, la forma en la que han evolucionado de manera conjunta y, así, poder dar una conclusión en donde se fundamente el camino que estas temáticas podrán tomar dentro de la industria y la importancia que podrán cobrar en un futuro.

4. METODOLOGÍA

Una bibliometría se puede entender como un procedimiento interdisciplinario que, por medio de métodos matemáticos y estadísticos, analiza de forma cuantitativa los artículos existentes de los temas que sean de interés (Ying *et al.*, 2023). Este análisis ayudará a que se tenga una visualización general de campos de investigación específicos con indicadores variados que pueden ir desde el número de publicaciones hasta el número de citas o autores que los han mencionado (Alarcón-Sánchez y Soriano-Sandoval, 2022). Los análisis bibliométricos han cobrado especial relevancia en las dos décadas previas por lo que un crecimiento de estudios de este tipo es inminente (Mukherjee *et al.*, 2022). Caterino *et al.* (2022) mencionan que las áreas de negocios, administración, contabilidad y ciencias sociales promediaron un total de 1021 publicaciones bibliométricas en la década de 2011-2020 y, para el año 2020, se alcanzaron las 1950 publicaciones lo que, comparado con las 170 del 2005, representa un incremento considerable.

Es importante resaltar que, estas bibliometrías han sido atendidas y analizadas en medios de alta calidad en diferentes áreas de estudio generando así, un gran impacto (Mukherjee *et al*., 2022). Esto demuestra que la evolución y la tendencia de áreas de estudio específicos pueden ser revisados por medio de análisis bibliométricos. De manera que, se observa que la bibliometría como herramienta pude apoyar a desarrollar investigaciones razonables y objetivas que ayudarán a

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

vislumbrar la influencia de conceptos específicos en áreas determinadas lo que, a su vez, soportará las investigaciones futuras alrededor de ellas (Alarcón-Sánchez y Soriano-Sandoval, 2022; Caterino *et al.*, 2022).

Es importante tomar en consideración la cantidad de artículos existentes de un tema en específico previo a realizar una investigación, esto debido a que ayudará a obtener una evaluación previa y, por tanto, un análisis óptimo de los constructos (Podsakoff *et al.*, 2008). Ahora bien, para la revisión de la literatura existe un método de diseño, propuesto por Tranfield *et al.* (2003), que consiste en una revisión sistemática de la literatura en tres etapas específicas siendo estas las de planificación, implementación y difusión de resultados (Alarcón-Sánchez y Soriano-Sandoval, 2022). Por ello, este estudio tomará en consideración esta metodología para la realización del estudio bibliométrico referente a los constructos de Eco-innovación y RSE.

Continuando con esta idea, las publicaciones periódicas, tanto en formato digital como impreso, suelen ser los medios idóneos para divulgar avances científicos y así poder tener una aportación al campo de conocimiento, siendo uno de estos medios Scopus (Gustems y Calderón, 2016). Por ello, la base de datos elegida para el desarrollo de esta bibliometría es Scopus, el cual pertenece a Elsevier, ya que es una base de datos multidisciplinar (Cobo *et al.*, 2011) en la cual se podrán encontrar registros referentes a los constructos analizados. En el desarrollo de esta búsqueda en Scopus se colocaron como palabras clave "*Eco-innovation*" y "*Corporate Social Responsibility*". Esta búsqueda se enfocó, no solo en el título de los artículos, sino también en el *abstract* y las palabras clave de estos para poder obtener todos aquellos artículos que contaran con esta relación dentro de sus temáticas. Es importante resaltar que las palabras clave de esta investigación se buscaron en inglés debido a que más del 52% de la producción científica mundial se hace en este idioma (Connect, 2019).

El análisis de la información se realizó entre el periodo del 2001 al 2022 (se dejó fuera el 2023 debido a que es el año en curso), la búsqueda arrojó un total de 4,520 artículos donde se menciona la relación entre la Eco-innovación y la RSE. Cabe resaltar que, para este análisis se tomaron en consideración artículos de revistas especializadas, libros, capítulos de libro, publicaciones de conferencias y tesis doctorales. Por último, para poder realizar el análisis a profundidad se utilizó la herramienta de VOSviewer, permitiendo así obtener un análisis descriptivo de los datos y un análisis de redes. Se utilizó VOSviewer como herramienta debido a que es un software que permite

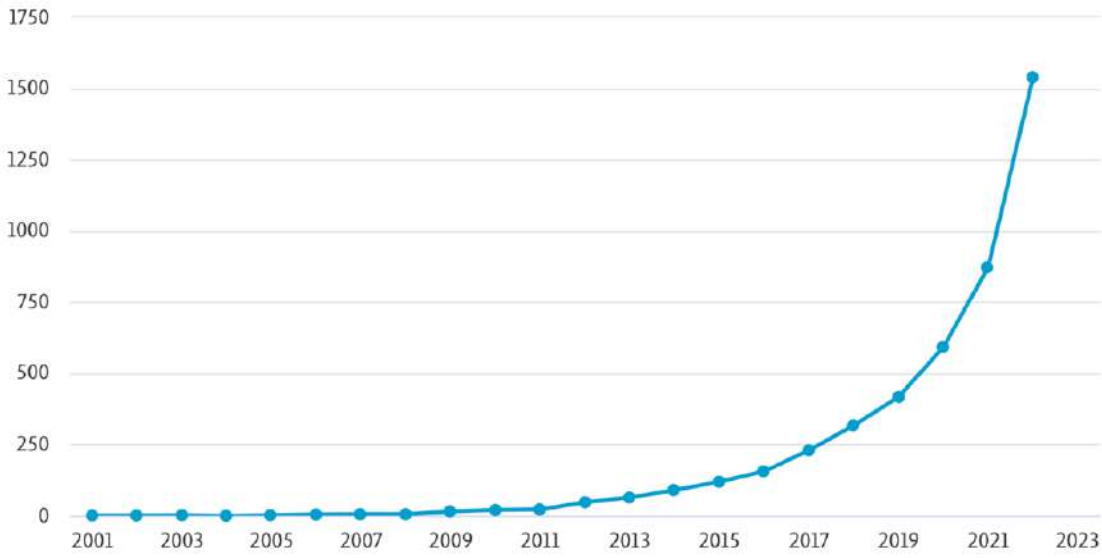
Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

analizar diferentes aspectos como el número de citas, autoría y frecuencia de palabras clave (van Eck y Waltman, 2010). Por su parte, las figuras, tablas y gráficas fueron elaboradas con Excel o tomadas directamente de la plataforma de Scopus adaptándolas al presente proyecto.

5. RESULTADOS

El desarrollo de esta sección se enfocará en mostrar los resultados arrojados por la plataforma de Scopus referente a la relación en la literatura de la Eco-innovación y la RSE. Como primer punto se observa el número de publicaciones existentes en donde se relaciona estos constructos. Ver **Figura 1**.

Figura 1. ***Número de publicaciones por año de Eco-innovación y RSE***



Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus

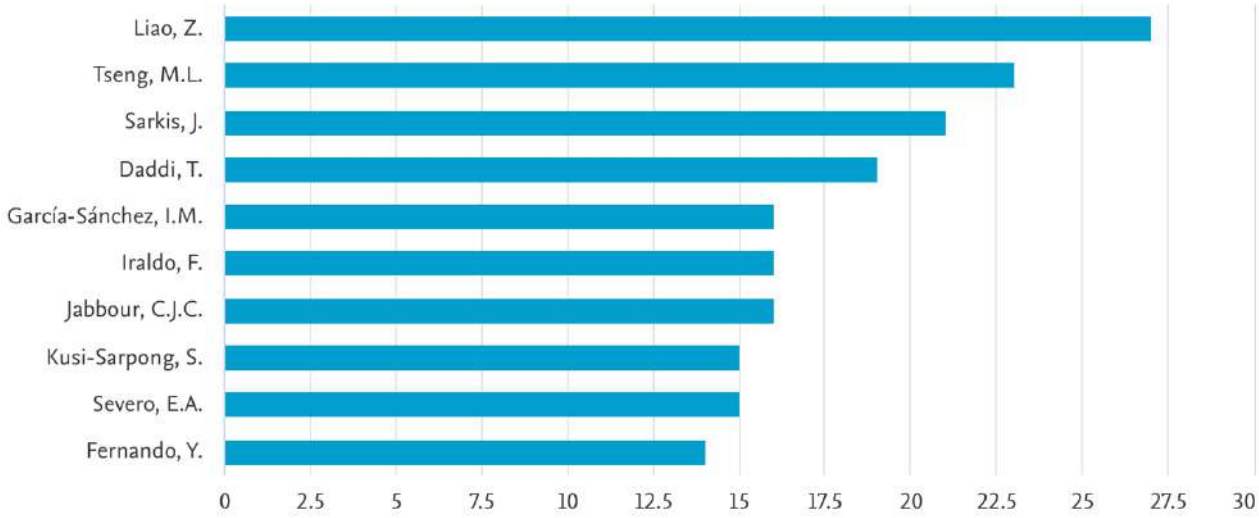
En el gráfico se puede observar un crecimiento importante a partir de que los constructos de Eco-innovación y RSE se empezaron a analizar en conjunto. Se observa que esta relación comenzó a darse con fuerza en el 2001, sin embargo, hasta el 2006 estos artículos no superaban las dos publicaciones por año y sería hasta el 2007 donde comenzarían a incrementar de manera considerable. De manera que, en el 2001 se publicó un artículo respecto a la relación de estos constructos mientras que en el 2022 se publicaron 1,539 artículos solo ese año respecto a esta

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

misma relación. Este incremento en el interés de estos constructos se da, según los autores Pan *et al*. (2021), debido a que implementar estas herramientas en los procesos organizacionales apoyará en la toma de decisiones y que estas se tomen con un enfoque verde, lo que a su vez aportará al cuidado del medio ambiente y a las obligaciones que pueden tener referente a temas de RSE.

En la siguiente **Figura 2** se muestran los autores principales que abordaron la relación entre Eco-innovación y RSE en sus artículos de investigación. Entre estos destacan Liao, Z.; Tseng, M.L.; Sarkis, J. y Daddi, T., como los autores que tuvieron mayores publicaciones mostrando esta relación con 27, 23, 21 y 19 artículos del tema respectivamente.

Figura 2. ***Principales autores que abordan la relación entre Eco-innovación y RSE***



Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus.

Ahora bien, la **Tabla 1** muestra el número de citas de los autores que han relacionado los constructos de Eco-innovación y RSE en sus artículos, todo esto basado en la **Figura 2** previamente mostrada. En esta tabla se puede observar que, el artículo más citado donde se relacionan estos constructos es el de Seuring, S., Müller, M., que fue publicado en el 2008 y que se titula "*From a literature review to a conceptual framework for sustainable supply chain management"* y cuenta con 3,613 citas. A esta publicación le sigue el artículo de Dyllick, T., Hockerts, K. con su publicación llamada "*Beyond the business case for corporate sustainability"* y que cuenta con 1,960 citas. Por último, el artículo que cuenta con el menor número de citaciones, al menos de las

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

mostradas en la tabla 1, es el de Han, H., Hsu, L.-T.(J.), Sheu, C. titulada *"Application of the Theory of Planned Behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities"* contando con 1,015 citaciones.

Tabla 1. ***Autores con mayor número de citas***

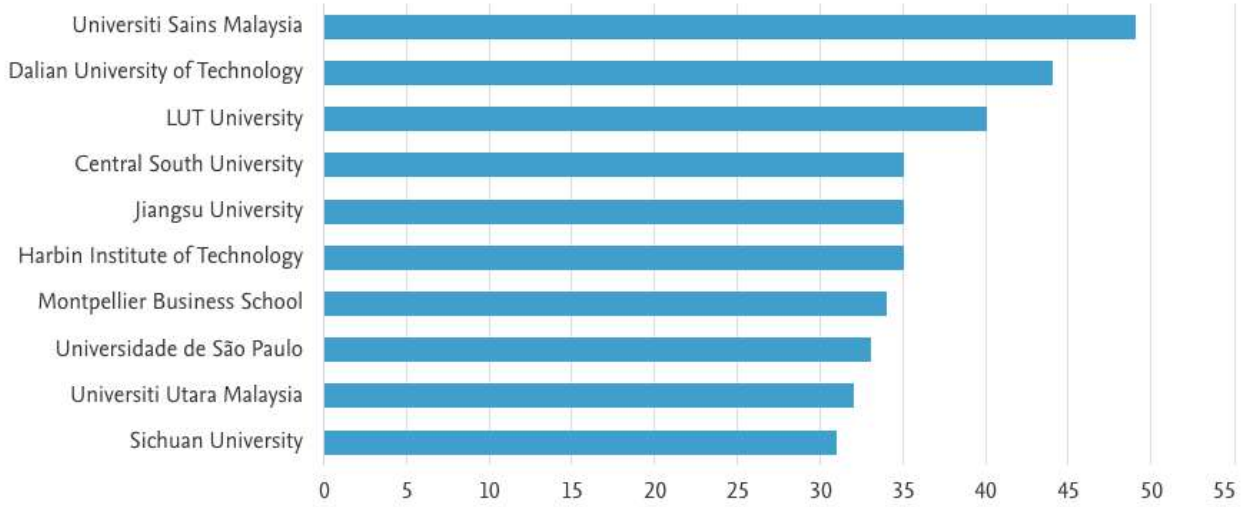
Autor	Titulo	Año	Número de citaciones
Seuring, S., Müller, M.	*From a literature review to a conceptual framework for sustainable supply chain management*	2008	3,613
Dyllick, T., Hockerts, K.	*Beyond the business case for corporate sustainability*	2002	1,960
Zhu, Q., Sarkis, J.	*Relationships between operational practices and performance among early adopters of green supply chain management practices in Chinese manufacturing enterprises*	2004	1,804
Bocken, N.M.P., Short, S.W., Rana, P., Evans, S.	*A literature and practice review to develop sustainable business model archetypes*	2014	1,687
Albino, V., Berardi, U., Dangelico, R.M.	*Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives*	2015	1,669
Ho, W., Xu, X., Dey, P.K.	*Multi-criteria decision making approaches for supplier evaluation and selection: A literature review*	2010	1,515
Govindan, K., Soleimani, H., Kannan, D.	*Reverse logistics and closed-loop supply chain: A comprehensive review to explore the future*	2015	1,237
Han, H., Hsu, L.-T.(J.), Sheu, C.	*Application of the Theory of Planned Behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities*	2010	1,015

Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus.

Por su parte, es importante tomar en consideración la relevancia que juegan las universidades en la publicación y generación de investigaciones científicas (Barros-Bastidas y Gebera, 2020). Por ello, en la **Figura 3** se muestran las universidades que generan una mayor cantidad de producción científica en donde se ha relacionado a la Eco-innovación y la RSE. En dicha figura se puede observar que la universidad con mayor producción de artículos donde se relacionan estos constructos es la *"Universiti Sains Malaysia"* ubicada en Malasia y que cuenta con 49 publicaciones al respecto. A dicha universidad le siguen las universidades *"Dalian University of Technology"* ubicada en China y la *"LUT University"* ubicada en Finlandia y que cuentan con 44 y 40 publicaciones donde se relacionan los constructos estudiados respectivamente.

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Figura 3. ***Universidades con la mayor producción de artículos donde se relaciona a la Eco-innovación y la RSE***



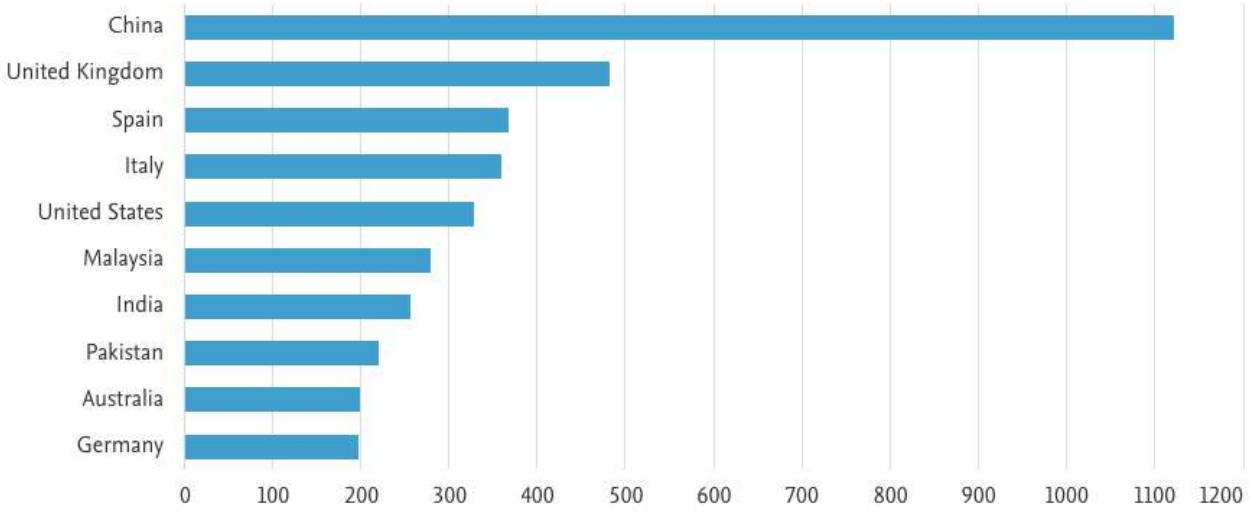
Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus.

En el análisis de la **Figura 3** es importante resaltar que, a excepción de la *"Universidade de Sáo Paulo",* todas las universidades que se encuentran al frente de este tipo de investigaciones se encuentran en países desarrollados que son considerados como potencias mundiales y que demuestran un creciente interés en la investigación de energías eco-innovadoras y aspectos de RSE (Maldonado *et al.*, 2020). Sin embargo, se nota la ausencia de países pertenecientes a Latinoamérica, lo que remarca la importancia de iniciar a desarrollar investigaciones teóricas de este tipo (como lo puede ser una bibliometría) que permitan generar un mejor entendimiento de estas temáticas y, de esta forma, poder implementarlas en la industria con bases y fundamentos establecidos.

Continuando con la temática de los países que desarrollan investigación alrededor de estos constructos, se muestra la **Figura 4** donde se muestra esta misma información. La **Figura 4** muestra la producción científica, de los constructos de Eco-innovación y RSE, desarrollada en diferentes países. Entre los países que desatacan se encuentran China con 1,121 artículos, seguido por Reino Unido y España con 482 y 366 publicaciones respectivamente.

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Figura 4. ***Países con la mayor producción de artículos en los que se relaciona a la Eco-innovación con la RSE***



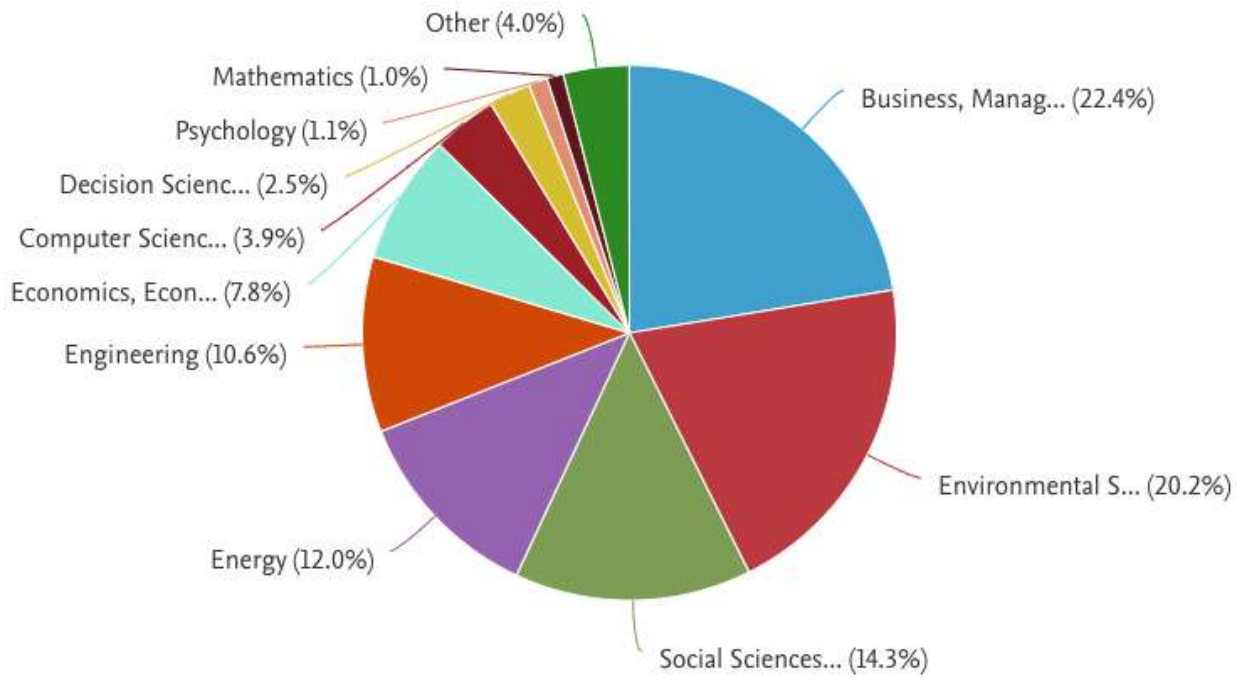
Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus.

