

# Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano

Sergio Alejandro Nery Kameta\*

Roberto Celaya Figueroa\*\*

Carmen Alicia Prado Gamboa\*\*\*

**Fecha de recibido:** 22 de enero de 2018

**Fecha de aprobado:** 5 de octubre de 2018

**Para citar:** Nery Kameta, S.A, Celaya Figueroa, R., & Prado Gamboa, C.A. (2019). Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano. *Universidad & Empresa*, 21(37), 9-30.

Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6447>

---

\* Licenciado en Economía y Finanzas, en el Instituto Tecnológico de Sonora, en Ciudad Obregón, Sonora, México. Maestrando en Gestión Organizacional en el Instituto Tecnológico de Sonora. Correo electrónico: [LicenciadoAlejandroNery1986@hotmail.com](mailto:LicenciadoAlejandroNery1986@hotmail.com) y la dirección postal se ubica en la calle Colima 453nte, Colonia Zona Norte, Ciudad Obregón, Sonora, México. Código postal 85040.

\*\* Doctor en Relaciones Internacionales, de la Universidad de Colima (México), especialista en Consultoría empresarial, liderazgo emprendedor, gestión universitaria y educación superior. Profesor investigador de tiempo completo del Departamento de Contaduría y Finanzas, del Instituto Tecnológico de Sonora (México). Correo electrónico: [roberto.celaya@itson.edu.mx](mailto:roberto.celaya@itson.edu.mx)

\*\*\* Licenciada en Economía y Finanzas, en el Instituto Tecnológico de Sonora, en Ciudad Obregón, Sonora, México. Maestrando en Gestión Organizacional en el Instituto Tecnológico de Sonora. Correo electrónico: [Carmen.pradogamboa@gmail.com](mailto:Carmen.pradogamboa@gmail.com)

## Resumen

El objetivo de este artículo es reflexionar acerca de la nueva era de las organizaciones y el nuevo ser humano, abordando temas de las nuevas teorías organizacionales, las emergentes necesidades de las personas, la adaptabilidad al cambio por parte de las organizaciones y los aportes e implicaciones del análisis de éstas en base a la revisión de la literatura. La metodología utilizada fue analizar la información obtenida a partir de la literatura relevante. Como resultado se aprecia que existe una interrelación entre las organizaciones y el nuevo ser humano causadas por la acelerada globalización, provocando cambios en la forma de relacionarse, sobre todo con la llegada de la Internet, que ha acortado brechas y facilitado la información al hacerla accesible para todas las personas y organizaciones. Como conclusiones se deja en claro la importancia de adaptarse de manera anticipada por parte de las organizaciones para poder ser exitosas frente a los cambios del entorno, sobre todo en las nuevas necesidades de las personas.

**Palabras clave:** nueva era de las organizaciones, nuevo ser humano, necesidades emergentes, globalización acelerada, adaptabilidad al cambio.

## *Theoretical Analysis and the New Age of Organizations: Adapting to the New Human Being*

### Abstract

The goal of this article is to reflect on the new age of organizations and the new human being. It analyzes new organizational theories, people's emerging needs, the organization's adaptability to change and the contributions and implications of their analysis based on the literature review. The methodology used was the examination of available information gathered in the most relevant literature. As a result, we identified an interrelation between organizations and the new human being caused by the accelerated globalization, which produced changes in the way we relate to each other, particularly with the arrival of the Internet, that shortened distances and made information more available to people and organizations. We concluded that it is extremely important for organizations to preventively adapt to change in order to be successful in their environment, particularly regarding people's emerging needs.

**Keywords:** New age of organizations, new human being, emerging needs, accelerated globalization, change adaptability.

## *Análise de teorias e a nova era das organizações: adaptando-se ao novo ser humano*

### Resumo

O objetivo deste artigo é refletir acerca da nova era das organizações e o novo ser humano, abordando temas das novas teorias organizacionais, as emergentes necessidades das pessoas, a adaptabilidade à mudança por parte das organizações, e aportes da análise e implicações destas em base à revisão da literatura. A metodologia utilizada foi analisar a informação obtida a partir da literatura relevante. Como resultado aprecia-se que existe uma interrelação entre as organizações e o novo ser humano causada pela acelerada globalização, provocando mudanças na forma de se relacionar, especialmente com a chegada da Internet que tem acurtado brechas e facilitado a informação ao fazê-la acessível para todas as pessoas e organizações. Como conclusões se deixa claro a importância de adaptar-se de maneira antecipada por parte das organizações para conseguir serem bem-sucedidas frente às mudanças do entorno, especialmente nas novas necessidades das pessoas.

**Palavras-chave:** nova era das organizações, novo ser humano, emergentes necessidades, acelerada globalização, adaptabilidade à mudança.