En este apartado es importante observar que, nuevamente, se encuentra ausente de esta lista Latinoamérica mostrando así la falta de estándares alrededor de aspecto ambientales y de responsabilidad social (Chacon-Arnold, 2021). Esta falta de interés de países Latinoamericanos puede deberse a diversos factores y, en gran medida, esto se da por la incorrecta creencia de que alinear a las organizaciones a estas medidas les representará un gasto innecesario que no beneficiará a la empresa de manera económica (Kemp y Andersen, 2010).

Es objetivo de este documento el analizar la forma en la que se han estudiado los constructos de Eco-innovación y RSE en conjunto. Para ello, es necesario identificar cuáles son los campos de estudio donde se hace esta relación mayoritariamente siendo este el objetivo de la **Figura 5**. En dicha figura se puede observar los campos de la ciencia en los que se ha estudiado la relación entre estos constructos. La figura muestra que el campo con mayor porcentaje es el de *Business, Management and Accounting* (Negocios, Administración y Contabilidad) con un 22.4%, seguido por *Environmental Science* (Ciencia medioambiental) con un 20.2% y después por *Social Sciences* (Ciencias sociales) con un 14.3%.

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Figura 5. ***Campos de la ciencia donde se ha estudiado la relación entre Eco-innovación y RSE***



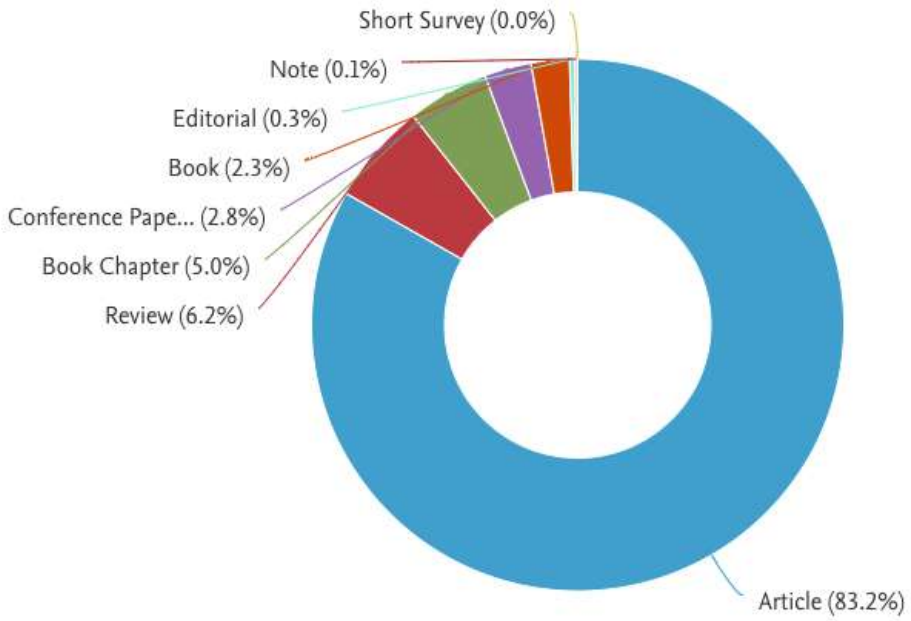
Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus.

Esta información obtenida con la **Figura 5** concuerda con los mencionado previamente, ya que Jackson (2009) y Pansera (2019) mencionan que, la implementación de estos constructos en conjunto, puede apoyar a desarrollar diferentes medidas administrativas que beneficiarán a la organización que las implemente, lo cual concuerda con el hecho de que sea el campo de estudio en el que se investigue de manera principal.

La **Figura 6** muestra el tipo de documentos en los que se han realizado investigaciones y en las cuales se ha relacionado a la Eco-innovación con la RSE. En esta figura se puede observar que la principal manera de exponer los hallazgos respecto a esta relación son los artículos de divulgación científica con un 83.2%, seguido por *reviews* con un 6.2% y posteriormente capítulos de libro con un 5%.

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Figura 6. ***Tipo de documentos donde se ha estudiado la relación entre la Eco-innovación y la RSE***



Fuente: Elaboración propia a partir de Scopus.

En este sentido, la **Figura 6** es congruente con el hecho de que el principal medio por el que estos constructos hayan sido estudiados sean los artículos de divulgación científica. Esto es, los artículos de divulgación científica son, en la actualidad, el principal medio por el cual se dan a conocer los descubrimientos y hallazgos nuevos respecto a cualquier tema científico. Por ello, al ser la Eco-innovación y la RSE temas emergentes (Hao y He, 2022), es correcto el observar que estos se divulgarán por diferentes medios enfocados a la comunidad científica y a las empresas en general que busquen la implementación de estos constructos siendo, en este caso específico, los artículos de divulgación científica.

6. DISCUSIÓN

Los resultados mostrados previamente ayudan a develar aspectos importantes que se deben considerar a la hora de realizar este análisis bibliométrico. El primero de ellos en resaltar es el hecho de que los países que realizan más investigación en el campo relacionado a energías verdes (Eco-innovación) y aspectos de responsabilidad social (RSE) son aquellos en vías de desarrollo y

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

sucede lo mismo con las instituciones que apoyan estas investigaciones. Esto se puede observar claramente al ser China, Reino Unido y España los principales exponentes de estos temas, al igual que las universidades que patrocinan estas investigaciones.

Por otro lado, se muestra que la principal rama de investigación en la cual se desarrollan estos temas son los negocios, contabilidad y administración y la ciencia medioambiental lo que soporta la teoría mostrada al inicio de este documento y como estos temas se relacionan fuertemente con aspectos organizacionales que tienen que ver con ámbitos administrativos y de planeación en las empresas sirviendo como herramientas para su propio desarrollo. Por último, se esclarece que el principal medio de divulgación de la teoría y la práctica de estos constructos se realiza por medio de artículos de divulgación científica lo que facilitará su promoción al ser un medio que existe de forma digital y en formato físico y que permite que se puedan presentar este tipo de resultados a nivel mundial y en diversos idiomas.

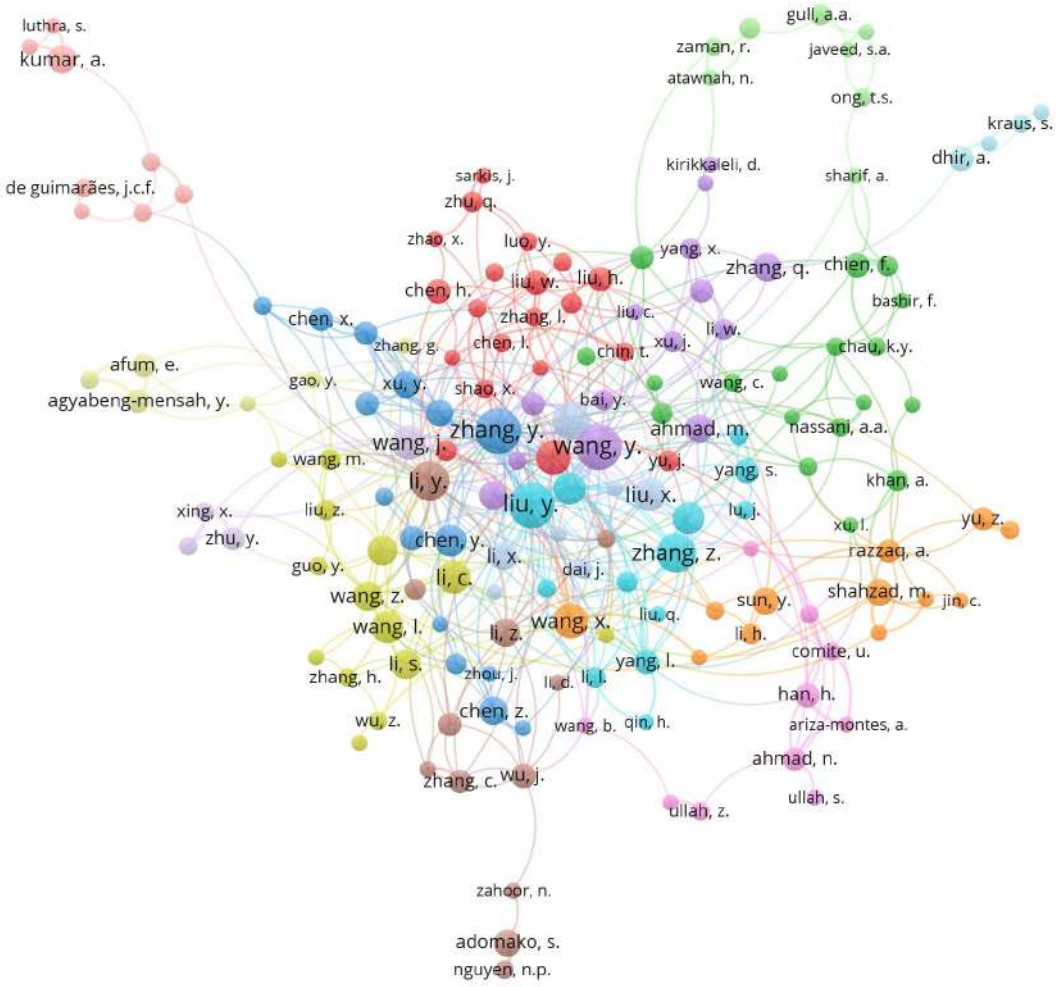
Esta información da pie a un importante debate sobre el desarrollo de la investigación alrededor de aspectos diversos como, por ejemplo, que las empresas realicen sus actividades con responsabilidad en la sociedad donde se implementan y que, al mismo tiempo, se orienten hacia un enfoque amable con el medioambiente. En este sentido, por ejemplo, la OCDE invita a las organizaciones y las naciones que se encuentran adjuntas a ella a desarrollar aspectos de sostenibilidad económica, social y ambiental de manera conjunta para que estos puedan ser implementados en las organizaciones y que, de esta manera, puedan propiciar al desarrollo de los países y las comunidades en las que se encuentran (OCDE, 2020).

Los países en los que se desarrolla investigación alrededor de estos temas es otro punto que surge desde el análisis de los resultados previamente expuestos. Esto pone en evidencia lo emergente de formular la siguiente pregunta: ¿en qué países es urgente desarrollar investigación alrededor de los temas de Eco-innovación y RSE? Esta pregunta se da debido a que en países donde no se desarrollan estos constructos pueden existir áreas de oportunidad (Chacon-Arnold, 2021) en cuanto a aspectos de responsabilidad social y Eco-innovación (Jiménez *et al.*, 2018) y poner estas herramientas en práctica en las organizaciones podrá ayudar a minimizar estar brechas de desarrollo frente a otros países, al mismo tiempo que supondrá una ventaja competitiva para quienes las implementen (Carroll, 2009).

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

En la **Figura 7** se observa la relación existente entre los autores que han publicado artículos con temática de Eco-innovación y RSE y es aquí donde se resalta el sesgo en el desarrollo de investigaciones enfocadas a estos constructos. En esta figura se observa como los principales autores que destacan en estas publicaciones son Liu, Y., Wang, Y., Zhang, Y., Zhang, Z. y Li, Y. y la forma en la que sus investigaciones se enlazan al citarse entre ellos.

Figura 7. ***Relación entre autores con investigaciones de Eco-innovación y RSE***



Fuente: Elaboración propia a partir de VOSviewer.

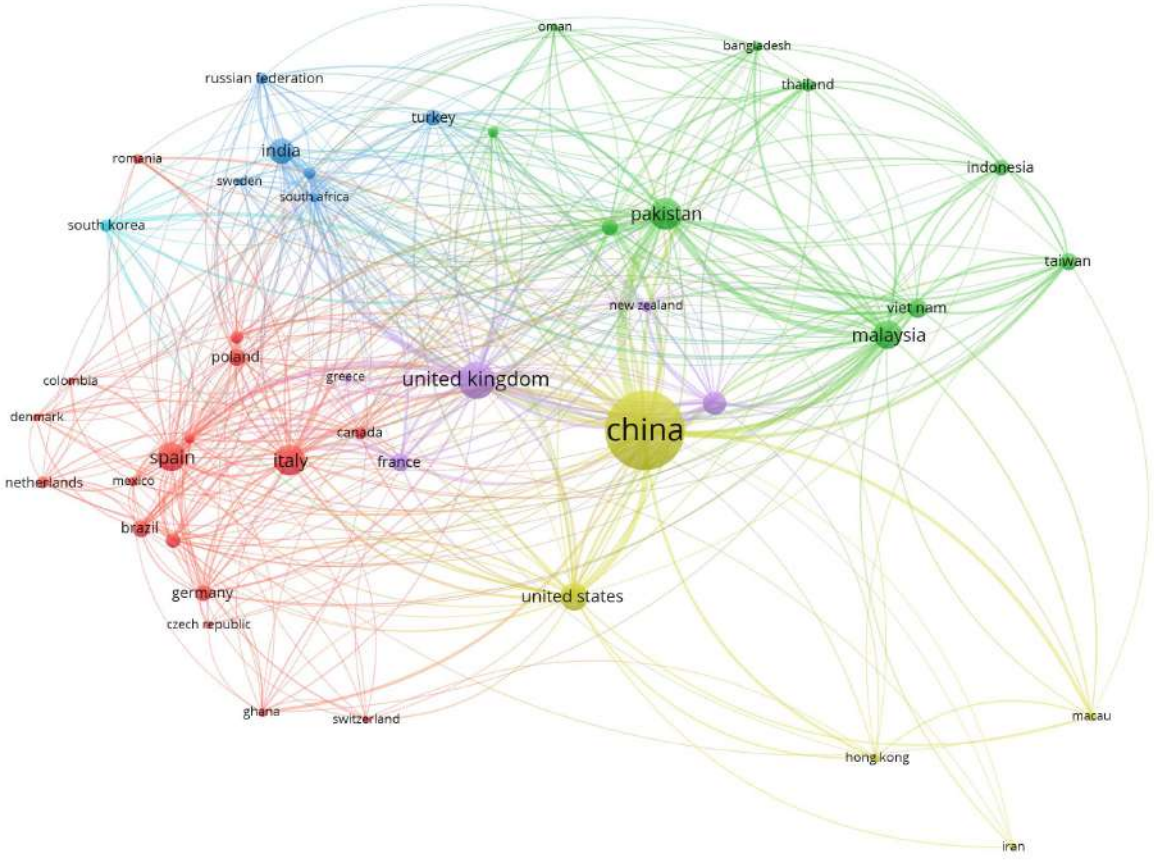
Como se mencionó previamente, se observa una clara participación en la producción científica de autores principalmente asiáticos. Esto demuestra el claro interés de estos países en temáticas eco-innovadoras y de RSE. Por otro lado, se vislumbra un sesgo en este tipo de investigaciones ya que

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

las relaciones se dan, principalmente, entre autores asiáticos lo que dificulta la participación de autores externos a esa sociedad específica.

La relación de los autores que cuentan con mayor producción científica, en los constructos propuestos, se puede confirmar en la **Figura 8**. En esta figura se observan los países que cuentan con mayor investigación en la relación de los temas de Eco-innovación y RSE y la relación de dichos países con otros en cuanto al tema se refiere.

Figura 8. ***Relación entre países con investigación de Eco-innovación y RSE***



Fuente: Elaboración propia a partir de VOSviewer.

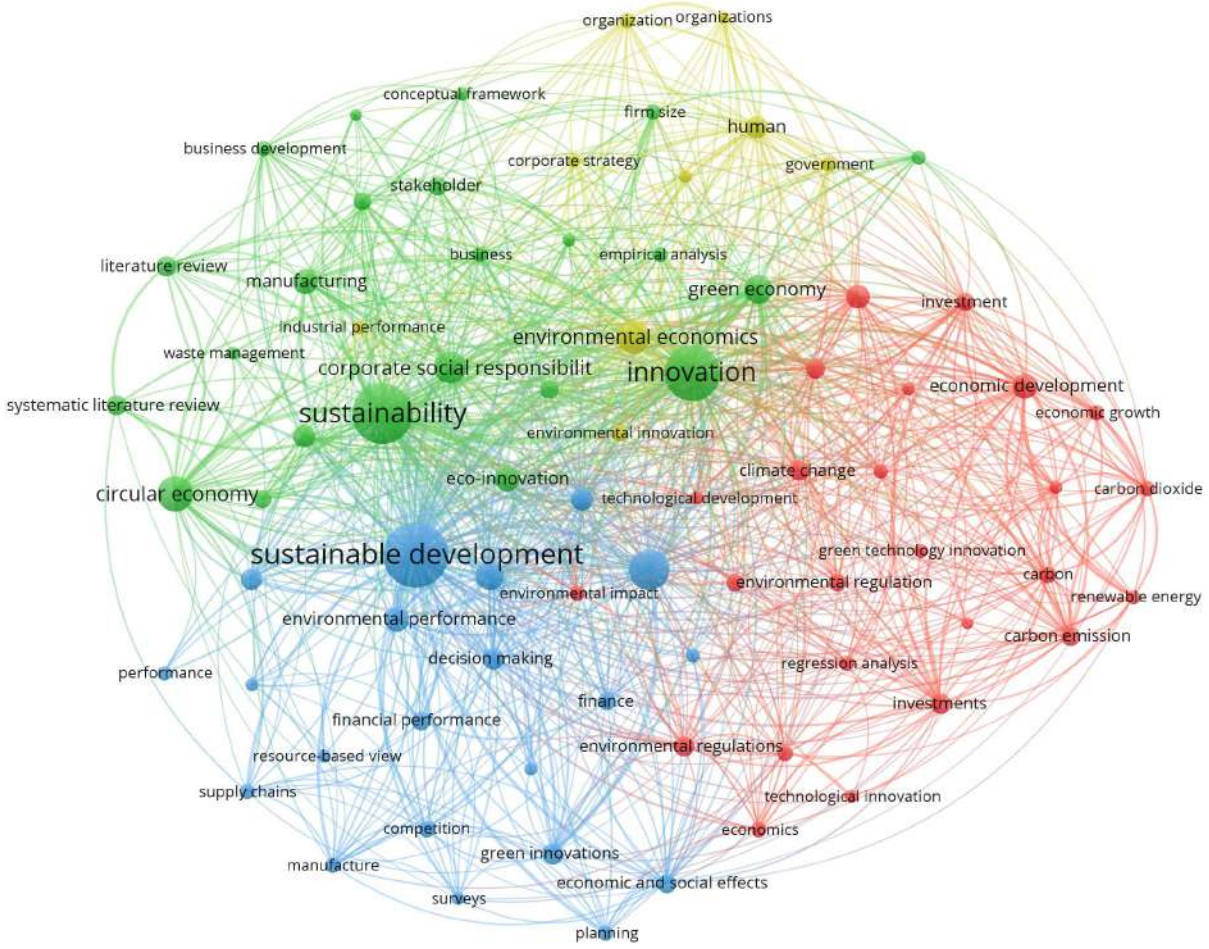
En esta figura se muestra que el país con mayor participación científica es China seguido por Reino Unido, Pakistán, India, Italia, España y Estados Unidos. Entonces, la información mostrada en la **Figura 8** concuerda perfectamente con la **Figura 7** ya que se observa que la mayor producción científica, en donde se relacionan los constructos analizados en esta investigación, se da con autores

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

asiáticos y que el país que cuenta con la mayor participación en la producción científica es China siendo así los más productivos en el tema.

La **Figura 9** vislumbra las relaciones existentes entre los conceptos y las palabras clave que se utilizan en el desarrollo de producción científica donde se relaciona a la Eco-innovación y la RSE.

Figura 9. ***Relación entre conceptos y palabras clave de los temas de Eco-innovación y RSE***



Fuente: Elaboración propia a partir de VOSviewer.

Las palabras que destacan son *Sustainable Development* (Desarrollo sustentable), *Sustainability* (Sustentabilidad), *Innovation* (Innovación), *Corporate Social Responsibility* (RSE), *Eco-innovation* (Eco-innovación) y *Environmental Economics* (Economía ambiental).

En este sentido, las palabras que resaltan son desarrollo sustentable, sustentabilidad e innovación que son un antecedente de la Eco-innovación. Así, se puede entender a la innovación como todo

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

aquello nuevo como, por ejemplo, un nuevo producto, una nueva organización (Frigon et al., 2020), una forma diferente de producción o realizar una tarea de forma única o diferente y, si se plantean estas ideas teniendo en cuenta un desarrollo sustentable, entonces se estará generando el concepto y la herramienta de Eco-innovación (Castillo, 1999). Continuando con esta idea, la siguiente palabra clave que resalta es la de RSE, lo que demuestra que existe un creciente interés por el tema, no solo por el cumplimiento de normas que, en muchos casos, se vuelven de carácter obligatorio (de Camargo et al., 2019), sino también, por el compromiso que desarrollan las organizaciones hacia su entorno social y la responsabilidad que sienten hacia este mismo (Porter y Kramer, 2011).

6.1.Implicaciones Teóricas

En resumen, se realizó un análisis de los principales documentos en donde se relaciona a la Eco-innovación con la RSE. Los resultados arrojan que existe un creciente interés por los estudios donde estos constructos interaccionan entre sí y la manera en que impactan al implementarlos a niveles organizacionales. Este interés se observa ya que, para el año 2022, se publicaron 1,529 artículos a diferencia del año 2001 en donde únicamente se encontraba una publicación. Por otro lado, resalta el hecho de que el principal país donde se desarrolla investigación al respecto es China y esto concuerda con los autores que más publican pues la mayoría son de origen asiático. Por último, las palabras clave que más se relacionan con estos constructos son el desarrollo sustentable, la sustentabilidad y la innovación lo que concuerda con la teoría mostrada al inicio de este artículo sobre los conceptos que se manejan alrededor de la Eco-innovación y la RSE.

6.2.Implicaciones prácticas

De manera que, esta investigación bibliométrica podrá ayudar a sentar las bases para futuras investigaciones, ya que brinda herramientas que permitirán conocer el estado del arte de los conceptos de Eco-innovación y RSE. Por otro lado, permitirá conocer el panorama de la relación de estos constructos y ayudará que se busque realizar investigaciones al respecto en nuevas líneas de investigación, en países en vías de desarrollo y, en general, en relación con constructos diferentes a los mencionados. Es importante concluir mencionando que esta investigación está limitada por la base de datos que se utilizó. Esto debido a que Scopus no es la única que existe en la compilación de datos de producción científica, siendo un área de oportunidad futura la de poder

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

realizar este mismo análisis con otras bases de datos y, de esta forma, poder observar las diferencias en cuanto a cantidad existentes además de poder observar el crecimiento referente al tema.

7. CONCLUSIÓN

Se desglosan las siguientes conclusiones:

7.1. Como respuesta a pregunta e hipótesis de investigación

La importancia de esta investigación, en la que se analiza la relación entre la Eco-innovación y la RSE, radica en la utilidad que tendrá para futuros estudios, debidos a que el análisis se abordó tomando en cuenta las publicaciones en Scopus donde se entrelazan los constructos. A lo largo de este artículo se pudo observar la relación de la Eco-innovación y la RSE desde diferentes aspectos como lo son: el número de publicaciones, los principales autores, las universidades, los países y campos de la ciencia que estudian esta relación, siendo esta la principal aportación de este estudio al permitir conocer de mejor manera los campos en los que estos temas se relacionan.

Ahora bien, ya se mencionó que tanto la Eco-innovación como la RSE son temas emergentes y que cobran cada vez mayor relevancia e importancia al tratarse de herramientas que relacionan al medioambiente y la sociedad. Por ello, el objetivo de este estudio fue el de analizar la relación de estos constructos en publicaciones científicas y que, de esta forma, ayude a visualizar el campo actual existente alrededor de ellos y poder elaborar, partiendo de este estudio, nuevas líneas de investigación. Continuando con esta idea, el estado del arte de este artículo se elaboró tomando en consideración publicaciones recientes, lo que ayudará a conocer las definiciones y el panorama actual alrededor de la Eco-innovación y la RSE siendo una de las aportaciones del estudio.

7.2. Hallazgos de la investigación

Se observa un crecimiento positivo de las publicaciones científicas donde se relaciona a la Eco-innovación y la RSE. El resumen de los hallazgos encontrados se puede observar en la **Tabla 2**.

Vol.03.No.05. Ene-Jun (2023): 34-59
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a2
eISSN: 2954-4041

Tabla 2. ***Principales hallazgos de la investigación***

Tablas de Scopus y VOSviewer	Hallazgos
Número de publicaciones por año de Eco-innovación y RSE	La investigación de la relación de la Eco-innovación y la RSE inicia en el año 2000 contando con una publicación, mientras que para el 2022 se presentaron 1,529 artículos.
Principales autores	Los principales autores que desarrollan investigación de estos constructos son Liao, Z.; Tseng, M.L.; Sarkis, J. y Daddi, T., con 27, 23, 21 y 19 artículos.
Universidades con la mayor producción de artículos	La universidad con mayor producción de artículos donde se relacionan estos constructos es la *"Universiti Sains Malaysia"* con 49 publicaciones seguida por las universidades *"Dalian University of Technology"* y la *"LUT University*" que cuentan con 44 y 40 publicaciones respectivamente.
Países con la mayor producción de artículos	Desataca China con 1,121 artículos, seguido por Reino Unido y España con 482 y 366 publicaciones respectivamente.
Campos de la ciencia	El campo con mayor porcentaje es el de Negocios, Administración y Contabilidad con un 22.4%, seguido por Ciencia medioambiental con un 20.2% y después por Ciencias sociales con un 14.3%.
Tipo de documentos	Principalmente son los artículos de divulgación científica con un 83.2%, seguido por *reviews* con un 6.2% y después capítulos de libro con un 5%.
Relación entre autores	Los principales autores que destacan son Liu, Y., Wang, Y., Zhang, Y., Zhang, Z. y Li, Y.
Relación entre países	El país con mayor participación científica es China seguido por Reino Unido, Pakistán, India, Italia, España y Estados Unidos
Relación entre conceptos y palabras clave	Las palabras que destacan son Desarrollo sustentable, Sustentabilidad, Innovación, RSE, Eco-innovación y Economía ambiental.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Scopus y VOSviewer.

7.3. Alcances finales de la investigación

En conclusión, este estudio permitirá sentar las bases de futuras investigaciones donde la Eco-innovación y la RSE se relacionen, dando un panorama de la situación actual y apoyando con las bases principales de la teoría y definición de estos constructos. Por otro lado, este análisis está limitado por las herramientas utilizadas siendo estas Scopus y VOSviewer. Para futuras investigaciones se podrán utilizar otras herramientas en conjunto que permitan dar un mayor margen de conocimiento en cuanto a la producción mundial de estos constructos. Entre estas herramientas se pueden tomar en cuenta *Web of science, InCites, Journal Citation Reports*, etc.

8. REFERENCIAS

Accountability. (2018). Accountability Principles. *Encyclopedia of Corporate Social Responsibility*, 21–21. https://doi.org/10.1007/978-3-642-28036-8_100015

Alarcón-Sánchez, K. M., & Soriano-Sandoval, J. L. (2022). The integration of CSR within communication as a strategic factor of competitiveness: Bibliometric analysis. *Scientia et Praxis*, *2*(03), 55–73. https://doi.org/10.55965/setp.2.03.a4

Argandoña, A., & Silva, R. I. (2011). *ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*.

Armstrong, E. C. (2013). Competence or flexibility? Survival and growth implications of competitive strategy preferences among small US businesses. *Journal of Strategy and Management*, *6*(4), 377–398. https://doi.org/10.1108/JSMA-06-2012-0034

Barros-Bastidas, C., & Gebera, O. T. (2020). Training in research and its incidence in the scientific production of teachers in education of a public university of Ecuador. En *Publicaciones de la Facultad de Educacion y Humanidades del Campus de Melilla* (Vol. 50, Número 2). https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13952

Bigné, E., Chumpitaz, R., Andreu, L., & Swaen, V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa : un análisis cross-cultural. *Universia Business Review*, 14–27.

Cáceres, N. D. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. *Corporate Social Responsibility and Shared Value, Sustainability Strategy.*, *9*(3), 127–144. http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=116281275&lang=es&site=ehost-live

Carroll, A. B. (2009). A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices. En *The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility* (Número July 2016). https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199211593.003.0002

Castillo, A. H. (1999). Estado del Arte en la Enseñanza del Emprendimiento. *Emprendedores como creadores de Riqueza y Desarrollo Regional*, 22.

Caterino, M., Rinaldi, M., Fera, M., Macchiaroli, R., & Bottani, E. (2022). Research trends in clean, green and sustainable manufacturing: a bibliometric review. *IFAC-PapersOnLine*, *55*(10), 2425–2430. https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2022.10.072

Ch'ng, P. C., Cheah, J., & Amran, A. (2021). Eco-innovation practices and sustainable business performance: The moderating effect of market turbulence in the Malaysian technology industry. *Journal of Cleaner Production*, *283*, 1–11. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124556

Chacon-Arnold, O. A. (2021). *Rentabilidad de la industria de Manufactura de Baja California, a partir del análisis de la Eco-Innovación, el desarrollo sustentable y la cadena de suministros*.

Charter, M., & Clark, T. (2007). Sustainable Innovation: Key conclusions from Sustainable Innovation Conferences 2003-2006 organized by The Centre for Sustainable Design. *Innovation*, *May*, 48.

Chistov, V., Aramburu, N., & Carrillo-Hermosilla, J. (2021). Open eco-innovation: A bibliometric review of emerging research. *Journal of Cleaner Production*, *311*(May), 127627. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127627

Cobo, M. ., López-Herrera, A. ., Herrera-Viedma, E., & Herrera, F. (2011). Science Mapping Software Tools: Review, Analysis, and Cooperative Study AmongTools. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, *62*(7), 1382–1402. https://doi.org/10.1002/asi

Connect, E. (2019). *¿En qué idioma publico mi artículo?" La (incuestionable) hegemonía del inglés*. Elsevier.

Costello, K. W. (2021). What is the social responsibility of companies? *Electricity Journal*, *34*(8), 107008. https://doi.org/10.1016/j.tej.2021.107008

Dalhammar, C. (2016). Industry attitudes towards ecodesign standards for improved resource efficiency. *Journal of Cleaner Production*, *123*, 155–166. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.12.035

de Camargo, J. A., Mendonça, P. S. M., de Oliveira, J. H. C., Jabbour, C. J. C., & de Sousa Jabbour, A. B. L. (2019). Giving voice to the silent: a framework for understanding stakeholders' participation in socially-oriented initiatives, community-based actions and humanitarian operations projects. *Annals of Operations Research*, *283*(1–2), 143–158. https://doi.org/10.1007/s10479-017-2426-2

de Jesus, M. A. S., Aguiar Dutra, A. R. de, Cirani, C. B. S., Jesus, K. R. E., Neto, R. C. S., & Guerra, J. B. A. (2021). Eco-innovation assessment of biodigesters technology: an application in cassava processing industries in the south of Brazil, Parana state. *Clean Technologies and Environmental Policy*, *0123456789*. https://doi.org/10.1007/s10098-021-02232-7

Forética. (2017). SGE21. Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. *Forética*, 1–29. https://micampus.unir.net/

Frigon, A., Doloreux, D., & Shearmur, R. (2020). Drivers of eco-innovation and conventional innovation in the canadian wine industry. *Journal of Cleaner Production*, *275*, 124115. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124115

Gustems, C. J., & Calderón, G. D. (2016). SCOPUS: Una herramienta para el análisis de las publicaciones en educación musican en la década 2006-2015. *Sonograma*, 1–12.

Halkos, G., & Skouloudis, A. (2018). Corporate social responsibility and innovative capacity: Intersection in a macro-level perspective. *Journal of Cleaner Production*, *182*, 291–300. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.02.022

Hao, J., & He, F. (2022). Corporate social responsibility (CSR) performance and green innovation: Evidence from China. *Finance Research Letters*, *48*(April), 102889. https://doi.org/10.1016/j.frl.2022.102889

Jackson, T. (2009). Without Growth ? En *Sustainable Development* (Vol. 14, Número 1). http://www.sd-commission.org.uk/publications.php?id=914

Jänicke, M. (2008). Ecological modernisation: new perspectives. *Journal of Cleaner Production*, *16*(5), 557–565. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2007.02.011

Javanmardi, A., Lay, J., Wiewiora, A., & Bradley, L. (2022). The innovation process in mining: Integrating insights from innovation and change management. *Resources Policy*, *76*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.102575

Jiménez, B., Alonso, D., & Godos, J. L. (2018). The influence of corporate social responsibility on air pollution: Analysis of environmental regulation and eco-innovation effects. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, *25*(6), 1363–1375. https://doi.org/10.1002/csr.1645

Kemp, R., & Andersen, M. M. (2010). Strategies for eco-efficiency innovation. *IMR Strategielijnen project voor VROM*, 1–16.

Llamas, A. A. M. (2010). *El nivel de orientación a mercado en las pymes del sector servicios en el estado de Aguascalientes*.

Magadan, M. D., & Rivas, J. I. G. (2018). La eco-innovación en las empresas mexicanas de alojamiento turístico. *Retos*, *8*(15), 19–33. https://doi.org/10.17163/ret.n15.2018.02

Maldonado, G., Pinzón, S. Y., & Alvarado, A. (2020). Responsabilidad Social Empresarial, Eco-innovación y Rendimiento Sustentable en la Industria Automotriz de México. *Revista*

Venezolana de Gerencia, *89*(89). https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31394
Mukherjee, D., Lim, W. M., Kumar, S., & Donthu, N. (2022). Guidelines for advancing theory and practice through bibliometric research. *Journal of Business Research*, *148*(May), 101–115. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.04.042
Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2020). *La cooperación internacional para el crecimiento verde oecd*. 26–46.
Pan, X., Sinha, P., & Chen, X. (2021). Corporate social responsibility and eco-innovation: The triple bottom line perspective. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, *28*(1), 214–228. https://doi.org/10.1002/csr.2043
Pansera, M. (2019). The Origins and purpose of Eco-Innovation. *Global Environment*, *4*(7), 128–155. https://doi.org/10.3197/ge.2011.040706
Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Podsakoff, N. P., & Bachrach, D. G. (2008). Scholarly influence in the field of management: A bibliometric analysis of the determinants of University and author impact in the management literature in the past quarter century. En *Journal of Management* (Vol. 34, Número 4). https://doi.org/10.1177/0149206308319533
Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, *89*(1–2). https://doi.org/10.32591/coas.ojss.0201.04037b
Ramkumar, S., Mueller, M., Pyka, A., & Squazzoni, F. (2022). Diffusion of eco-innovation through inter-firm network targeting: An agent-based model. *Journal of Cleaner Production*, *335*(April 2021), 130298. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.130298
Rodriguez, J. A., & Wiengarten, F. (2017). The role of process innovativeness in the development of environmental innovativeness capability. *Journal of Cleaner Production*, *142*, 2423–2434. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.033
Severo, E. A., de Guimarães, J. C. F., & Henri, E. C. (2018). Cleaner production, social responsibility and eco-innovation: Generations' perception for a sustainable future. *Journal of Cleaner Production*, *186*, 91–103. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.03.129
Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review* Introduction: the need for an evidence- informed approach. *British Journal of Management*, *14*, 207–222.
Tsai, K. H., & Liao, Y. C. (2017). Sustainability Strategy and Eco-Innovation: A Moderation Model. *Business Strategy and the Environment*, *26*(4), 426–437. https://doi.org/10.1002/bse.1926
van Eck, N. J., & Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, *84*(2), 523–538. https://doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3
Vasilescu, R., Barna, C., Epure, M., & Baicu, C. (2010). Developing university social responsibility: A model for the challenges of the new civil society. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *2*(2), 4177–4182. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.660
Wallner, P. H. F. (2020). *5 tendencias de la Industria 4.0: la Fábrica del Futuro (2020 y más allá...)*. https://www.interempresas.net/MetalMecanica/Articulos/265273-5-tendencias-de-la-Industria-40-la-Fabrica-del-Futuro-(2020-y-mas-alla-).html
Watson, K., Hogarth-scott, S. H., & Wilson, N. (1998). Small business start-ups : success factors and support implications. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, *4*, 217–238.

Ying, H., Zhang, X., He, T., Feng, Q., Wang, R., Yang, L., & Duan, J. (2023). A bibliometric analysis of research on heart failure comorbid with depression from 2002 to 2021. *Heliyon*, *9*(2), e13054. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13054

This is an open access article distributed under the terms of the CC BY-NC license(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Scientia et PRAXIS
Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

Individualismo y colectivismo como predictores de la intención emprendedora en estudiantes universitarios

Individualism and collectivism as predictors of the entrepreneurial intention of university students

Alejandro Campos Sánchez. ORCID: 0000-0001-8768-3104
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)
Universidad de Guadalajara(UdeG), México
e-mail: a.campos@cucea.udg.mx

José Rosario Lara Salazar. ORCID: 0000-0002-7174-4854
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), México.
e-mail: joselarasalazar@uas.edu.mx

Palabras Clave: intención emprendedora, valores personales, individualismo, colectivismo.
Keywords: entrepreneurial intentions, personal values, individualism, collectivism.

Recibido: 28-Nov-2022; **Aceptado:** 28-Feb-2023

RESUMEN

Objetivo. La intención emprendedora de los estudiantes universitarios, es un fenómeno que se debe analizar desde diferentes aristas. Uno de los principales, es el enfoque de los valores humanos como predictores principales de las actitudes e intereses mismos, y por ende, del comportamiento. Este trabajo tiene como objetivo analizar la capacidad predictiva de los valores personales en la intención emprendedora de estudiantes universitarios.

Metodología. Para esta investigación se realizó un análisis factorial exploratorio seguido de un modelo de regresiones lineales para una muestra de 715 estudiantes en la Universidad de Guadalajara.

Hallazgos. Los resultados indican que la presencia de valores personales de corte individualista en los estudiantes universitarios tiene mayor capacidad predictiva que aquellos valores de corte colectivista sobre la intención emprendedora, pero ambos presentan cargas positivas. Esto indica que tanto el emprendimiento comercial como el emprendimiento social, son opciones para desarrollar e impulsar dentro de esta comunidad universitaria.

Originalidad. Pocos estudios en el campo del emprendimeinto se realizan desde la perspectiva de analizar a los estudiantes como un sujeto humano y cómo, entender estas características, puede ayudar a diseñar mejores políticas educativas.

Conclusiones y limitaciones. Este estudio muestra la importancia de comprender a los sujetos como individuos antes de generar o implementar políticas educativas. El presente trabajo se ha realizado en la población estudiatil de una universidad específica; por ende, para comprender el fenómeno de manera más profunda, es necesario analizar otras Instituciones de Educación Superior e identificar si el comportamiento en el experimento es similar o tiene diferencias significativas.

ABSTRACT

Purpose. The entrepreneurial intention of university students is a phenomenon that should be analyzed from different perspectives. One of them is the approach of human values as the main predictors of attitudes and interests and, therefore, predictors of behavior. Therefore, this research aims to analyze the predictive capacity of personal values in the entrepreneurial intention of university students.

Methodology. To do so, an exploratory factor analysis followed by a linear regression model was conducted using a sample of 715 students at the University of Guadalajara.

Findings. The results indicate that individualistic personal values in university students have a greater predictive capacity than collectivist values on entrepreneurial intention, but both values present positive loadings. This indicates that commercial and social entrepreneurship are options for developing and promoting within this university community.

Originality. Not much work has been done analyzing university students with uniquely human characteristics and the importance of understanding these characteristics to design educational policy.

Conclusions and limitations. This study states the importance of understanding university students as individuals before designing and implementing educational policies. This work has been conducted with a sample of students at a specific university; therefore, to understand the phenomenon deeper, it is necessary to analyze other Higher Education Institutions and identify whether the behavior in the same experiment is similar or has significant differences.

1. INTRODUCCIÓN

Sin duda, el emprendimiento constituye una de las actividades fundamentales en todos los ámbitos del desarrollo de los países del mundo. La creación de nuevas empresas es un indicador de fortalecimiento económico y fuente de generación de empleo (autoempleo); en el caso particular de los países en vías de desarrollo, el emprendimiento, además, es el motivo por el cual, a pesar de la poca longevidad de las MiPymes, estas unidades económicas siguen representando más del 90% de su tejido empresarial, más del 50% del PIB y más del 65% de los empleos en dichos países.

Estas, son solo algunas de las razones por las cuales es importante realizar investigación sobre este fenómeno y sobre los elementos que pueden potencializar esta actividad. Asimismo, al tratarse de una actividad humana relacionada con toma de decisiones, actitudes, comportamientos, y características de las y los habitantes de una región, los estudios sobre la personalidad y los rasgos humanos de potenciales emprendedores, resultan aún más relevantes.

El emprendimiento, funge como un elemento esencial en la sociedad, mismo que se puede definir como la interacción entre dos elementos principales, la identificación de una oportunidad, y la capacidad personal percibida para aprovecharla, teniendo en cuenta, por supuesto, su contexto social y económico (Bosma et al., 2021). Latinoamérica, por ejemplo, presenta niveles altos de emprendimiento, mismo que surge como respuesta a las condiciones generalizadas de desempleo, además de que favorece la competitividad de los mercados y la innovación (Zamora-Boza, 2018).

A pesar de la dinámica económica y social favorable que se genera con la creación de nuevas empresas, el 33% de ellas mueren en el primer año de funcionamiento (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2021), esto significa que existen barreras en los ecosistemas emprendedores, que impiden la evolución exitosa de una empresa y que, por lo tanto, las intenciones y motivaciones para emprender se vean disminuidas. Según la Asociación de

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

Emprendedores de México (2020), los principales motivos de fracaso en empresas son la falta de conocimiento en el mercado, problemas de financiamiento, mala administración del negocio, entre otros aspectos, que podrían prevenirse si se realizaran actividades formativas integrales para los emprendedores; si quienes decidan emprender, cuentan con un set de conocimientos mínimos, estructurados, y orientados a realizar de manera exitosa un proceso emprendedor. Este tipo de conjuntos de conocimientos, se encuentran de manera natural en las universidades, y principalmente, aunque no de forma restrictiva, en las escuelas de negocios.