# Introducción

Debido a que las organizaciones se enfrentan a cambios y cuestiones adversas, es considerable tener una mejor disposición y adaptación sobre las mega tendencias, por ello es necesario analizar aquellos elementos que van a permanecer y quedarse igual, así como aquellos que ya no sean factibles, con el fin de adaptarse a las necesidades emergentes, para que los miembros de las organizaciones contribuyan al desarrollo de la sociedad y a sus diversas comunidades locales.

De antemano, se debe reconocer que cada organización se sitúa sobre contextos un tanto independientes, ya que traen diferentes formas de creer sobre por lo que se vive, se establece y se apropia sobre una estructura distinta. Por tanto, en el presente trabajo se expondrá el comportamiento del nuevo ser humano y el de las nuevas organizaciones, las cuales han venido cambiando en el paso del tiempo debido a los avances tecnológicos; también se tendrán en cuenta algunos aspectos respecto a la forma en que se relacionan el nuevo ser humano y las nuevas organizaciones, sobre todo en este momento, en el que, como afirman Cruzado, Núñez y Bravo (2010), las personas han cambiado su forma de relacionarse y comunicarse, gracias a desarrollos como la Internet, lo que ha causado que las organizaciones tengan que replantearse la forma como se relacionan con el cliente, a través, por ejemplo, de la creación de nuevas plataformas para el comercio electrónico.

Es por esto, que las teorías clásicas ya no son la solución a los problemas que enfrentan las nuevas organizaciones, puesto que ya no se trata únicamente de satisfacer las necesidades básicas de las personas con poco o nulo acceso a la información. Por ello, surgen nuevas teorías que tratan de explicar tanto los nuevos comportamientos de las organizaciones como las necesidades de las personas, teniendo en cuenta que estas tienen en la actualidad acceso a todo tipo de información, lo que les genera necesidades que antes no existían.

Además, conforme se dan los avances de la humanidad, se van generando nuevas necesidades, pues, como lo menciona Maslow (1991), las personas están siempre necesitadas, en el sentido de que son motivadas por alguna necesidad que debemos satisfacer, y cuando una necesidad queda satisfecha, otra necesidad surge de inmediato. Por lo que, conforme la humanidad va acortando brechas con los nuevos descubrimientos y encontrando

nuevas formas de satisfacer a las personas facilitando la vida y la forma de relacionarse, se darán otras necesidades emergentes, con lo que las nuevas organizaciones deberán estar preparadas para poder adaptarse y poder ser exitosas.

Por otra parte, las relaciones entre las personas y las organizaciones han cambiado notablemente en la actualidad, sobre todo con la facilidad que ha brindado la Internet para la creación de plataformas virtuales, que facilitan la interacción, lo que fomenta los comercios electrónicos, pero de igual forma crea sociedades virtuales que están más informadas que antes, y por tanto son más exigentes, creando para las organizaciones mercados llenos de incertidumbre, que solo pueden ser enfrentados a través de la creación de estrategias para adaptarse a los cambios.

Por último, es necesario tomar en consideración las nuevas teorías organizacionales que han ido surgiendo con el paso del tiempo para dar respuesta a las nuevas problemáticas de las organizaciones y a varios factores, como los sociales, los tecnológicos y los culturales, entre otros. Además de tomar en consideración temas como el impacto de la globalización y sus efectos en las relaciones entre las compañías y las personas, quienes se encuentran estrechamente relacionados, pues las organizaciones necesitan de las personas para sobrevivir y viceversa.

## 1. Problemática

Las organizaciones han estado cambiando con el paso de los años, más con la llegada de la revolución industrial y con los nuevos descubrimientos de las ciencias, los cuales han generado cambios en la forma en que operan las organizaciones y en su forma de satisfacer a los clientes, quienes a su vez han ido cambiando con el paso de los años y cuyas necesidades se han ido modificando radicalmente. Lo anterior constituye un reto para las organizaciones actuales, puesto que el nuevo tipo de ser humano es más exigente y, como menciona Celaya (2015), tiene necesidades muy diferentes de las que tenía antes como resultado de factores como la globalización y los nuevos avances tecnológicos.

En general, las organizaciones contribuyen a enriquecer la vida social, local y organizativa al generar nuevas subjetividades y sentidos de pertenencia; según Torres (2006) esto tiene

que ver con la manera de construirse, pues en ellas se tiene una serie de mitos, símbolos, ritos, lenguajes y valores, que en su conjunto muestran una distinción frente a la población local y hacia otras asociaciones similares. De hecho, en Barth (1976) la organización potencial de las identidades étnicas está condicionada por las circunstancias locales que van más allá para ampliar sus fronteras.