Los estudiantes de escuelas de negocios se encuentran en una posición privilegiada para detonar la actividad emprendedora; por un lado, la formación académica recibida es adecuada para la puesta en marcha de un negocio, atendiendo de forma puntual y sustentada todas las etapas de un proceso emprendedor. Además de recibir formación técnica en áreas como finanzas, contabilidad, administración, al igual que asignaturas especializadas en los procesos emprendedores, innovación y desarrollo de nuevos productos, los ecosistemas de las universidades y escuelas de negocios tienden a favorecer esta actividad emprendedora, al menos a nivel de un objetivo ideal.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Por lo mencionado en la sección anterior, es que se reconoce la importancia de la formación y la motivación emprendedora en las universidades y por ende, la importancia de estudios que nos permitan conocer las tendencias de comportamiento de los jóvenes, respecto al emprendimiento, buscando promover, que este sector de la población, mantenga una visión empresarial con apoyo de herramientas de la academia, para obtener habilidades para crear y administrar un negocio formal, estructurado y planificado(Hernández-Rodríguez y Arano-Chávez, 2015).

De acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2020, en México hay 31 millones de personas de 15 a 29 años, que representan el 25% del total de la población en el país, de ellos, el 65% se encuentran entre los 20 y 29 años, edad en la que los jóvenes suelen estar estudiando la universidad, y considerando que la tasa de desempleo se refiere a personas económicamente activas y que además buscan trabajo, en los jóvenes, esta tasa muestra un nivel de 7% (1.2 millones de personas desocupadas), es decir, más del doble de desempleados en comparación a adultos mayores de 29 años (3%) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2019).

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

La opción de laborar por cuenta propia desde el entorno universitario, representa un crecimiento en los estudiantes impulsados por la capacidad de emprender un nuevo negocio. Distintos estudios concuerdan que los emprendedores comparten una serie de características y valores que los distinguen del resto de las personas, estas características incluyen desde el compromiso, determinación y perseverancia hasta el sentido de iniciativa y responsabilidad para lograr alcanzar sus metas y oportunidades (Alcaraz-Rodríguez, 2015).

Para realizar un estudio profundo de este fenómeno, es importante abordarlo desde el inicio, es decir, a partir de la intención de realizarlo, por lo tanto, antes de adquirir las herramientas para emprender, es importante conocer si los rasgos (y qué tipo de rasgos) de la personalidad de los universitarios, determinan una motivación o intención emprendedora. De esta manera, es más sencillo para las universidades, crear ecosistemas o proponer planes formativos que fortalezcan la intención emprendedora de los estudiantes, siendo entonces un complemento para las motivaciones que ya, de manera natural, dictan su interés por emprender y el tipo de emprendimiento que desean desarrollar (Gómez-Jiménez y Martínez-Sánchez, 2000)

Con base en lo anterior, para este trabajo, se plantea analizar la intención emprendedora de estudiantes universitarios como variable dependeinte, diseñando un modelo predictivo, donde la presencia de los dos grandes tipos de valores humanos, descritos por Schwartz y Boehnke (2004), es decir, los valores individualistas y los valores colectivistas, son los elementos predictores de la intención emprendedora. Se ha decidido tranajar con esta clasificación de valores humanos, ya que estos experimentos han sido probados en más de 60 países, y se ha comprobado que en todas las sociedades se clasifican en 10 tipos de valores básicos que influyen en las distintas decisiones o actividades de la persona (Schwartz y Boehnke, 2004).

En la actualidad, cada vez es más común reconocer una tandencia generalizada en las univerisidades. Dado que el emprendimiento y la innovación son elementos considerados catalizadpres de desarrollo económico y social. Los ecosistemas de emprendimiento instalados en las universidades, proporcionan un contexto favorable para el comportamiento innovador y emprendedor. Rice et al. (2014) ofrecen una visión particular donde sugieren siete claves para el éxito de estos ecosistemas universitarios. En este trabajo, los autores señalan que un ecosistema emprendedor universitario exitoso debe incluir: a) La visión, compromiso y patrocinio de un líder de alta jerarquía. b) El compromiso de un fuerte liderazgo académico y administrativo de todos los

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

componentes del ecosistema. c) Depende de alcanzar una masa crítica. d) Exige el desarrollo de una infraestructura organizativa adecuada, robusta y eficaz. e) Requiere compromiso con la innovación continua en los elementos del ecosistema de emprendimiento (currículos y programas). f) Pide un compromiso de recursos financieros sustanciales. g) Exige finalmente, compromiso sostenido de la universidad por un largo período (Pedroza et al. 2020).

Sin embargo, el diseño de un ecosistema de emprendimiento universitario, debe tomar en consideración el tipo de emprendimiento que se quiere impulsar entre los jóvenes que interactúan en el mismo. Para garantizar el éxito de un ecosistema emorendedor universitario, es importante conocer las motivaciones que afectan de manera positiva la intención emorendedora de la comunidad, es decir, si los intereses y motivaciones de los estudiantes tienden hacia valores colectivistas, el ecosistema debería promover el emorendimiento con impacto social y si, por el contrario, la personalidad de los estudiantes tiende hacia valores de corte más individualista, el emprendimeinto tradicional de negocios debería ser la orientación primordial de este ecosistema.

Es por esto, que la presente investigación intenta responder a la pregunta ¿Cómo los valores individualistas y colectivistas predicen la intención emprendedora de los estudiantes universitarios? El objetivo es realizar un experimento empírico para identificar la influencia de los valores individualistas y colectivistas, en la intención de emprender de estudiantes universitarios en una escuela de negocios; para este experimento, se aplicó un cuestionario con escenarios en escala de Likert, a una muestra de 715 estudiantes de distintas áreas de estudio. Los datos se tratan mediante técnicas de estadística inferencial, realizando un análisis factorial exploratorio y un modelo de regresiones lineales para probar las hipótesis de investigación. Además, se propone un contraste de resultados con el informe del GEM (Global Entrepreneurship Monitor), mismo que se define como un organismo de investigación del nivel empresarial en los países y que brinda una pauta importante en términos de emprendimiento.

En las siguientes secciones se describen el marco teórico, metodología, continuando con los resultados de las pruebas para finalizar en análisis y conclusiones.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

3. REVISIÓN DE LITERATURA

Como ha sido mencionado con anterioridad, poder predecir la intención emprendedora puede ser medido con diferentes aristas entre las que destacan los valores personales, mismos que pueden ser divididos en un corte individualista a un corte colectivista, a lo cual ha llevado a buscar analizar con mayor intensidad estas opciones resaltadas puesto que brindar información valiosa a cualquier sujeto que busque aplicar algún instrumento relacionado.

Por tanto, para poder llevar una indagación de profunidad más completa, es menester revistar algunas un marco teórico en el que aporta datos considerablemente fundamentales para el propósito de este documento. Asimismo, es elemental repetir que para esta investigación las hipótesis indican que tanto los valores individualistas como colectivistas explican positivamente la intención emprendedora en estudiantes universitarios; en este caso con la muestra de aquellos que cursan área de negocios de la Universidad de Guadalajara.

3.1. Teoría del comportamiento planificado

Para determinar la importancia e influencia de los valores y actitudes en la intención de emprender es necesario conocer los planteamientos de la teoría de acción planificada de Ajzen (1991), que es la versión actualizada de la teoría de acción razonada del mismo autor. Es de las teorías más utilizadas para definir la intención de conducta y tiene una serie de factores psicológicos y culturales que intentan explicar el comportamiento de alguna actividad, en este caso de la decisión de emprender.

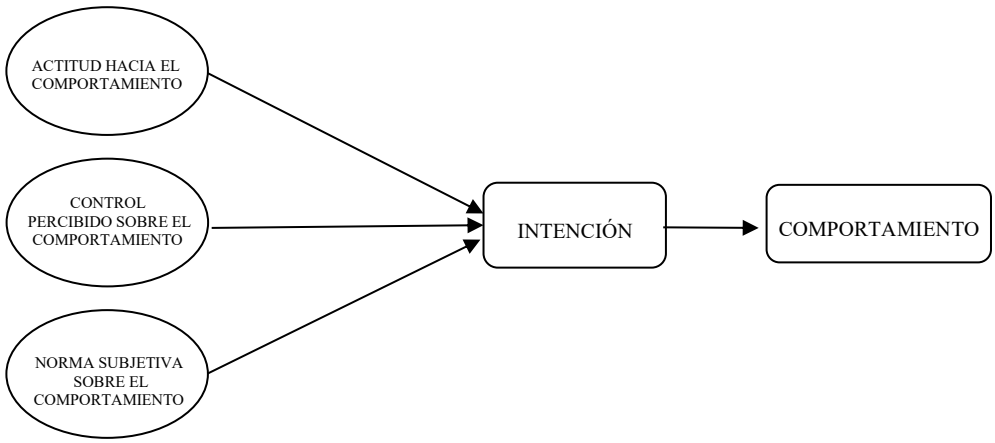
Un factor central en la teoría de la conducta planificada es la actitud, definida como el deseo de realizar una acción y que se explica con la percepción de lo deseable desde una lógica de entendimiento de lo bueno y lo malo, que a su vez, se basa en lo que dictan los valores personales del sujeto. Krueger y Carsrud (1993) afirmaron que las intenciones son el mejor predictor del comportamiento planeado y las actitudes, influyen en este comportamiento a través de efectos sobre las intenciones. La teoría de Ajzen, indica que la intención de conducta se puede orientar por el juicio previo a la conducta es decir, lo considerado bueno o malo desde la escala de valores humanos de un sujeto, así como su evaluación previa de la conducta, y es de esperar que a mayor nivel de intención más probabilidad de éxito, sin embargo, en esta ecuación propuesta por Ajzen, también juegan otros factores como el control de conducta percibida, que puede definirse como la

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

visualización de oportunidades y recursos necesarios, la percepción de la actividad a ejecutar como la autoconfianza, la capacidad de observación del entorno, y si esta percepción es realista entonces se puede predecir la conducta exitosa. Si la persona tiene las oportunidades, recursos e intención de emprender debería tener éxito haciéndolo.

También existe un tercer elemento importante; la norma subjetiva, que involucra la presión o contexto social ejercida en la persona para realizar o no la conducta, desde el entorno inmediato de personas que le importan al sujeto, y de quienes escuchará opiniones y en su caso recomendaciones. Para mayor comprensión de lo anterior, véase **Figura 1**.

Figura 1. Teoría del comportamiento planificado



Fuente: elaboración propia con base en Ajzen (1991)

En el emprendimiento, un aspecto en común que comparten los emprendedores es la iniciativa de comenzar una actividad independiente, así lo menciona Mcclelland, (1971), quien señala que el emprendedor es un individuo que posee necesidades psicológicas básicas, tales como: necesidad de logro, necesidad de afiliación y necesidad de poder. En donde la necesidad de logro se considera la más importante ya que determina las actitudes y acciones que le permitirán al individuo tomar acción para iniciar el emprendimiento. La intención emprendedora es un proceso que implica el encaminar las creencias, percepciones, actitudes, valores y otros factores que permitan al emprendedor actuar (Ajzen, 1991); dicho esto, en el transcurso de la formación universitaria algunos individuos se ven impulsados por tomar la decisión de emprender un negocio, sin embargo,

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

no todos orientan sus intenciones al mismo tipo de emprendimiento, ni con las mismas expectativas o enfoques, esto, al final, es el resultado de lo que consideran más o menos importante, de conformidad con su estructura de valores.

3.2. La Teoría de los Valores Humanos Básicos de Schwartz

Para identificar los valores que determinan la actitud para emprender, Schwartz (1992) propone un conjunto de valores personales y colectivos que pueden influir en el individuo para alguna actividad, en este caso emprender. Estos valores se definen a continuación:

- Autodirección: se deriva de la necesidad de control, independencia, libertad y elección de objetivos.
- Estimulación: con la necesidad orgánica de mantener un nivel óptimo de activación, emoción, desafíos.
- Hedonismo: placer o la gratificación para uno mismo, derivado de las necesidades asociadas con su satisfacción.
- Logro: éxito personal a través de la demostración de competencia de acuerdo con los estándares sociales.
- Poder: logro de estatus social y prestigio, control o dominio sobre personas y recursos; preservación de una posición dominante dentro del sistema social.
- Seguridad: armonía y la estabilidad de la sociedad, de las relaciones y de uno mismo.
- Conformidad: requisito del actuar sin acciones que podrían ser perjudiciales para el grupo social, principalmente con otras personas cercanas, se refiere a obediencia, autodisciplina, cortesía.
- Tradición: respeto, compromiso y aceptación de las costumbres e ideas que la propia cultura o religión imponen al individuo.
- Benevolencia: preocupación por el bienestar de los demás en la interacción cotidiana, mejora del bienestar de las personas con las que uno está en contacto personal frecuente.
- Universalismo: comprensión, aprecio, tolerancia y protección del bienestar de todas las personas y de la naturaleza.

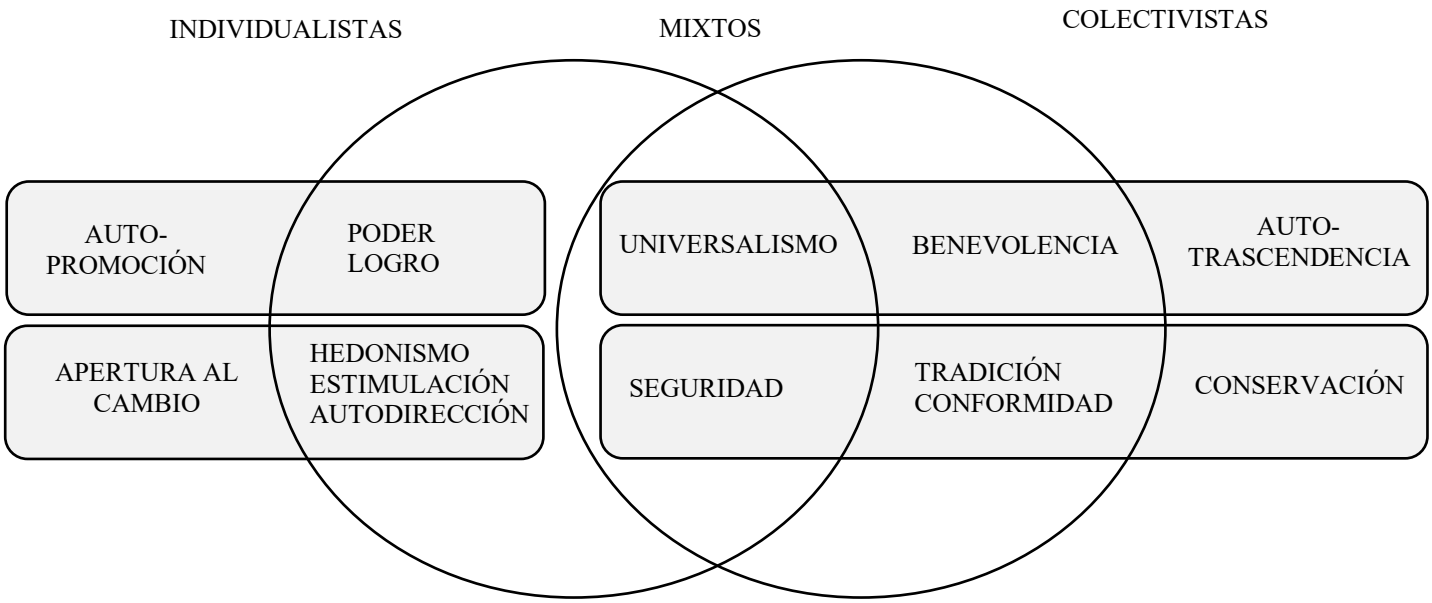
A su vez, estos valores se pueden clasificar de acuerdo con su orientación en dos grandes

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

dimensiones: aquellos orientados a la satisfacción de una necesidad personal, que antepone los intereses particulares sobre los comunitarios, este grupo se conoce como Valores Individualistas. Por otro lado, aquellos valores que cuya orientación, tiende a la búsqueda del bien común, aún cuando esto implique al menos de manera parcial sacrificar el interés individual, y este grupo es conocido como Valores Colectivistas.

Estos dos grupos se clasifican también en cuatro grupos motivacionales; de conservación, apertura al cambio, auto trascendencia y conservación, como se muestra en la **Figura 2**:

Figura 2. Teoría de los Valores Humanos



Fuente: Elaboración propia con información de Schwartz (1992)

Algunos autores como Diaz y Radrigán (2018), mencionan que los valores personales individualistas, son los que afectan a la intención de crear cualquier tipo de empresa, así lo confirman Moriano et al. (2001) quienes, en su estudio con emprendedores, puntuaron más alto en hedonismo, es decir, los emprendedores valoran disfrutar con aquello que hacen, lo que es una razón importante para crear una empresa. Ser emprendedor, además, presentó una correlación positiva y significativa con los tipos de valores de la dimensión de individualismo: poder, logro,

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

autodirección y estimulación. Mientras que tiene una correlación negativa y significativa con el tipo de valor de la dimensión de colectivista tradición y el tipo de valor mixto universalismo.

González-Ballester y Ruiz-Fernández (2015) también identificaron que los valores de personas exitosas están relacionados al logro, autodirección, seguridad y conformidad al demostrar sus competencias. Siendo un elemento importante la disciplina (explicado dentro de la necesidad de logro), pues si no se posee, con el paso del tiempo y las dificultades el emprendedor puede permanecer en la negatividad y pereza que impida obtener éxito. También, los autores mencionan la importancia de la autoconfianza y el respeto por uno mismo, mismos que pueden ser analizados como el control de conducta percibida en la teoría del comportamiento planificado. Así mismo, Gómez y Sánchez (2000) confirman que el modelo de valores ha demostrado ser el más eficiente en cuestión de evaluar conocimiento involucrado con el ser humano a nivel individual, no cultural, es decir, funciona perfectamente para estudiar características y creencias personales.

Culturalmente, por otro lado, el emprendimiento presenta altos niveles en América Latina; Díaz-Bretones et al. (2009), confirman en su estudio de comparación de emprendimiento en España y Chile que los estudiantes de Chile presentaron mayor intención de emprender, mismas conclusiones que obtuvo el GEM. Los autores evaluaron la intención de crear empresas en cinco universidades y los que presentaron mayor intención estaban relacionados con carreras tecnológicas y de empresa, además, en la jerarquía de valores, se presentó un mayor impacto en la intención de crear una empresa el ámbito de valores individualistas, el cual se confirma en otros estudios, se confirma entonces una mayor presencia del individualismo en la creación de empresas como una forma de independencia y necesidades propias.

Por lo expuesto anteriormente, para esta investigación se han planteado dos hipótesis, en función de la clasificación de los grupos de valores personales de acuerdo con la teoría de los valores humanos.

H1. Los valores individualistas explican de manera positiva la intención emprendedora de los estudiantes universitarios.

H2. Los valores colectivistas explican de manera positiva la intención emprendedora de los estudiantes universitarios.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

4. METODOLOGÍA

Este trabajo se realiza con una combinación de las aportaciones de la Teoría del Comportamiento Planificado sobre la intención de emprender, tomando en consideración específica la actitud hacia la conducta, misma que se puede definir a través de los valores y creencias, y aquí, se involucrarán las aportaciones de Schwartz sobre los valores personales individualistas y colectivistas, y su influencia hacia la intención de emprender (ver **Tabla 1**).

Tabla 1. Operacionalización de variables

Valores personales y comportamiento (Variables independientes)		
Valores individualistas	Poder	Me gusta tomar el control cuando se asigna un proyecto en equipo
	Logro	Me gusta que se me reconozca cuando logro algo importante
	Hedonismo	Procuro realizar sólo actividades que me generen satisfacción
	Autodirección	Tomo mis propias decisiones y no me gusta depender de otros
	Estimulación	Me gustan las actividades que representen retos para mi
Valores mixtos	Uiversalismo	Participo en proyectos que beneficien a mi comunidad
	Seguridad	Prefiero estar en un entorno seguro evitando los riesgos
Valores colectivistas	Benevolencia	Apoyo a mis amigos y familiares de manera incondicional
	Tradición	Intento seguir las normas establecidas por mi religión o mi familia
	Conformidad	Siempre sigo las reglas y actúo conforme a las normas de mi comunidad
Comportamiento planificado	Control percibido de comportamiento	Soy capaz de realizar prácticamente cualquier actividad que se me asigne
		Imagino proyectos, pero siempre los aterrizo a la realidad
	Norma subjetiva	Me importa la opinión de los demás sobre lo que hago
	Intención emprendedora (Variable dependiente)	
	Actitud emprendedora	Estoy listo para hacer cualquier cosa para ser un emprendedor
		Mi objetivo profesional es ser un emprendedor
		Haré los esfuerzos necesarios para poner en marcha mi propia empresa
		Estoy convencido de crear una empresa en el futuro
		Tengo pensamientos muy serios de comenzar una empresa

Fuente: elaboración propia.

El presente estudio se realizó a través de técnicas cuantitativas, considerando un universo de 21,594 estudiantes de licenciatura en la escuela de negocios (CUCEA), de la Universidad de Guadalajara. Se realizó una encuesta a una muestra significativa de 715 estudiantes de licenciatura para lograr

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

un nivel de confianza de 99% y un margen de error de ±5%; el levantamiento de datos se realizó durante los meses de junio-julio de 2022.

Se utilizaron ítems específicos, creados a partir de la literatura revisada, para identificar la presencia de valores individualistas, colectivistas y mixtos, de acuerdo con la Teoría de los Valores Humanos de Swartz, añadiendo ítems creados a partir de la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991).

Los datos se capturaron en una base de datos en Excel, cuyas estimaciones y cálculos se analizaron en SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25 y se realizó estadística descriptiva e inferencial, un análisis factorial y un modelo regresión lineal entre factores de valores individualistas y colectivistas como variables dependientes e intención emprendedora como variable independiente.

Con los datos obtenidos se obtuvo una comparación con las aportaciones teóricas y contraste con el Global Entrepreneurship Monitor (GEM) para determinar conclusiones del estudio.

5. RESULTADOS

La muestra necesaria para alcanzar el nivel de confianza de 99%, para un universo poblacional de 21,594 estudiantes de la escuela de negocios de la Universidad de Guadalajara, es de 647 sujetos. Para la presente investigación, se lograron respuestas válidas de 715 sujetos, con edades entre 17 y 28 años, que cursan de 1º a 6º semestre; de los cuales, 66% fueron mujeres. Los sujetos cursan distintos programas educativos.

Se analizaron las respuestas en el programa estadístico SPSS y se procedió a realizar un análisis factorial mediante una reducción de dimensiones. Se realizó también el cálculo del indicador de adecuación muestral Kaiser, Meyer y Olkin (KMO), que toma valores entre 0 y 1 y que se y se espera un valor mayor a .700 para considerar que existe dicha adecuación muestral y se puede proceder a analizar los componentes que resultan.

Kaiser, Meyer y Olkin aconsejan que: Si KMO ≥ 0,75 la idea de realizar un análisis factorial es buena; por el contrario, si 0,75 > KMO ≥ 0,5 la idea es simplemente aceptable o no se recomienda realizar el análisis factorial. En este análisis, la medida de KMO fue de .880 (ver **Tabla 2**), un valor muy cercano a 1, además, la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa por lo que ambas pruebas admiten un análisis muy aceptable.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

Tabla 2. Validez del modelo: Valores

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		0.880
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aprox.	2846.168
	gl	36
	Sig.	0.000

Fuente: elaboración propia.

La prueba realizada por el método de reducción de dimensiones arrojó dos factores (ver **Tabla 3**), que explican un 63% de la varianza total, es decir, ambos factores explican la mayor parte de variabilidad en los datos, por lo que se recomienda continuar con dos factores.

Tabla 3. Matriz de componentes rotados

	Componentes	
	1	2
VI1	0.800	
VI2	0.737	
VI3	0.626	
VI4	0.803	
VI5	0.817	
VI6	0.711	
VC1		0.851
VC2		0.860
VC3		0.713

VI= Valores individualistas
VC= Valores colectivistas
Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, en la integración de los ítems de intención emprendedora, se agruparon en un solo factor y la validez del modelo fue de .883 en KMO (ver **Tabla 4** y **5**) y significativa la prueba de esfericidad de Barlett, este factor de intención logró explicar una varianza del 77%.

Tabla 4. Validez del modelo- Intención emprendedora

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		0.883
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aprox.	2899.544
	gl	10
	Sig.	0.000

Fuente: elaboración propia

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

Tabla 5. Matriz de componentes Intención Emprendedora

Componentes	
	1
IE1	0.785
IE2	0.879
IE3	0.918
IE4	0.922
IE5	0.895

Fuente: elaboración propia.

Se realizó el análisis de fiabilidad correspondiente para las escalas de las variables independientes y la variable dependiente. Los indicadores de alfa de Cronbach muestran valores por encima de .700, lo cual asegura la fiabilidad de las escalas (ver **Tabla 6**).

Tabla 6. Análisis de fiabilidad de las escalas

Análisis de fiabilidad		
Variable	Alfa Cronbach	No de Items
Valores individualistas	0.785	6
Valores colectivistas	0.879	3
Intención emprendedora	0.918	5

Fuente: elaboración propia.

Para terminar el experimento y contrastar las hipótesis, se calculó un modelo de regresiones lineales (ver **Tablas 7** y **8**) para analizar la capacidad explicativa de las variables independientes (valores individualistas y valores colectivistas) sobre la variable dependiente (intención emprendedora), obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7. Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R^2	R^2 corregido	Error de la estimación
1	0.600	0.360	0.358	0.79538372

Fuente: elaboración propia.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

Tabla 8. Modelo de regresiones

Coeficientes		
Modelo	Coeficientes tipificados β	Sig
Valores individualistas	0.571	.000
Valores colectivistas	0.184	.000

Fuente: elaboración propia.

6. DISCUSIÓN

Como se pudo observar en los resultados, se confirmó a partir de las teorías de valores humanos y del comportamiento planificado, que en la intención emprendedora tienen un peso mayor los valores individualistas que los colectivistas, es decir, los estudiantes que desean emprender tienen valores individualistas más desarrollados que los colectivistas, esto es característico de enfoques de emprendimiento tradicionales y lucrativos. Además de estos dos tipos de valores, Schwartz, menciona un factor que sería mixto, es decir, que podría interpretarse en lo individual y colectivo a la vez, y aunque en este estudio estas dos variables mixtas se ubicaron una en cada factor, su valor fue relativamente neutral, es decir que se confirma la teoría de los valores humanos, aunque no se haya diferenciado de manera estricta.

Los valores que tienen mayor relevancia en el factor individual en estudiantes universitarios son precisamente los de poder; sobre control en la dirección de equipos y actividades, la autodirección; sobre la independencia de decisiones, el logro; respecto al reconocimiento del esfuerzo, y la estimulación; que se refiere a la satisfacción al enfrentar y superar los retos. Estos valores se conjugan con la conducta percibida del individuo sobre la autoconfianza que se menciona en la teoría del comportamiento planificado, es decir, características y valores que podrían definir a un líder.

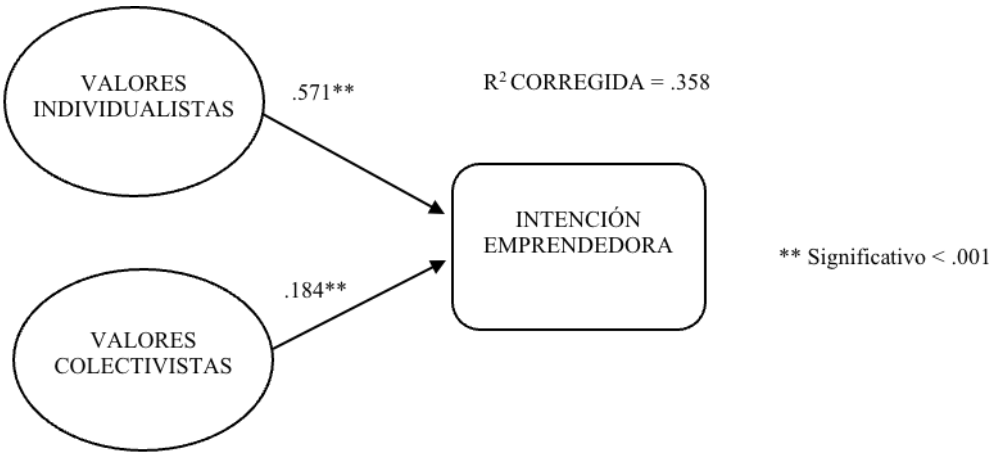
Como se menciona en el párrafo anterior, de acuerdo con el enfoque teórico del comportamiento planificado, el control de conducta percibida se adecúa perfectamente al factor individual, es decir, la autoconfianza y la percepción del entorno se asume dentro de los valores individuales.

El factor colectivo, por tanto, representa un componente de menor peso en la intención emprendedora donde el mayor peso se encuentra en los valores de tradición y conformidad, es decir, en el interés y respeto por las reglas y normas establecidas por la sociedad y familia, además

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

de la incorporación al factor de la norma subjetiva de la teoría del comportamiento planificado que interpreta la importancia de la opinión social sobre el estudiante. Estos valores se asocian tradicionalmente de forma negativa con el emprendimiento tradicional pero son precisamente los que dan soporte al otro gran tipo de emprendimiento que es el social. Para un mayor entendimiento a lo anteriormente explicado, véase **Figura 3**.

Figura 3. Influencia de los valores personales en la intención emprendedora



Fuente: elaboración propia.

En la figura anterior se puede observar la síntesis de la integración del modelo de valores humanos y la teoría de comportamiento planificado, las cuales, en este estudio pudieron converger de manera armónica. Los estudiantes del Centro Universitario de Ciencias Económicas Administrativas tienen los valores individuales de estimulación, poder, y autodirección, es decir, los de orientación individualista, explicando con mayor peso su intención emprendedora, a su vez, el esquema muestra cómo el elemento de control de conducta percibida se agrupa en el factor individualista, lo cual es lógico, ya que representa la percepción propia de un rasgo individual del sujeto. Mientras que el elemento de norma subjetiva se agrupa en el factor colectivista, lo que tiene sentido por involucrar la opinión social; recordando que las empresas sociales, y específicamente el emprendimiento social, son temas que han ganado importancia en los espacios de discusión política, económica y en la literatura científica, como lo muestra Rodríguez-García (2022).

Finalmente, el elemento del comportamiento planificado de actitud hacia la conducta, se agrupa en ambos factores, según el tipo de valor clasificado. Cabe destacar los valores individuales influyen

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

tres veces más que los valores colectivos en la intención emprendedora del estudiante universitario, pero ambos grupos presentan una carga predictiva positiva y significativa sobre la intención emprendedora; por tanto, ambas hipótesis de investigación se comprueban.

Por otro lado y contrastando los resultados con los datos que aporta el GEM (Global Entrepreneurship Monitor), podemos observar que el contexto económico, social y cultural influyen de manera directa e indirecta en el espíritu empresarial a través de su impacto en los valores individuales, valores sociales y recursos económicos (Global Entrepreneurship Monitor, 2022) lo que afirma los resultados en este estudio.

Los estudios han demostrado que los valores culturales o colectivos llegan a respaldar diferentes aspectos que influyen en el compromiso del empresario esto para culminar una serie de oportunidades de negocio Mickiewicz, T. y Kaasa, A (2020). Cabe destacar que América Latina figura como parte del grupo de países que cuentan con un índice alto de emprendimiento en jóvenes de entre 18 y 34 años, si bien, para este sector puede existir una aversión más baja al riesgo, las ganas de buscar áreas de oportunidades para fomentar su crecimiento individual o social estarán por delante impulsando la creación de empresas, sobre todo en la actualidad post pandemia.

Otros estudios, establecen que contar con una carrera universitaria incrementa en los individuos la probabilidad de que inicien su propio negocio esto tras la adquisición de conocimiento que brinden una perspectiva comercial más sólida y tras esta investigación, el estudio de carreras administrativas al parecer fortalece los valores individuales que incentivan la intención emprendedora.

Esto brinda una apertura para que instituciones educativas incorporen programas que fortalezcan y fomenten el espíritu emprendedor entre los estudiantes. Estándares que permitan el flujo de competitividad en los programas educativos que impulsen el espíritu emprendedor generará estudiantes más capacitados para afrontarse a problemáticas del entorno económico y social. El auge de modelos de negocios y la creación de startups se integrarán como un ejercicio de economía colaborativa como fuente creciente de empleos entre los más jóvenes. El uso de los medios digitales a modo de comunicación será una herramienta para lograr un impacto positivo entre la comunidad estudiantil.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

6.1.Implicaciones Teóricas (*Scientia*)

Como ya se ha mencionado, este trabajo aborda una de las teorías más tradicionales sobre la explicación del comportamiento humano, La teoría de los valores humanos, y en particular los resultados de este trabajo, permiten reforzar lo establecido en las principales teorías sobre emprendimiento tradicional, que señalan las características individualistas de los sujetos como predictores positivos de la actividad emprendedora.

Por otro lado, aunque en menor escala, los valores de corte colectivista presentan una asociación positiva con la intención emprendedora, lo cual se explica con el relativemnte nuevo surgimiento de los emprendimientos con impacto social, es decir, donde el sujeto se preocupa por el bien común además de tomar la oportunidad de generar un negocio entorno a una solución a un problema social.

6.2.Implicaciones prácticas (*Praxis*)

Los resultados de investigación de este trabajo, permiten disponer de una herramienta diagnóstica, para conocer la orientación de los valores de los estudiantes universitarios, y los resultados de su aplicación, servirán como base para el diseño e implementación de políticas educativas que promuevan y fortalezcan el emprendimiento, ya sea tradicional o social.

Conocer la personalidad de los estudiantes universitarios respecto a sus intereses individualistas o colectivistas, sevirá de sustento para la propuesta de estrategias , alianzas y programas que conformen un ecosistema emprendedor orientado a fortalecer, ya sea el emprendimiento traidcional o el emprendimiento social, segú sea el resultado del experimento, sabiendo de antemano qué tipo de ecosistema se relaciona mejor con la intención y actitud emprendedora de la comunidad estudiantil.

7. CONCLUSIONES

La investigación logró resolver la incógnita sobre la carga de los distintos valores personales y su intención emprendedora a través de una encuesta desarrollada a estudiantes universitarios con carreras económico administrativas, a través de una escala de Likert se evaluaron los valores humanos de cada estudiante propuestos en el modelo de Schwartz, mismos que se dividen en individuales, mixtos y colectivos, se realizó un análisis factorial y con los resultados se obtuvo un contraste para explicar la intención de emprender. Los estudiantes tuvieron un nivel alto en los

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

valores de estimulación, poder, autodirección y logro pertenecientes a los valores individualistas y que caracterizan comúnmente a los líderes y, por otro lado, la conformidad y la tradición fueron los valores con más peso en los valores colectivos, mismos valores que son característicos al respeto a las normativas y reglas de la familia y sociedad.

Con respecto a los elementos que conforman la teoría de comportamiento planificado de Ajzen, se alinearon de manera lógica con el modelo de valores humanos, el aspecto de control de conducta percibida se alineó con el factor individual debido a que integra aspectos de percepción propia como autoconfianza y visión del contexto cercano y por otro lado, la norma subjetiva se conectó al factor colectivo, pues es la parte que involucra la opinión social y la validación de opiniones externas.

Para contrastar la agrupación de valores individuales y colectivos se realizó una regresión lineal para observar qué factor resultaba más explicativo en la intención emprendedora y se obtuvo que los valores individuales influyen 3 veces más que los colectivos a la intención de emprender lo que en este caso podría explicarse por la formación que tienen los estudiantes de carreras administrativas, ya que se suelen atribuir valores individualistas a visiones de creación de empresas tradicionales, en vez de asociaciones civiles o emprendimientos sociales.

Se concluye entonces que los valores individuales que caracterizan en mayor parte a estudiantes universitarios son los relacionados con el poder, control de sus decisiones, típicas de liderazgo y valores colectivos como la aceptación de las normas y adaptación en el entorno, lo cual podría considerarse como transformación en habilidades de resiliencia y utilizar lo disponible para generar valor. Estos valores en su conjunto explican la intención emprendedora en un 36% siendo de mayor peso los valores individuales (Beta= .571) que los colectivos (Beta=.184), dando como resultado que las hipótesis planteadas no son rechazadas, ya que si bien es cierto que una tiene mayor carga que la otra, ambas influyen positivamente en la intención emprendedora. Para un mayor entendimiento, se clarifica en la siguiente **Tabla 9**:

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

Tabla 9. Resultado de hipótesis

Resultado de hipótesis	
Hipótesis	Resultado
H1: Los valores individualistas explican de manera positiva la intención emprendedora de los estudiantes universitarios	Aprobada
H2: Los valores colectivistas explican de manera positiva la intención emprendedora de los estudiantes universitarios	Aprobada

Fuente: elaboración propia

Así pues, se destaca que en el mundo globalizado y capitalista es normal ver a las empresas o emprendimientos de una manera técnica y evaluar al emprendedor con herramientas cuantitativas y precisas, esta perspectiva intenta explicar las causales por las que una persona decide iniciar un proyecto, sin embargo, es importante analizar la intención emprendedora con más investigaciones bajo una perspectiva de valores y aspectos un tanto subjetivos, mismos que son el inicio de la caracterización del individuo.

Sin duda, los hallazgos vistos se encaminan con mayor fuerza a los valores personales hacia la intención emprendedora, pero esto puede ser una oportunidad importante para fortalecer dichos valores personales desde el nivel educativo así como trabajar de forma más intensa aquellos valores colectivos que aportan a su vez un valor relevante dentro de la sociedad, sobre todo si se consideran aspectos como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como el punto número 8 de trabajo decente y crecimiento económico.

Así pues, al conocer los valores humanos tanto individuales como colectivos en las personas se podría hacer entonces, un mayor acercamiento a las variables sociales, económicas comúnmente analizadas. Una visión integral dará un panorama amplio y brindará información para desarrollar herramientas para fomentar el emprendimiento fundamentado, durable y con visión humana para generación de empleos justos.

La investigación contempla una muestra de estudiantes con líneas de estudio económico administrativas por lo que los resultados podrían estar influenciados por la formación emprendedora que reciben, sería de gran relevancia realizar el estudio con estudiantes de carreras de distintas áreas de conocimiento en otros centros universitarios, además de representar un estudio de corte transversal, sería interesante realizar la investigación a lo largo de la carrera universitaria de toda una generación para conocer su perspectiva de valores a través del tiempo y establecer indicadores de mejora en los contenidos educativos. En la misma línea, el estudio obtuvo un valor

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 60-82
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a3
eISSN: 2954-4041

de explicación del 36% a la intención emprendedora, y aunque es bastante considerando sólo los valores, es importante aclarar que existen muchas más variables involucradas en la intención emprendedora de cada estudiante.

8. REFERENCIAS

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, *50*(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Alcaraz-Rodríguez, R. (2015). *Emprendedor de éxito* (5a ed.). Mc Graw Hill. https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXTO_GUIA_1_El_e_m_p_r_e__n_d_e_d__o_r_de_E_x_i_t_o.pdf

Asociación de Emprendedores de México. (2020). *Radiografía del emprendimiento en México*. Radiografía del emprendimiento en México. https://asem.mx/wp-content/uploads/2021/06/Radiografia-del-Emprendimiento-en-Mexico-2020.pdf

Bosma, N., Hill, S., Ionescu-Somers, A., Kelley, D., Guerrero, M., y Schott, T. (2021). *Global Entrepreneurship Monitor 2020/2021 Global Report*. Global Entrepreneurship Research Association: London, UK. https://www.gemconsortium.org/file/open?fileId=50691

Díaz-Bretones, F., García-Martí, E., Ruiz-Jiménez, C., Jáimez-Román, M., y Hernández-Ortiz, M. (2009). *Actitudes, valores y comportamientos emprendedores en la población universitaria*. II Congreso Internacional y X Seminario Iberoamericano Motiva: La Universidad y el Emprendimiento, Valencia. https://www.uv.es/motiva2/Ponencias%20Motiva2009/docs/57.pdf

Global Entrepreneurship Monitor. (2022). *Global Report Opportunity Amid Disruption: Babson College*. 2021/2022 Global Report. https://gemconsortium.org/file/open?fileId=50900

Gómez-Jiménez, Á., y Martínez-Sánchez, E. (2000). Implicaciones del modelo de valores de Schwartz para el estudio del individualismo y el colectivismo. Discusión de algunos datos obtenidos en muestras españolas. *Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, *53*(2), 279–301.

González-Ballester, S., y Ruiz-Fernández, M.-I. (2015). Valores de éxito y emprendimiento. *International Journal of Development and Educational Psychology*, *1*(2), 171–184. https://doi.org/10.17060/ijodaep.2015.n2.v1.333

Hernández-Rodríguez, C., y Arano-Chávez, R.-M. (2015). El desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios para el fortalecimiento de la visión empresarial. *Ciencia Administrativa*, *1*, 28–37.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud*. Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud. 12 de agosto. Datos Nacionales. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/juventud2019_nal.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Demografía de los Negocios*. Esperanza de vida. https://www.inegi.org.mx/temas/dn/

Krueger, N. F., y Carsrud, A. L. (1993). Entrepreneurial intentions: Applying the theory of planned behaviour. *Entrepreneurship & Regional Development*, *5*(4), 315–330. https://doi.org/10.1080/08985629300000020

Moriano, J.-A., Trejo, E., y Palací, F. (2001). El perfil psicosocial del emprendedor: Un estudio desde la perspectiva de los valores. *Revista de Psicología Social*, *16*(2), 229–242. http://dx.doi.org/10.1174/021347401317351152

Pedroza-Zapata, Á. R., y Silva-Flores, M. L. (2020). Ecosistema Universitario de Ciencia, Tecnología, Innovación y Emprendimiento. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, *12*(25), 93-110.