Esto ha causado que las organizaciones enfrenten nuevos problemas que las teorías clásicas de la administración son incapaces de resolver (Mora, 2011), puesto que antes no existían las necesidades que tienen las personas en la actualidad; a partir de allí, surge la teoría de contingencia, que emerge por la demanda de atender los nuevos problemas organizacionales. Al mismo tiempo, las organizaciones han estado creciendo en número de una manera muy acelerada, generando un ambiente de competitividad agudizada, en el que las organizaciones buscan obtener una ventaja competitiva; esto no es negativo, puesto que, como afirman Fuente y Muñoz (2003), incentiva la creación de productos o servicios de formas diferentes en comparación a los de los competidores, con la finalidad de poder diferenciarse de éstos, lo que puede verse reflejado en resultados favorecedores para las compañías.

Además, las organizaciones, al igual que las personas, están inmersas en una nueva era de la información, y de grandes innovaciones humanas, las cuales le han dado un nuevo nivel de complejidad a las relaciones entre las organizaciones y las personas. Como menciona Miquilena (2006), las empresas se encuentran inmersas en una serie de relaciones complejas, que se han producido debido a la incertidumbre e irregularidades que se encuentran presentes en los entornos actuales, razón por la cual éstas se preparan para enfrentar los cambios y a las transformaciones, buscando tener un alto nivel de adaptabilidad frente a las nuevas necesidades de las personas, puesto que no es sencillo para las organizaciones lograr que las estrategias que se implementan respondan de la manera esperada frente a los cambios a los cuales éstas buscan adaptarse (Estolano, Berumen, Castillo & Mendoza, 2013).

La llegada del nuevo ser humano, que ha sido el resultado de las innovaciones humanas y de los grandes avances tecnológicos, ha generado nuevas necesidades que las empresas no solo deben satisfacer, sino también enfrentar para adaptarse al cambio. Un ejemplo de esto se encuentra en la noticia de Ferdman (2016) que hace mención a formas en las que la empresa Coca-Cola ha logrado vender más a sus clientes; a pesar de que ahora

las personas son más conscientes de su salud y de que existe una creciente necesidad de buscar alternativas saludables, la empresa se ha logrado adaptar a los cambios y ha encontrado formas efectivas de seguir vendiendo y aumentar su número de ventas. Teniendo en cuenta todo lo mencionado surge la siguiente pregunta, ¿las organizaciones se adaptan en respuesta al cambio de las nuevas necesidades de las personas o están adaptándose conforme el cambio se va dando?

## 2. Las organizaciones y su adaptación al cambio

Actualmente las organizaciones enfrentan muchos cambios, entre estos los que están relacionados con las nuevas necesidades de las personas, que buscan enfrentar de una eficaz y eficiente; es en este contexto en el que la teoría de la contingencia tiene una gran importancia para las compañías, ya que está basada en el estudio de las relaciones de una organización con su entorno, el cual define situaciones que exigen cambios en la estructura y forma de comportarse de las empresas. Lo anterior conlleva al estudio de las contingencias que miden el nivel de importancia que tiene el entorno en el contexto de las organizaciones para poder comprender mejor sus procesos internos al estudiar los mecanismos de regulación que se encuentran dentro de una organización (Crozier & Friedberg, 1990).

Estos mecanismos de regulación pueden ser vistos como una forma de alcanzar la adaptación de la estructura de una organización. Según Fajardo, Cano y Tobón (2012), el funcionamiento de una organización depende de la interacción de esta con el entorno, el cual tiene una compleja red de fuerzas cambiantes que afectan el comportamiento de las empresas; entonces, a medida que aumenta la complejidad y la incertidumbre del entorno de las organizaciones, éstas deben ser capaces de adaptar su estructura.

Por su parte, para García, Ráez, Castro, Vivar y Oyola (2003) es necesario identificar los factores de contingencia, ya que en las organizaciones se puede tener factores externos a los procesos que la pueden afectar negativamente; para lograrlo la organización debe buscar adaptarse para poder estar en condiciones de enfrentar tanto los cambios como el mercado globalizado, lo cual se alcanza no solo identificando los factores de contingencia,

sino también buscando progresar técnicamente para alcanzar las metas organizacionales de una manera más eficiente y efectiva, donde se busque tener una estructura que se adapte a un entorno cambiante.

Por último, Mora (2011), al hacer mención de los factores externos y las relaciones con el entorno, sostiene que la teoría de contingencia es un complemento de la teoría sistémica, y que estamos hablando de sistemas abiertos en los que se da un intercambio de información, energía o materia con su medioambiente, y en los que todas las partes son interdependientes y están interrelacionadas con un todo.