Rice, M. P.; Fetters, M. L. y Greene, P. G. (2014). University-Based En - trepreneurship Ecosystems: A Global Study of Six Educational Ins - titutions. International Journal of Entrepreneurship and Innovation, *18* (5-6), 481-501.

Rodríguez-García, J. S. (2022). Implicaciones de la investigación sobre el emprendimiento social en tiempos de la COVID-19: un enfoque desde la gestión negocios. *Scientia et PRAXIS*, *2*(04), 38-58. https://doi.org/10.55965/setp.2.04.a3

Schwartz, S. H. (1992). Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries. En M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 25, pp. 1–65). Academic Press. https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60281-6

Schwartz, S. H., y Boehnke, K. (2004). Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis. *Journal of Research in Personality*, *38*(3), 230–255. https://doi.org/10.1016/S0092-6566(03)00069-2

Zamora-Boza, C. (2018). La improtancia del emprendimiento en la economía: El caso de Ecuador. *Revista Espacios*, *39*(7), 1–15. https://www.researchgate.net/profile/Clarisa-Zamora/publication/326986184_La_importancia_del_emprendimiento_en_la_economia_el_caso_de_Ecuador/links/5b70b2a492851ca65056d6de/La-importancia-del-emprendimiento-en-la-economia-el-caso-de-Ecuador.pdf

This is an open access article distributed under the terms of the CC BY-NC license(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Scientia et PRAXIS
Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

Relación y comparación entre las variables de clima organizacional, satisfacción y calidad de vida en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México

Relationship and comparison between the variables of organizational climate, satisfaction and quality of life in a telephone sales company in northwestern Mexico

José Ángel Vera-Noriega (autor de correspondencia) ORCID 0000-0003-2764-4431
Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo A.C., México.
e-mail: avera@ciad.mx

Carlos Gabriel Borbón-Morales. ORCID: 0000-0002-6073-6672
Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo A.C., México
e-mail: cborbon@ciad.mx

Dr. Juan Mejía-Trejo. ORCID: 0000-0003-0558-1943
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)
Universidad de Guadalajara (UdeG), México
e-mail: jmejia@cucea.udg.mx

Francisco Fernando Durazo-Salas. ORCID: 0000-0001-7229-6953
TECNOESTATA S.C., México
e-mail: durazof@gmail.com

Palabras Clave: Calidad de vida, Clima organizacional, Condiciones de trabajo, Satisfacción laboral, Call centers.

Keywords: Quality of life, Organizational climate, Working conditions, Job satisfaction, Call centers

Recibido: 9-Ene-2023; **Aceptado: 27-Abr-2023**

RESUMEN

Objetivo. Se midió la relación entre las variables de clima organizacional, satisfacción laboral y calidad de vida, en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México.

Metodología. Participaron 194 empleados, 157 eran asesores telefónicos y 36 del personal administrativo, 77 hombres y 115 mujeres. Se aplicaron las escalas de clima organizacional, satisfacción laboral y calidad de vida. Se realizaron comparaciones de medias a través de pruebas de contraste y correlaciones.

Hallazgos. Se encontraron diferencias significativas por sexo, edad, puesto y experiencia laboral, donde destaca la percepción de menor satisfacción laboral en mujeres y asesores telefónicos.

Originalidad. La relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la manera en la cual estas impactan la calidad de vida del empleado en las empresas de venta por llamada es un espacio temático donde convergen ciencias sociales y de ingeniería. Es importante para la sostenibilidad de estas empresas el estudio de su estilo de liderazgo de alta dirección, estructura organizacional y prácticas internas de gestión para alcanzar niveles más altos de efectividad que sus competidores.

Conclusiones. El clima y la satisfacción en un centro de llamadas tienen un nivel importante de correlación con la rotación para jóvenes estudiantes de pregrado en su mayoría mujeres.

ABSTRACT

Purpose. The assessment of the relationship between organizational climate variables, job satisfaction, and quality of life in a telephone sales company in northwest Mexico.

Methodology. A total of 194 employees participated, including 157 telephone advisors and 36 administrative staff, of which 77 were men and 115 women. Measure scales were applied to assess organizational climate, job satisfaction, and quality of life. Means were compared through contrast tests and correlations.

Findings. Significant differences were found by gender, age, position, and work experience, with lower job satisfaction being perceived among women and telephone advisors.

Originality. The relationship between the organizational climate and job satisfaction and the way in which these impact the quality of life of the employee in call sales companies is a thematic space where social sciences and engineering converge. It is important for the sustainability of these

companies to study their senior management leadership style, organizational structure and internal management practices to achieve higher levels of effectiveness than their competitors.

Conclusions. The work environment and job satisfaction in a call center have a significant correlation with turnover in young undergraduate students, mainly women.

1. INTRODUCCIÓN

Un clima organizacional adecuado, permite al trabajador desarrollar competencias que redundan en la consecución de objetivos personales y, por ende, de la empresa; sin embargo, factores derivados de un clima organizacional adverso, pueden afectar las capacidades de los trabajadores e influir de manera negativa en la percepción de éstos hacia sus propias capacidades y, por lo tanto, mermar la consecución de objetivos (Arias, 2013).

Si consideramos a las percepciones de los trabajadores como fundamentales en el desempeño de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral; factores como el reconocimiento del trabajo, la relación directa con los jefes, la autonomía y la asignación de tareas complejas e importantes, permiten al recurso humano alcanzar mayores niveles de satisfacción laboral (Pedraza, 2018). Estos aspectos intangibles representan algunos de los principales determinantes del clima organizacional. Para que exista un contexto laboral bien conducido, este debe ser influido por las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores y la gerencia; tales relaciones promueven la convivencia satisfactoria en torno a normas, valores y creencias similares. Todos los aspectos anteriores determinan la cultura laboral de la empresa, y genera pautas de comportamiento esperadas en todos los miembros que busquen integrarse (Reis y Azevedo, 2015).

Por ello, factores como la identificación con la visión y valores de la empresa, los equipos de trabajo y la remuneración justa y equitativa tiene alto impacto en la satisfacción laboral de los empleados, y sirven como base para establecer un clima de trabajo agradable, eficaz y eficiente (Zenteno-Hidalgo y Durán, 2016).

El clima organizacional no solo impacta en la mejora de los resultados de posicionamiento de las empresas, también tiene repercusiones directas en la salud y estado anímico de los trabajadores. En consecuencia, un clima organizacional nocivo tiende a aumentar los niveles de estrés y fatiga de los empleados, lo cual reduce los niveles de eficiencia del entorno laboral (Chiang et al., 2017).

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

Así, la eficiencia en el área de trabajo es señal de un clima organizacional sano. Para lograr esto, el clima organizacional no solamente debe cubrir las necesidades de satisfacción y de empatía de los trabajadores, también debe guiar la fuerza motivacional hacia la consecución de las metas de la organización (Gomes, 2002). Por ende, la motivación juega un papel importante dentro de las dimensiones a tomar en cuenta por parte de los gerentes para lograr que los trabajadores alcancen los objetivos empresariales (Medina et al., 2008).

Un manejo gerencial exigente corre el peligro de mermar la felicidad de los trabajadores, disminuir sus niveles de autoeficacia y, por consiguiente, el compromiso hacia la organización (León, Burga y Morales, 2017). Por lo cual, las metas de las empresas deben ser concisas y el desempeño para la consecución de los objetivos, si bien debe ser alto, debe cuidar de no exceder las capacidades de los trabajadores y no producir desgaste físico ni emocional innecesario (Díaz y Carrasco, 2018).

Un liderazgo con objetivos poco claros, una estructura corporativa imprecisa o exigencias psicológicas excesivas tienden a mermar el nivel de satisfacción, el nivel de compromiso y la cohesión con el entorno laboral (Aguilar et al., 2002). En este sentido, el conflicto de rol representa uno de los mayores retos que enfrentan los líderes y las empresas. Las órdenes contradictoras entre actividades o supervisores, y las emociones negativas producidas por el trabajo o conflictos interpersonales entre cliente-empleado y jefe-empleado reducen el nivel de eficiencia y satisfacción de los empleados (Deery et al., 2002).

Cabe señalar la existencia de un componente normativo, impulsor de un sentimiento de obligación moral por parte de los trabajadores para con su empresa. Sin embargo, para que exista este componente debe de haber reciprocidad entre trabajadores y la empresa. Los beneficios y el sentido de pertenencia e identidad juegan un papel importante en la forma en cómo los trabajadores se sienten con respecto a su ambiente laboral (Bayona et al., 2000). En este sentido, el componente afectivo juega un rol importante en la lealtad de un individuo con su trabajo; representando el componente emocional que puede influir en la decisión del empleado sobre si continuar laborando en la empresa o abandonarla (Gallardo, 2008).

De este modo, el clima organizacional trasciende hasta determinar la calidad de vida del individuo, sobre todo porque la mayoría de las personas pasan gran parte del día desarrollando un trabajo. Así, la mejora en el entorno de trabajo genera: satisfacción, promueve la eficiencia y orgullo por

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

pertenecer a la organización por parte del trabajador. Estos aspectos sirven como soporte a políticas de promoción de competitividad y éxito en las organizaciones.

El centro de llamadas (Call Center) es un lugar que exige alta concentración y atención, provocando elevados índices de estrés. La consecuencia inmediata es el elevado porcentaje de ausentismo y altos niveles de rotación. Por lo que se requiere que los trabajadores sean seleccionados con un perfil profesional adecuado a sus necesidades, no solo cumplirán sus objetivos de negocio, sino que es posible que puedan mejorarlos, disminuyendo así mismo la rotación y el ausentismo, aumentando la productividad y mejorando la calidad de vida y el clima laboral.

Preguntarnos sobre los principales factores que interfieren en el clima organizacional en un Call Center y su relación con la satisfacción laboral, y cómo estos dos aspectos del ambiente laboral pueden afectar la calidad de vida del empleado son relevantes no solo porque este tipo de empresas maquilan información a través de llamadas y tienen problemas de rotación importantes que afectan la viabilidad financiera y el logro de sus objetivos, sino además porque la información puede ser útil en el diseño de estrategias innovadoras de solución.

Las personas que trabajaban en un Call Center estaban más predispuestas a sufrir de Burnout observando un agotamiento a nivel emocional en los empleados, un trato inadecuado y desensibilizado por parte de los líderes. Esta condición implica que exista un deterioro en la calidad de vida de las personas (Benavente, 2016). Para desarrollar este estudio es importante, primero, considerar el contexto en el que tiene lugar conociendo de forma más integral el tipo de empresa; después, integrar los refrentes teóricos y los objetivos para hacer el planteamiento del método y las formas de análisis para responder a las hipótesis planteadas.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

En los últimos años, la tercerización de la tecnología de la información ha sido una práctica generalizada en el negocio global actual. Las organizaciones empresariales deciden transferir este tipo de servicios a otras empresas (proveedores) en busca de ventajas competitivas y relacionadas con los costos (Alexandrova, 2015; ; Soriano-Sandoval y Alarcón-Sánchez, 2022).).

Estas agencias subcontratadas conocidas como Call Centers, encargadas de brindar seguimiento al cliente, ya sea promocionando un producto, ejecutando la venta, orientando al comprador o realizando la cobranza, de acuerdo con León, Morales et al. (2017), se definen como un centro de

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

trabajo que funciona bajo una base operativa automatizada, donde el trabajador atiende de manera anónima las necesidades o servicios de los clientes de una empresa determinada. Normalmente son subcontratados por grandes firmas y los trabajadores, por lo general, tienden a ser eventuales, pudiendo verse sustituidos en cualquier momento.

Los Call Centers son una de las empresas con mayor rotación de empleo. Anualmente, la mitad de la nómina abandona el puesto de trabajo. Se trata de personal con una elevada cualificación, normalmente universitarios, que consideran esta ocupación como transitoria hasta que encuentran un empleo relacionado con sus estudios. Además, los empleados son jóvenes de 18 a 25 años en su primera oportunidad de trabajo y la primera experiencia laboral. Lo anterior, desmotiva y tiene un impacto en su autoeficacia y autoestima (Kraemer y Gouthier, 2014).

Una de las características de los Calls Centers es su flexibilidad de contratación de personal. Así, los altos niveles de rotación han propiciado que el sistema precise de captar personal sin importar sus condiciones socioeconómicas y educativas. Por tal motivo, este tipo de empresas suelen optar por subcontratar a la población marginada, personas de bajos recursos o estudiantes con la necesidad de adquirir ingresos rápidos (Hernández y Morales, 2016).

El trabajo desempeñado en los Call Centers, habitualmente se conduce bajo un liderazgo autoritario, aplicando presión laboral y sanciones a quienes no obedecen las normas impuestas (D'Alleo y Santangelo, 2011). Por lo tanto, no resulta extraño que los empleados presenten altos niveles de ausentismo y abandono, lo cual afecta el clima de trabajo y las metas de estas empresas (Sáenz y Ugalde, 2019).

En este sentido, el ausentismo y la rotación de personal son los principales retos que enfrentan los Calls Centers. Si bien, algunos factores desencadenantes de la conducta inestable en el trabajo son de carácter extrínseco a la organización y corresponde a la conducta del individuo, existe una variedad de factores propiciados directamente por las condiciones de trabajo y las exigencias de un sistema de mando autoritario inadecuado.

El salario, la dirección, los estímulos morales y materiales y la motivación del personal en estas empresas son los factores principales que se relacionan con la rotación de personal observada (Leyva et al., 2016). El estudio del Instituto Mexicano del Telemarketing (2013) indica que en el año 2013 los Calls Centers al mercado externo (*offshore*) constituían 27% del total, de los cuales el 74% de las estaciones son para Estados Unidos y Canadá, 37% le corresponde a América Central

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

y el Caribe, 34% a América del Sur y 20% a Europa. En la ciudad de México y su zona conurbada del Estado de México se localiza 27% del total de empresas de ventas por llamadas a nivel nacional. Le siguen Nuevo León con 13% del total de y 20% de las estaciones; Jalisco con 6% y 7%, respectivamente, y Baja California con 5% y 6%. Estas entidades concentran así 77% de la capacidad productiva (estaciones) de las empresas de ventas por llamadas. Los datos en México apuntan a un escenario de crecimiento, tanto en empleos como en la diversificación de mercados en las empresas de tercerización. Actualmente se construyen centros de producción de gran capacidad y con alta densidad tecnológica, como síntesis de una transformación tecnológica, especialización laboral y ampliación de mercados (Micheli, 2017).

Una característica de estas empresas es la flexibilización de las relaciones laborales dando lugar a contratos por tiempo determinado y a jornadas parciales (de medio tiempo o máximo de seis horas), estos son contratos atípicos. La flexibilización también afecta a las remuneraciones. Se han incorporado formas de remuneración variable, como bonos, además de incentivos que pueden ser económicos, premios o cualquier otro beneficio pagado por incremento de la productividad. Por lo que se utiliza la productividad como mecanismo de flexibilización (Micheli, 2007).

Debido a lo anterior, y con el objetivo de determinar a los factores promotores del desarrollo de capacidades en el trabajador, se propone llevar a cabo un estudio que abone al conocimiento sobre los factores que mejoran el rendimiento laboral para lo cual se analizarán el clima organizacional, concebido como el conjunto de percepciones que tienen los individuos de su lugar de trabajo (Arias, 2013; Bowen y Schneider, 2014) y la satisfacción laboral y la calidad de vida del empleado de la empresa de ventas por teléfono.

3. REVISIÓN DE LA LITERATURA

De acuerdo con Dhamija et al. (2019), con base en la literatura existente en el ámbito del clima organizacional y la satisfacción en el trabajo, se reconocen dos variables significativas de estudio: calidad de vida y satisfacción laboral. Si bien, la satisfacción, como concepto, implica un significado diferente para cada individuo (Ali et al., 2017; Díaz-Serrano y Cabral, 2005), esta puede agruparse con numerosas características (naturaleza del trabajo, supervisión, beneficios adicionales, recompensas contingentes, procedimientos operativos y compañeros de trabajo) que completan un perfil de trabajo (Azeem, 2010).

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

Sin embargo, los pagos colaterales y los programas de incentivos más novedosos como lo son créditos para uso de internet, inscripción a juegos de video, pagos de transporte, entradas al deporte de preferencia y otros, no han modificado la percepción de clima y de la satisfacción laboral (Berry et al., 2012; Johns, 2001).

Según Blau (1999), la satisfacción relacionada con el trabajo se ha investigado ampliamente debido al alcance del comportamiento organizacional en la vida personal y profesional de los empleados. Por su parte, Beardwell y Thompson (2014) encontraron relación entre el enfoque positivo hacia el trabajo con la satisfacción laboral, y enfoque negativo hacia el trabajo con insatisfacción laboral. Así, otros grupos de autores identificaron a la satisfacción laboral como una de las claves para lograr reconocimiento, compensación y promoción (Naim y Lenka, 2016, 2017; Rashid et al., 2016). Una primera hipótesis del trabajo se orienta a la relación de la satisfacción del empleado con el trabajo y su puesto en la empresa y la diferencia en este parámetro por sexo, considerando que las mujeres en países anglosajones obtienen mayores promedios en satisfacción (Sousa-Poza y Sousa-Poza, 2000), pero con evidencia contradictoria en Kaiser (2002).

Por otro lado, en relación con la edad y la satisfacción laboral tenemos que los empleados de mayor edad experimentan una mayor satisfacción en el trabajo que los empleados más jóvenes (Sirgy, 2012). Zacher y Schmitt (2016) revisaron 16 estudios acerca de las características del trabajo, el bienestar ocupacional y la edad, y reportaron dos estudios relativos a las características del trabajo como mediadoras de asociación entre edad y bienestar ocupacional. Se han encontrado relaciones lineales y positiva entre edad y satisfacción laboral, en donde el apoyo de pares media una relación curvilínea entre edad y satisfacción laboral. El estudio se plantea una hipótesis sobre la relación entre edad y satisfacción laboral en el ambiente rotativo de las empresas de ventas por llamada.

Ahmad et al. (2018), estudiaron la influencia del clima sobre la satisfacción, los autores dividieron el clima organizacional en un conjunto de dimensiones caracterizadas como variables independientes, mientras que la satisfacción laboral se dividió en un conjunto de variables dependientes, actuando la personalidad de los empleados como variable moderadora, porque diferentes personalidades pueden percibir el clima organizacional de diferentes maneras. Los resultados indicaron que la percepción que tienen los empleados a partir del apoyo de sus jefes y un grupo de trabajo que es solidario y amistoso conducirá a un nivel superior de satisfacción entre los empleados (Ahmad et al., 2018).

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

3.1. Algunos avances

Karin-Andreassi et al. (2014) argumentan que la presencia de mejores salarios, recompensas suficientes y asociaciones de compañeros de trabajo deseables pueden mejorar el trabajo y el nivel de satisfacción de los empleados. Para Singhapakdi et al. (2015), la supervisión y la asignación de tareas significativas aumentan el nivel de satisfacción de los empleados; en cambio, el exceso de papeleo, beneficios no equitativos y la baja remuneración en comparación con sus contrapartes disminuye su nivel de satisfacción. Woznyj et al. (2018) concluyeron que el clima se relaciona positivamente con el compromiso afectivo hacia la organización, lo que consecuentemente deriva en una mayor actuación. Por otro lado, los operadores de Call Centers demostraron que este tipo de trabajo puede conducir a un clima organizacional inadecuado entre los empleados, debido a la falta de autonomía, signos significativos de estrés, como frustración y tensión, que pueden llevar a los empleados al agotamiento, y en consecuencia a una insatisfacción general (D'Alleo y Santangelo, 2011; Tinti, 2017). Por ello, se considera importante plantearnos en este estudio hipótesis relacionadas con las dimensiones de clima y satisfacción laboral.

Por lo recién mencionado se puede concluir que el recurso más importante que tienen las organizaciones para lograr una ventaja competitiva sostenible es el capital humano, por lo que brindar un clima organizacional positivo es un tema de gran importancia para las organizaciones (Kaya y Bakşaya, 2016; Manroop, 2015).

Algunos investigadores puntualizan que en evaluación del desempeño de alta calidad redunda en satisfacción laboral; por el contrario, en evaluación del desempeño de baja calidad, para los empleados resulta en una menor satisfacción laboral y un aumento en las intenciones de abandono (Darehzereshki, 2013; Ibidunni et al., 2018; Kamal y Lukman, 2017).

Otros estudios encuentran relación entre la insatisfacción y la complejidad del trabajo; asimismo, la implementación de horarios de trabajo flexibles, programas de desarrollo de gestión y apoyo gerencial (gestión eficaz de quejas) pueden aumentar el nivel de satisfacción laboral de los empleados (Li y Yeo, 2011; Rose et al., 2006).

Todo lo anterior apunta al clima organizacional como uno de los principales factores explicativos de la rotación de personal, ausentismo y problemas interpersonales entre trabajadores y el mando operativo. Por tal motivo, se puede inferir que al determinar cuáles son las causas desencadenantes

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

de los problemas mencionados, se puede actuar en consecuencia para la aplicación de medidas correctivas que permitan el aumento de la eficiencia en los trabajadores y el logro de objetivos de la empresa. Por lo anterior, es importante llevar a cabo análisis sobre las dimensiones de clima laboral y la experiencia o antigüedad en el trabajo, edad y sexo.

En un enfoque más reciente, se asocia el compromiso organizacional como una variable psicológica definido por la relación de una organización con sus empleados (Booth-Kewley et al., 2017). El compromiso organizacional se ve afectado por un gran número de factores, como el estilo de solución de conflictos (Meyers y Allen, 1997), apreciaciones de esfuerzo-recompensa (Ahuja et al., 2018), responsabilidad, autonomía, etc. (Baron y Greenberg, 1990). Un mayor compromiso hacia la organización dará lugar a tasas de rotación más bajas (Li et al., 2018). Por otro lado, el compromiso organizacional tiene una relación positiva con el clima y el desempeño en el trabajo, un mayor compromiso conducirá a un mayor desempeño en el trabajo y mejor clima (Cesário y Chambel, 2017). Medir el clima implica medir la responsabilidad, cooperación, recompensas y enfrentamiento a los conflictos.

La importancia del presente estudio radica en la necesidad de conocer el papel que juega el clima organizacional, especialmente para empresas relacionadas con la venta por teléfono, que cada vez son más expansivas y generan puestos de trabajo sobre todo a aquellos jóvenes que requieren un horario flexible para asistir a estudios universitarios (Micheli, 2012). El objetivo del trabajo fue medir la relación entre las variables de clima organizacional, satisfacción laboral y calidad de vida en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México, así como realizar comparaciones de acuerdo con el sexo, edad, ubicación y experiencia laboral de sus empleados.

3.2. Modelo Conceptual/Modelo Experimental

Se utilizó un diseño transversal con alcance comparativo y descriptivo utilizando un muestreo aleatorio por elección en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México. Se propone un estudio comparativo utilizando como factores la edad, sexo, antigüedad y nivel del puesto, y como variables el clima organizacional, satisfacción laboral y calidad de vida. No se trata de un modelo causal, sino de uno de independencia en el cual se asume que las características de atributo de los empleados se relacionan con las variables dependientes y en donde se hipotetiza una relación entre las variables.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

4. METODOLOGÍA

Participaron 194 empleados de un Call Center, que conformaban el total del personal operario y administrativo de la empresa ubicada en la ciudad de Hermosillo, Sonora, México. En cuanto al sexo, 77 son hombres y 115 son mujeres, dos valores fueron clasificados como perdidos. La edad se estratificó en tres grupos de trabajadores: menos de 20 años (47), 20 a 24 años (79), 25 a 29 años (37) y 30 años o mayor (31). La experiencia laboral de los trabajadores en meses es: menos de 3 meses (46), de 3 a 5 meses (43), de 6 a 10 meses (32) y más de 10 meses (72), y un valor perdido. El puesto laboral de los trabajadores es: asesor telefónico (157) y administrador (36), y un valor perdido. La propiedad de vivienda de los trabajadores es: casa propia (130) y casa no propia (63) y un valor perdido. El tiempo de residencia en Hermosillo de los trabajadores es: menos de 6 años (28) y 6 años o más (165), y un valor perdido. Los tipos de convivios en los que les gusta participar son: torneos deportivos (45), antros y discos (46), fiestas privadas o de la propia empresa (58) y convivencia familiar (42) y tres valores perdidos.

4.1. Diseño del instrumento de medición y/o materiales.

La Escala de Clima Organizacional, está compuesta por ocho dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares y Conflicto; integrada por 38 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Regularmente, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre). La escala original es de Litwin y Stringer (1968) para describir el clima organizacional con nueve dimensiones, la medida fue validada y confiabilizada para universitarios por Sotelo et al. (2012), quienes obtuvieron un .95 de confiabilidad para el instrumento.

La Escala de Satisfacción Laboral, consta de 23 preguntas, las cuales miden cinco dimensiones de la Satisfacción Laboral y donde sus alfas de Cronbach oscilan entre .76 y .89 (cuestionario de S20/23 de Meliá y Peiró, 1989). Se adaptó para incluir a dos dimensiones más de interés en el contexto de Call Centers: Condiciones físicas de trabajo, Beneficios laborales, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con los directivos; integrada por 28 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert (1 = Nunca, 2 = Casi

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

nunca, 3 = Regularmente, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre). Se obtuvo un alfa de .85 para el cuestionario global.

La Escala de Calidad de Vida, validada por Vera et al. (2010). Está compuesta por cinco dimensiones: Vivienda y entorno, Gestión del tiempo libre, Relaciones familia-pareja, Salud física y Área emocional; integrada por 29 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Regularmente, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre). La escala total presenta un alfa de .72.

Además, se incluyeron nueve preguntas referentes a datos de identificación, cinco son dicotómicas (sexo, puesto laboral, propiedad de vivienda, tiempo de residencia en Hermosillo y deportes en los que les gustaría participar) y cuatro son politómicas (edad, experiencia laboral y convivios en los que les gusta participar).

4.2. Procedimiento

Las escalas fueron aplicadas de forma individual a través del sistema de comunicación intranet de la empresa en espacios de descanso a todos los empleados. La encuesta fue llenada en una sola exhibición con un tiempo máximo de completado de 45 minutos. En ningún caso la encuesta quedó inconclusa ya que el sistema estaba programado para continuar cuando se hubiese llenado la totalidad de cada sección. Anterior a la introducción de la encuesta, el asesor operario asintió participar y firmó de forma electrónica el consentimiento informado.

Se llevaron a cabo comparaciones de medias entre grupos utilizando la prueba t de Student para muestras independientes en el caso de las variables de atributo dicotómicas y análisis de varianza de una vía (ANOVA) para las politómicas, ejecutando análisis post hoc Scheffe para conocer entre qué grupos existe diferencia; en ambas situaciones se calculó el tamaño del efecto para determinar la magnitud de las diferencias significativas encontradas, utilizando la d de Cohen en los contrastes de dos grupos y la f de Cohen en los contrastes de más de dos grupos. También se efectuaron correlaciones bivariadas mediante el coeficiente r de Pearson para evaluar el grado de asociación entre las escalas utilizadas, por un lado, y sus dimensiones por otro. Se consideró un valor de significancia de $p < .05$ en los análisis estadísticos realizados, lo cuales se llevaron a cabo en los programas SPSS versión 23 y G*Power 3.1.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

5. RESULTADOS

Se presentan, en primer lugar, únicamente las diferencias significativas identificadas a través de la comparación de las medias, obtenidas en cada una de las 20 dimensiones de las tres escalas aplicadas. En la **Tabla 1** se observan los resultados de acuerdo al sexo de los participantes, se aprecia que las medias favorecen a los hombres en todas las comparaciones significativas excepto en las actividades deportivas, viajes, diversiones y en uso del tiempo libre. Lo mismo para la dimensión de Conflicto, la cual se relaciona con obstáculos relacionales entre el trabajador y su jerarquía superior. Esta condición deriva en una percepción menor de las condiciones de trabajo, políticas administrativas y relación con directivos para las mujeres. En cuanto al tamaño del efecto, sus valores pueden ser considerados medianos, tomando el valor de referencia de .50 consensuado para ese nivel de magnitud en prueba t de Student (Cárdenas y Arancibia, 2014); destacando la dimensión Políticas administrativas (d= .57).

Tabla 1. Diferencias significativas de la prueba *t* de Student por sexo

Escala	Dimensión	Categoría	Media	Desviación estándar	*t*	*p*	Tamaño del efecto (*d*)
Clima Organizacional	Conflicto	Hombre Mujer	2.46 2.72	.57 .56	-3.03	.003	.46
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas	Hombre Mujer	2.19 1.85	.81 .63	3.16	.002	.49
	Políticas administrativas	Hombre Mujer	2.54 2.14	.76 .69	3.86	.000	.57
Calidad de Vida	Gestión del tiempo libre	Hombre Mujer	2.49 2.81	.89 .74	-2.71	.007	.50
	Relaciones familia-pareja	Hombre Mujer	2.07 1.70	.83 .69	3.20	.002	.49

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con el puesto ocupado en la empresa, la **Tabla 2** muestra que solo en la dimensión de Beneficios laborales existe un puntaje por arriba de la media teórica (3.00), el cual es reportado por quienes se ostentan como administrativos (media= 3.43), las respuestas oscilan entre *regularmente* y *casi siempre*, denotando más satisfacción en ese rubro. Los efectos encontrados son moderados, siendo mayor la magnitud en la dimensión de Conflicto (*d*= .58), únicamente en este caso los asesores telefónicos obtienen un valor de media superior al del personal administrativo. Por lo

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

anterior, se observa que en las dimensiones de satisfacción laboral los asesores (personal operario) perciben un nivel menor de satisfacción con el trabajo.

Tabla 2. Diferencias significativas de la prueba *t* de Student por ubicación laboral

Escala	Dimensión	Categoría	Media	Desviación estándar	*t*	*p*	Tamaño del efecto (*d*)
Clima Organizacional	Estructura	Asesor	2.03	.85	-2.46	.015	.46
		Administrativo	2.39	.65			
	Conflicto	Asesor	2.68	.58	3.15	.002	.58
		Administrativo	2.35	.46			
Satisfacción Laboral	Beneficios laborales	Asesor	2.92	.98	-2.34	.023	.50
		Administrativo	3.43	1.20			
	Desempeño de tareas	Asesor	2.36	.65	-2.56	.011	.47
		Administrativo	2.66	.58			

Fuente: elaboración propia.

En la **Tabla 3** se detallan los hallazgos para la variable edad, observamos que el grupo de 20-24 años cuenta con medias más altas en comparación al resto, excepto en la dimensión de Relaciones familia-pareja, en donde los participantes menores de 20 años tienen una puntuación mayor, quienes perciben en general un relación más afectiva y armoniosa con sus familiares; observándose también en esta comparación un tamaño del efecto grande (*f*= .36), el resto de los indicadores presentan una magnitud ligeramente por debajo del nivel medio, de acuerdo con el valor de .25 fijado para un tamaño mediano en ANOVA (Cárdenas y Arancibia, 2014). La prueba *post hoc* revela que en las dimensiones Estructura y Cooperación la diferencia está entre el grupo de 20-24 y el de menor de 20 años, en Beneficios laborales se da entre los de 20-24 y los de 30 o más años.

Tabla 3. Diferencias significativas de la prueba ANOVA por grupos de edad

Escala	Dimensión	Categoría	Media	Desviación estándar	F	*p*	Tamaño del efecto (*f*)
Clima Organizacional	Estructura	Menor a 20	1.84	.65	3.49	.019	.23
		20-24	2.26	.82			
		25-29	2.20	.85			
		30 o más	1.98	.73			
	Cooperación	Menor a 20	1.61	.53	2.76	.043	.21
		20-24	1.98	.75			
		25-29	1.82	.77			
		30 o más	1.85	.65			
		Menor a 20	3.08	1.05	3.05	.030	.22

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

Satisfacción Laboral	Beneficios laborales	20-24	3.23	1.10			
		25-29	2.90	.94			
		30 o más	2.59	.90			
Calidad de Vida	Relaciones familia-pareja	Menor a 20	2.06	.81	7.52	.000	.36
		20-24	2.01	.78			
		25-29	1.52	.61			
		30 o más	1.49	.59			

Fuente: elaboración propia.

Otra variable considerada en los análisis fue la experiencia laboral de los participantes; según la prueba *post hoc*, en las dimensiones de Estructura, Cooperación y Políticas administrativas la diferencia se encuentra entre el grupo con menos de tres meses de experiencia y el de más de 10 meses, y en las Condiciones físicas la diferencia se presenta entre el grupo con menos de tres meses y el de 5-10 meses de experiencia.; en todos los casos los participantes con menor experiencia obtienen las puntuaciones más bajas. Destaca el tamaño del efecto grande que se manifiesta en la dimensión de Estructura (*f*= .41), en el resto de las diferencias los efectos son medianos (ver **Tabla 4**). La estructura operativa se refiere a las condiciones existentes en la empresa para la comunicación de propuestas, iniciativas y planteamientos de interés para el asesor en la mejora de su rutina laboral.

Tabla 4. Diferencias significativas de la prueba ANOVA por experiencia laboral

Escala	**Dimensión**	**Categoría**	**Media**	**Desviación estándar**	**F**	***p***	**Tamaño del efecto (*f*)**
Clima Organizacional	Estructura	< 3 mees	1.63	.63	10.73	.000	.41
		3-5 meses	2.01	.70			
		5-10 meses	2.32	.83			
		> 10 meses	2.39	.78			
	Cooperación	< 3 mees	1.63	.71	4.50	.004	.27
		3-5 meses	1.70	.51			
		5-10 meses	1.93	.64			
		> 10 meses	2.05	.78			
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas	< 3 mees	1.78	.76	3.76	.012	.25
		3-5 meses	1.89	.65			
		5-10 meses	2.28	.64			
		> 10 meses	2.07	.72			
	Políticas administrativas	< 3 mees	1.98	.70	5.00	.002	.29
		3-5 meses	2.27	.64			
		5-10 meses	2.42	.70			
		> 10 meses	2.50	.80			

Fuente: elaboración propia.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

Acto seguido, se llevaron a cabo correlaciones de Pearson incluyendo a las tres escalas en su totalidad, encontrándose, como se aprecia en la **Tabla 5**, asociaciones significativas y positivas entre ellas; en las que sobresalen la correlación alta entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, y una correlación media para las escalas de Satisfacción Laboral y Calidad de Vida.

Tabla 5. Correlaciones de Pearson entre las tres escalas

Escala	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	Calidad de Vida
Clima Organizacional			
Satisfacción Laboral	.784*		
Calidad de Vida	.329*	.540*	

*p< .01. Fuente: elaboración propia.

En la **Tabla 6** se muestran solo las correlaciones donde se cruzan las 20 dimensiones que componen a las tres escalas utilizadas en el estudio; si bien existe una gran cantidad de correlaciones significativas, solo parte de estas pueden considerarse moderadamente altas o altas. Las asociaciones superiores a .50 se presentan solo entre las dimensiones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Tabla 6. Correlaciones de Pearson entre las dimensiones de las tres escalas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
9	.419**	.189**	.306**	.340**	.082	.469**	-.456**	-.485**							
10	**.544****	.332**	**.628****	.441**	.143*	.407**	.070	-.148*							
11	**.651****	.467**	**.614****	**.589****	.249**	**.681****	-.132	-.315**							
12	**.553****	.457**	**.541****	**.560****	.344**	**.594****	.120	-.150*							
13	**.524****	.388**	**.589****	**.607****	.260**	**.570****	.035	-.055							
14	**.533****	.442**	.476**	**.593****	.389**	.484**	.048	-.020							
15	.447**	**.525****	.407**	**.528****	**.530****	**.694****	-.033	.017							
16	.215**	.207**	.261**	.270**	.085	.299**	-.108	-.112	.218**	.189**	.311**	.288**	.358**	.322**	.346**
17	.273**	.284**	.269**	.313**	.184**	.339**	-.148*	-.018	.194**	.188**	.269**	.339**	.340**	.234**	.243**
18	.168*	.123	.166*	.160*	.078	.363**	.025	-.081	.199**	.220**	.329**	.267**	.326**	.198**	.335**
19	.222**	.173*	.222**	.192**	.064	.217**	-.217**	-.316**	.304**	.191**	.323**	.181*	.242**	.136	.152*
20	.017	.084	.111	.050	.017	.091	-.233**	-.266**	.262**	.112	.182*	.012	.086	-.008	.028

Nota: Dimensiones de Clima Organizacional; 1= Estructura, 2= Responsabilidad, 3= Recompensa, 4= Desafío, 5= Relaciones, 6= Cooperación, 7= Estándares, 8= Conflicto. Dimensiones de Satisfacción Laboral: 9= Condiciones físicas de trabajo, 10= Beneficios laborales, 11= Políticas administrativas, 12= Relaciones sociales, 13= Desarrollo personal, 14= Desempeño de tareas, 15= Relación con directivos. Dimensiones de Calidad de Vida: 16= Vivienda y entorno, 17= Gestión del tiempo libre, 18= Relaciones familia-pareja, 19= Salud física, 20= Área emocional. **p< .01, *p< .05. Fuente: elaboración propia.

La correlación más alta se da entre Cooperación y Relación con directivos (*r*= .694). Destacan, también, las correlaciones importantes generadas entre Políticas administrativas –de Satisfacción Laboral– y las dimensiones de Cooperación (*r*= .681), Estructura (*r*= .651) y Recompensa (*r*=

.614), las tres del instrumento de Clima Organizacional. Todas las correlaciones entre las dimensiones de Calidad de Vida y los componentes de las otras dos escalas se ubicaron por debajo de .50.

6. DISCUSIÓN

Es esencial observar las medias bajas obtenidas tanto por el personal operario, como por el administrativo. No se superaron las frecuencias promedio por arriba de 3 esperadas en las dimensiones; este valor representa el punto de inflexión a partir del cual podemos suponer el mínimo de satisfacción o percepción de clima o calidad de vida medianamente satisfactorio, y de 4 a 5 muy satisfactorio. Sin embrago, las frecuencias promedio se encuentran entre 1 y 2, estos puntajes suponen una condición problema de insatisfacción e incumplimiento de criterios asociados a un mejor clima organizacional y la calidad de vida de los empleados. Otras medias se ubicaron entre 2 y 3, indicando que los asesores operarios están en condición de riesgo respecto a los indicadores de satisfacción, clima y calidad de vida.

En el estudio de Juárez (2012), con personal de un Hospital no se identificaron diferencias por sexo, ni en Clima ni en Satisfacción; sin embargo, y posiblemente asociado a la rotación, a la edad y procedencia universitaria de la mayoría de los operarios telefónicos participantes en el estudio, se obtienen diferencias mayúsculas entre hombres y mujeres. Estas diferencias en satisfacción laboral se asocian a las Condiciones físicas y Políticas administrativas relacionadas a los horarios y cargas para bonificación que resulta difícil de alcanzar para la mujer con familia. Para la gestión del tiempo libre las mujeres reportan mayores complicaciones para rutinas de ejercicio y esparcimiento.

En las dos diferencias relacionadas con el puesto que superan el mínimo exigido para la potencia estadística se encuentra la dimensión Conflicto, la cual se refiere a las relaciones sociales entre pares y dentro de la jerarquía, en donde los asesores perciben mayor frecuencia de conflictos en contraposición a los administrativos, ubicados en la gerencia media dentro del organigrama. Juárez (2012), con personal de un Hospital del IMSS, no identificó diferencias significativas según el puesto desempeñado (médico, enfermería, administrativo y servicios básicos), ni en Clima ni en Satisfacción.

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

Por otro lado, las diferencias en satisfacción laboral nos hacen ver una condición de insatisfacción del personal operario que llamamos asesor telefónico y los administrativos. Estas diferencias sustantivas están vinculadas con los estándares establecidos por las empresas contratantes del Call Center para medir el éxito de una campaña, resultan difíciles de alcanzar si no se cuenta con una capacitación excelente y un programa de ajuste y motivación para retener al asesor. Por lo anterior, se solicita un alto desempeño para lograr los incentivos y los beneficios laborales no son atractivos para todo el personal operario (D'Alleo y Santangelo, 2011). En el estudio de Gómez et al. (2014) con trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero, se encontraron diferencias significativas en todas las dimensiones de Satisfacción Laboral, entre ellas, Satisfacción intrínseca con el trabajo (Desempeño de tareas), Ambiente físico (Condiciones físicas) y Prestaciones (Beneficios laborales), las personas con cargos de jefatura/supervisión/admón. tuvieron puntajes más altos comparadas con los operativos/ayudantes.

La diferencia obtenida en Calidad de Vida, particularmente en Relaciones familia-pareja, está asociada a la edad considerando que los reactivos evalúan sobre todo la afectividad recibida en la familia, y los jóvenes que viven con sus padres tienen una evaluación más optimista en relación con quienes tienen su propia familia. La dimensión Estructura de Clima Organizacional se refiere a la estructura operativa y comunicativa desde la gerencia; en esta dimensión como en la de Cooperación, los jóvenes de 20 a 29 años están percibiendo mayor estructura y cooperación de los pares y la empresa. Esto es resultado del monitoreo y la retroalimentación de las operaciones por parte de supervisores y auditores de llamadas. En el estudio de Pérez y Zurita (2014), con trabajadores de salud pública, no se encontraron diferencias significativas por grupos de edad en Calidad de Vida Laboral en ninguna de sus dimensiones.

La experiencia laboral es un factor clave en estas empresas, pues el nivel de rotación es muy alto, debido a esto se dividen los intervalos en meses y el mayor es de más de 10 meses; sin embargo, el personal administrativo es más estable y, por tanto, conoce la cultura y procesos de entrada, desarrollo y salida de la empresa. Por lo cual, el último intervalo es donde se encuentran todos los administrativos, y para el caso del clima la diferencia en las pruebas post hoc las establece siempre la comparación con la percepción del recién llegado y el permanente; exceptuando la dimensión de Conflicto, en la cual los permanentes perciben menos conflicto que los recién llegados. En el

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

estudio de Montoya et al. (2017) con personal de una universidad (docentes y administrativos), las personas con más años de servicio mostraron menor nivel de clima organizacional.

La satisfacción con las Políticas administrativas y las Condiciones físicas son mejor percibidas por los trabajadores con mayor antigüedad en comparación con los recién llegados, quienes asumen condiciones y políticas restrictivas. En el estudio de Gómez et al. (2014) con trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero, respecto a la experiencia laboral, no identifican diferencias en estas dimensiones; solo en Satisfacción intrínseca con el trabajo y Prestaciones, aquellos con mayor experiencia se muestran más satisfechos en estos rubros.

En el estudio de Montoya et al. (2017) con personal de una universidad, Clima y Satisfacción correlacionaron positiva y medianamente (r= .487), lo mismo que en el trabajo de Rodríguez et al. (2011) con empleados estatales (r= .413) y una correlación baja y no significativa utilizando las escalas globales, según lo reportan Arias y Arias (2014) en una pequeña empresa privada. El clima y la satisfacción en un Call Center tienen un nivel importante de correlación, porque asociado a la rotación se encuentran las prestaciones y los beneficios laborales para jóvenes estudiantes de pregrado y de recién ingreso, en su mayoría mujeres, con la necesidad de un horario flexible y un sistema de capacitación y monitoreo con especialización inmediata en la venta por teléfono. Los que permanecen es porque logran dominar la tarea y obtienen beneficios, e inmediatamente buscan a quién poder vender las habilidades adquiridas.

6.1. Implicaciones Teóricas (*Scientia*)

La presente investigación se basa en la premisa de que el comportamiento humano es diferenciado, sus actitudes, sus percepciones de la realidad en el que se desenvuelve, estableciendo condiciones para el cambio en la naturaleza de la organización; por tal razón es necesaria la comprensión, la medición del talento humano de acuerdo con el contexto que le rodea, en función de sus conductas, opiniones, emociones, actitudes e interpretaciones de la realidad y del mundo. En este estudio la correlación entre Clima y Satisfacción laboral fue de .784 y de Satisfacción y Calidad de Vida de .540. En este caso, se debe destacar que la medida de calidad de vida no es laboral, sino está vinculada a la evaluación del entorno de seguridad personal, social, uso del tiempo libre y estilos de vida. En el estudio de Pérez et al. (2014) con funcionarios del sector público, se correlaciona moderadamente alto la escala de Calidad de Vida Laboral con Clima (r= .67) y Satisfacción (r=

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

.65). En Pérez y Zurita (2014) con trabajadores de salud pública, Calidad de Vida Laboral y Satisfacción se asocian fuertemente (r= .71). Esta diferencia de una correlación fuerte a una moderada entre Calidad de Vida y Satisfacción está relacionada con la forma de medirlas.

6.2. Implicaciones prácticas (*Praxis*)

Los principios básicos de calidad en la empresa tienen sus bases en un clima organizacional como preámbulo para promover la mejora continua de productividad y competitividad; sin embargo, para lograrlo es primordial el ambiente laboral de los trabajadores y generar condiciones para el emprendimiento sostenible, y por ende, un mejor desarrollo sustentable. Las variables asociadas al clima organizacional se orientan a la conducta de los empleados caracterizados por las actitudes, la personalidad, el estrés, los valores y los aprendizajes personales, los cuales lo hacen singular y les permiten su desarrollo en la organización por medio de estos; entre ellos están la motivación, la socialización, la toma de decisiones y el trabajo en equipo. Estos elementos mejoran el ambiente laboral en los trabajadores y conducen a una mejor productividad para el emprendimiento sostenible y, por tanto, un mejor desarrollo sustentable.

7. CONCLUSIÓN

La unidad de análisis seleccionada como Call Center, subcontratado para proveer servicios para compañías externas, tiene un sistema de organización administrativa similar a otros establecimientos dedicados a este negocio en México (Hernández y Morales, 2016): poco compromiso con el personal, tareas repetitivas y encriptadas que maximizan el control del empleado, y aumentan los niveles de estrés en el asesor telefónico por la sobrecarga y el conflicto del rol; todo esto originado por los turnos, los equipos físicos y de computación, el ruido y la demanda entre escuchar, digitar y responder. Por lo que los resultados aquí expuestos pueden ser de utilidad para estos centros, partiendo de la posibilidad de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, previniendo sobre todo el agotamiento del personal operario, toda vez que son estos los que están en contacto directo con los clientes.

Es importante indicar que estas empresas funcionan de mejor manera, y con menos rotación cuando existe un liderazgo orientado a las personas y se le da la oportunidad al personal de participar en la toma de decisiones, sobre todo en el diseño de horarios y sistema de incentivos y recompensas

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

(León, Burga y Morales, 2017). El coaching de los supervisores y los auditores con una visión de liderazgo participativo y transformacional puede ser de gran ayuda en disminuir el ausentismo en los Call Centers (Liaw et al., 2010). Un ambiente con un clima laboral que se perciba como positivo por los asesores telefónicos tendrá efectos positivos en la satisfacción, siempre y cuando la gerencia cultive valores relacionados con la cooperación, empatía, compasión y equidad. De tal forma que estos intentos y logros se vean reflejados en su productividad y se mejoren sus bonos por productividad.

En este estudio se encontró una correlación alta, positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual indica la importancia de asegurar un ambiente adecuado en donde se desenvuelvan los trabajadores, que potencie su motivación y capacidades y se traduzca en mejores resultados para la empresa. Si bien es cierto, estas dos variables han sido ampliamente investigadas en diversos contextos laborales (Arias y Arias, 2014), en el ámbito de los Call Center el estudio de su relación es menos abundante; los resultados aquí obtenidos muestran la necesidad de que este tipo de negocios evalúen el clima organizacional y la satisfacción laboral para que conozcan las condiciones en que operan sus empleados y les ayude a identificar los aspectos deficitarios en sus organizaciones, y así actuar en consecuencia para lograr ambientes de trabajo más propicios y duraderos.

7.1. Hallazgos de la investigación. La forma en que las personas valoraron las condiciones de su trabajo en el Call Center se vio influida en función del sexo, el puesto, la edad y la experiencia laboral; se observó que las participantes mujeres, asesores telefónicos, con menor edad y experiencia perciben un clima poco propicio y menor satisfacción. Lo anterior da cuenta de la importancia de conocer las necesidades de los empleados tomando en cuenta sus especificidades; una percepción negativa del centro de trabajo puede disminuir el compromiso del empleado y su producción, aumentar el ausentismo y, finalmente, el abandono de la empresa. En este sentido, resulta pertinente establecer las condiciones para satisfacer las necesidades y mejorar la percepción hacia la organización, para elevar el nivel de compromiso y rendimiento (Raziq y Maulabakhsh, 2015).

7.2. Alcances finales de la investigación. La relación positiva encontrada entre clima y satisfacción y las diferencias significativas por sexo, edad, puesto y experiencia laboral, tienen

Vol.03.No.05.Ene-Jun (2023): 83-109
https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4
eISSN: 2954-4041

algunas limitaciones que es importante señalar para considerar al momento de incorporar estos hallazgos para el diseño de futuros trabajos de investigación. En primer lugar, el estudio se realizó en el contexto geográfico cultural del Noroeste de México en una empresa de llamadas por teléfono, por lo que la generalización de los resultados puede verse limitada. Sin embargo, los constructos latentes utilizados y sus modelos conceptuales de medida podrían adaptarse estratégicamente a otros contextos. Es importante replicar el estudio en otros contextos e incluir aspectos culturales que puedan afectar la operacionalización de estos constructos. La investigación de tipo transversal realizada es una limitación importante, ya que imposibilita definir alguna relación de causalidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; se recomienda hacer estudios longitudinales para tratar de disminuir las fuentes de error.

Agradecimientos

Se agradece a la empresa Online World Solutions por el apoyo operativo y financiero para llevar a cabo este estudio.

8. REFERENCIAS

Aguilar, A., Rodríguez, A., y Salanova, M. (2002). Estilos de liderazgo y riesgos psicosociales en los empleados. *Fòrum de Recerca*, (8), 1-7. http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/79722

Ahmad, K. Z., Jasimuddin, S. M., y Kee, W. L. (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Management Decision*, *56*(2), 421-440. https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713

Ahuja, K. K., Pahdy, P., y Srivastava, G. (2018). Performance appraisal satisfaction & organizational commitment. *Indian Journal of Industrial Relations*, *53*(4), 675-692.

Alexandrova, M. (2015). Risk factors in IT outsourcing partnerships: Vendors' perspective. *Global Business Review*, *16*(5), 747-759. https://doi.org/10.1177/0972150915591427

Ali, F., Malik, A., Pereira, V., y Al Ariss, A. (2017). A relational understanding of – balance of muslim migrant women in the west: Future research agenda. *The International Journal of Human Resource Management*, *28*(8), 1163-1181. https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1166784

Arias, W. (2013). Clima organziacional en ocho empresas de Arequipa. *Illustro*, *4*, 39-56. https://doi.org/10.36901/illustro.v4i0.1262

Arias, W., y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, *16*(51), 185-191. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010

Azeem, S. (2010). Job satisfaction and organizational commitment among employees in the sultanate of Oman. *Psychology*, (1), 295-299. https://www.scirp.org/pdf/Psych.20100400008_27787047.pdf

Baron, R. A., y Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations*. Allyn & Bacon.

Bayona, C., Goñi, S., y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, *9*(1), 139-149. https://www.unavarra.es/digitalAssets/117/117830_dt33-99.pdf

Beardwell, J., y Thompson, T. (2014). *Human resource management: A contemporary approach*. Pearson Education.

Benavente, M. (2016). *El estrés y la velocidad de anticipación en los "Call centers"* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional UCM. https://eprints.ucm.es/id/eprint/38829/

Berry, C., Lelchook, A., y Malissa, C. (2012). A Meta-Analysis of the interrelationships between employee lateness, absenteeism, and turnover: Implications for models of withdrawal behavior. *Journal of Organizational Behavior*, *33*(5), 678-699. https://doi.org/10.1002/job.778

Blau, G. (1999). Testing the longitudinal impact of work variables and performance appraisal satisfaction on subsequent overall job satisfaction. *Human Relations*, *52*(8), 1099-1113. https://doi.org/10.1177/001872679905200806

Booth-Kewley, S., Dell'Acqua, R. G., y Thomsen, C. J. (2017). Factors affecting organizational commitment in navy corpsmen. *Millitary Medicine*, *182*(7), 1794-1800. https://doi.org/10.7205/MILMED-D-16-00316

Bowen, D., y Schneider, B. (2014). A service climate synthesis and future research agenda. *Journal of Service Research*, *17*(1), 5-22. https://doi.org/10.1177/1094670513491633

Cárdenas, M., y Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*Power: complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & Sociedad*, *5*(2), 210-224. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4945415

Cesário, F., y Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. *Knowledge and Process Management*, *24*(2), 152-158. https://doi.org/10.1002/kpm.1542

Chiang, M., Heredia, S., y Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y salud psicológica: Una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, *15*(1), 63-76. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333

D'Alleo, G., y Santangelo, A. (2011). Organizational climate and burnout in call-center operators. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1608-1615. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.312

Darehzereshki, M. (2013). Effects of performance appraisal quality on job satisfaction in multinational companies in Malaysia. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, *2*(1). http://www.ijecbs.com/January2013/5.pdf

Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, *63*(4), 1-14. http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142

Díaz-Serrano, L., y Cabral, J. (2005). Low pay, higher pay and job satisfaction within the European Union: Empirical evidence from fourteen countries. *IZA Discussion Paper*, (1558), 1-28.

https://www.iza.org/publications/dp/1558/low-pay-higher-pay-and-job-satisfaction-within-the-european-union-empirical-evidence-from-fourteen-countries

Deery, S., Iverson, R., y Walsh, J. (2002). Work relations in telephone call centres: understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management Studies*, *39*(49), 471-496. https://doi.org/10.1111/1467-6486.00300

Dhamija, P., Gupta, S., y Bag, S. (2019). Measuring of Job satisfaction: The use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, *26*(3), 871-892. https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155

Dhoopar, A., Sihag, P., y Gupta, B. (2023). Antecedents and measures of organizational effectiveness: A systematic review of literatura. *Human Resource Management Review*, *33*(1). https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100915

Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo. Problemáticas y soluciones. *Estableciendo un Puente en una Economía Global*, *2*, 1-15. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826

Gomes, F. (2002). Clima organizacional: Um estudo de uma empresa de telecomunicações. *Revista de Administração de Empresas*, *42*(2), 95-103. https://doi.org/10.1590/S0034-75902002000200009

Gómez, P., Hernández, J., y Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & Trabajo*, *16*(49), 9-16. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003

Hernández, E., y Morales, J. (2016). ¿Oportunidades de empleo o nuevas formas de trabajo precario? Los call centers de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Espiral*, *24*(69), 155-191. https://doi.org/10.32870/espiral.v24i69.5420

Ibidunni, A., Falola, H., Ibidunni, O., Salau, O., Olokundun, M., Borishade, T., Amaihian, A. B., y Peter, F. (2018). Workforce diversity among public healthcare workers in Nigeria: Implications on job satisfaction and organizational commitment. *Data in Brief*, *18*, 1047-1053. https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.03.127

Instituto Mexicano del Telemarketing. (2013). *Contact Forum*, (52), 6-21.

Johns, G. (2001). The psychology of lateness, absenteeism, and turnover. En N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil y C. Viswesvaran (eds.), *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology*, (pp. 233–252). Sage.

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *50*(3), 307-314. https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf

Kaiser, L. C. (2002). Job satisfaction: A comparison of standard, non-standard, and self-employment patterns across Europe with a special note to the gender/job satisfaction paradox. *EPAG Working Papers*, 27. https://www.diw.de/de/diw_01.c.446693.de/publikationen/sonstige_aufsaetze/2002_0000/job_satisfaction__a_comparison_of_standard__non-standard__an___e_with_a_special_note_to_the_gender/job_satisfaction_paradox.html

Kamal, M., y Lukman, Z. (2017). The relationship between attracting talent and job satisfaction in selected public higher learning institutions. *World Journal of Research and Review*, *4*(4), 65-68. https://www.proquest.com/openview/10bc799e6fbe73f816d32658fa9694e0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2028922

Karin-Andreassi, J., Lawter, L., Brockerhoff, M., y Rutigliano, P. (2014). Cultural impact of human resource practices on job satisfaction: A global study across 48 countries. *Cross Cultural Management: An International Journal*, *21*(1), 55-77. https://doi.org/10.1108/CCM-05-2012-0044

Kaya, Ç., y Bakşaya, R. (2016). The roles of organizational and Ethical Climate on individual performance of employees. *Business Management Dynamics*, *5*(8), 27-38. https://www.bmdynamics.com/issue_pdf/bmd110577-%2027-38.pdf

Kraemer, T., y Gouthier, M. (2014). How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in Call centers. *Journal of Service Management*, (25), 125-148. http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-07-2013-0173

León, F. R., Burga, A., y Morales, O. (2017). Supervisor's behavioral complexity: Ineffective in the call center. *International Journal of Business Science and Applied Management*, *12*(1), 29-43. https://www.econstor.eu/handle/10419/190674

León, F., Morales, O., Ramos, J., Goyonechea, A., Rojas, P., Meza, J., y Burga-León, A. (2017). Liderazgo orientado a la gente en call centers. *Journal of Economics, Finance and Administrative Sciencie*, *22*(43), 154-167. https://doi.org/10.1108/JEFAS-03-2017-0058

Leyva, C., Vela, R., y Brangel, K. (2016). Rotación de personal en los Call Center de Mérida, Yucatán, México. *Revista de Economía*, *33*(86), 87-114. https://doi.org/10.33937/reveco.2016.62

Li, J., y Yeo, R. (2011). Quality of work life and career development: Perceptions of part-time MBA students. *Employee Relations*, *33*(3), 201-220. https://doi.org/10.1108/01425451111121740

Li, L., Zhu, Y., y Park, C. (2018). Leader-member exchange, sales performance, job satisfaction and organizational commitment affect turnover intention. *Social Behavior & Personality: An international Journal*, *46*(11), 1909-1922. https://doi.org/10.2224/sbp.7125

Liaw, J., Chi, N., y Chuang, A. (2010). Examining the mechanisms linking transformational leadership, employee customer orientation, and service performance: The mediating role of perceived supervisor and co-worker support. *Journal of Business and Psychology*, *25*(3), 477-492. https://doi.org/10.1007/s10869-009-9145-x

Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.

Manroop, L. (2015). Human resource systems and competitive advantage: An ethical climate perspective. *Business Ethics: A European Review*, *24*(2), 186-204. https://doi.org/10.1111/beer.12069

Medina, A., Gallegos, C, y Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública*, *42*(6), 1213-1230. http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009

Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, *5*, 59-74. https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Meyers, J. P., y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Sage Publications.

Micheli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines de Relaciones Internacionales y Ciencia Política*, *3*(5), 49-58. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005&lng=es&tlng=es

Micheli, J. (2012). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. *Frontera Norte*, *24*(7), 145-169. https://www.scielo.org.mx/pdf/fn/v24n47/v24n47a6.pdf

Micheli, J. (2017). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. *Frontera Norte*, *24*(47), 145-169. https://doi.org/10.17428/rfn.v24i47.817

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & Trabajo*, *19*(58), 7-13. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007

Naim, M., y Lenka, U. (2016). Knowledge sharing as an intervention for gen Y employees' intention to stay. *Industrial and Commercial Training*, *48*(3), 142-148. https://doi.org/10.1108/ICT-01-2015-0011

Naim, M., y Lenka, U. (2017). Linking knowledge sharing, competency development, and affective commitment: Evidence from indian gen Y employees. *Journal of Knowledge Management*, *21*(4), 885-906. https://doi.org/10.1108/JKM-08-2016-0334

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, *15*(1), 90-101. https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/69559148009.pdf

Pérez, D., Peralta, J., y Fernández, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, *13*(2), 541-551. http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc

Pérez, D., y Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud & Sociedad*, *5*(2), 172-180. https://doi.org/10.22199/S07187475.2014.0002.00002

Rashid, N., Sah, N., Ariffin, N., Ghani, W., y Yunus, N. (2016). The influence of bank's frontlines' personality traits on job performance. *Procedia Economics and Finance*, *37*, 65-72. https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30094-6

Raziq, A., y Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, *23*, 717-725. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00524-9

Reis, G., y Azevedo, M. (2015). Relações entre autenticidade e cultura organizacional: o agir autêntico no ambiente organizacional. *Revista de Administração Mackenzie 16*(6), 48-70. https://doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n6p48-70

Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, *2*(2), 219-234. https://doi.org/10.22199/S07187475.2011.0002.00007

Rose, R., Beh, L., Uli, J., y Idris, K. (2006). Quality of work life: Implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, *2*(2), 61-67. https://thescipub.com/pdf/10.3844/jssp.2006.61.67.pdf

Sáenz, M., y Ugalde, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. *Universidad y Sociedad*, *11*(4), 193-199. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf

Singhapakdi, A., Lee, D., Sirgy, J., y Senasu, K. (2015). The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality

of work life. *Journal of Business Research*, *68*(1), 60-66. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.05.007

Sirgy, M. (2012). Employee Well-being: an integrative perspective. En N. Reilly, M. Sirgy y C. Gorman (eds.), *Work and quality of life. Ethical practice in organizations* (pp. 35-63). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-4059-4_3.

Soriano-Sandoval, J., y Alarcón-Sánchez, K. (2022). The Outsourcing Theory: Approach, Decision and Corporate Social Responsibility. *Scientia et PRAXIS*, 2(3), 27-43. https://doi.org/10.55965/setp.2.03.a2

Sotelo, J., Figueroa, E., Arrieta, D., y Solís, R. (2012). Clima organizacional en universidades públicas. *Investigación Educativa Duranguense*, (12), 11-16. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4025582

Sousa-Poza, A., y Sousa-Poza, A. A. (2000). Taking another look at the gender/job- satisfaction paradox. *Kyklos*, *53*(2), 135-152. https://doi.org/10.1111/1467-6435.00114

Tinti, J., Venelli-Costa, L., Vieira, A., y Cappellozza, A. (2017). The impact of human resources policies and practices on organizational citizenship behaviors. *Brazilian Business Review*, *14*(6), 636-653. https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.6.6

Vera, J., Tánori, J., Garza, C., y Hernández, A. (2010). Calidad de vida y desarrollo humano en el municipio de El Fuerte, Sinaloa, México. En A. Banda, J. Palomar & A. González (coords.), *Calidad de vida, un enfoque psicológico* (pp. 29-47). Universidad de Sonora.

Woznyj, H. M., Heggestad, E. D., Kennerly, S., y Yap, T. L. (2018). Climate and organizational performance in long-term care facilities: The role of affective commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *92*(1), 122-143. https://doi.org/10.1111/joop.12235

Zacher, H., y Schmitt, A. (2016). Work characteristics and occupational well-being: the role of age. *Frontiers in Psychology*, *7*(1411). https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01411

Zenteno-Hidalgo, A., y Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, *26*(59), 119-136. https://doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367

This is an open access article distributed under the terms of the CC BY-NC license(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)