Por lo que, con el creciente número de estudios que se han realizado con el paso del tiempo, se puede ver que no son del todo competidoras sino más bien son primordialmente complementarias, y como menciona Hernández y Vázquez (2009) los ajustes de la estructura organizacional se han dado por la globalización y nuevos modelos económicos, donde las organizaciones han estado buscando ajustarse bajo una nueva forma para poder adaptarse por medio de sistemas de gestión, coordinación y administración de los procesos de organización.

Finalmente, se puede ver que la teoría de contingencias se ha convertido en un complemento de la teoría sistémica, al tratarse de sistemas abiertos que comparten información; además, la teoría de la contingencia hace mención a la adaptabilidad de las organizaciones en un entorno en constante cambio; eso último no era contemplado por las teorías clásicas, las cuales no abarcan en sus totalidad los nuevos problemas organizacionales, que pueden ser vistos como fuerzas que promueven el cambio estructural de la organización, lo que permite concluir que las organizaciones con contingencia son las más aptas para adaptarse a dichos cambios y progresar en un entorno cambiante. La teoría de contingencia busca identificar los factores relacionados con las actividades donde pueden suceder causalidades para realizar los ajustes que mitiguen dichas situaciones, con la finalidad de que las compañías estar preparadas y cumplan eficazmente los objetivos organizacionales.

### 3. La creciente competitividad de las organizaciones

Según Mathison, Gándara, Primera y García (2007), las organizaciones se encuentran inmersas en una amplia gama de posibilidades de mercados globalizados y virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, entre varios otros elementos que les permiten diferenciarse de sus principales competidores. Antes la economía estaba regida por empresas que solo tenían metas enfocadas en la producción y buscaban cumplir con los parámetros de productos terminados, pero en la actualidad la economía y los mercados han cambiado, entre otras cosas por que existe más acceso a la información y al conocimiento, y una simple estandarización de procesos no es suficiente para diferenciarse realmente de los competidores y poseer una ventaja competitiva.

En consecuencia, según Domínguez (2007), la organización debe desarrollar mecanismos adecuados que garanticen la capacidad para retener el valor añadido por los recursos en su propio beneficio. Por su parte Aktouf (2008) sostiene que es importante identificar los recursos humanos con talento global para que sean desarrollados en la medida de lo posible; por lo tanto, se requiere retener personal distintivo para las organizaciones, ya que con ello se encuentra un beneficio para ambos.

Es por eso que las empresas se enfocan ahora en buscar fuentes valiosas de ventaja competitiva, las cuales les permiten llegar a destacar sobre sus competidores en un mercado determinado (Cedeña, 2013). Las fuentes de ventaja competitiva son fortalezas que pueden ser implementación de estrategias, procesos organizacionales, información y conocimiento; estas deben ser controladas por las empresas para así poder aumentar su eficiencia y efectividad; por otra parte, las empresas también deben enfrentarse a retos para poder lograr la ventaja competitiva, como la cultura de pensamiento estratégico, el aprendizaje organizacional, y el trabajo en equipo.

Por ello, para que una fuente de ventaja competitiva sea realmente eso, ésta debe de ser valiosa, difícil de obtener, imperfectamente imitable, y que no pueda ser sustituida, siendo un recurso invaluable para una organización (Barney, 2001). Para Wernelfelt (1984), un recurso es todo lo que podría considerarse como una fortaleza o debilidad en una empresa; son aquellos activos, tangibles e intangibles, que se encuentran ligados a ella,

mientras que Newbert (2007) sostiene que solo las empresas que son capaces de dar el mejor uso de sus recursos pueden lograr posicionarse mejor en el mercado, aumentando su productividad y ganancias debido a que tienen un máximo rendimiento al administrar de una manera apropiada sus recursos invaluableles; una fuente de ventaja competitiva, por ejemplo, son las personas, pues según Porter (1979) éstas son la clave para que las organizaciones sean exitosas.

Según Teece, Pisano y Shuen (1997), la importancia de las fuentes de ventaja competitiva es que crean bienestar económico y empresas capaces de adaptarse a entornos que se encuentran en constante cambio, como el tecnológico, creando empresas competitivas capaces de realizar procesos únicos con activos invaluableles, como lo es el capital humano.

Es importante resaltar que las empresas exitosas no cuentan con una estrategia extraordinaria o desconocida, sino que cuentan en realidad con una manera muy particular de motivar a las personas, de atraerlas en una misma dirección, de inspirarles una mentalidad de superación dentro de la organización y de desarrollar una cultura basada en el cambio (Aktouf, 2008). En este sentido, la clave del éxito se basa en un 90 % de ejecución y un 10 % de estrategia, del cual quizá sólo el 2 % corresponde al análisis, los datos, los modelos y las herramientas, y el 8 % restante, a la audacia y a la intuición.

Por tanto, la crítica de Aktouf (2008) es que el entorno ya no es fundamental para planetear la estrategia corporativa, pues no permite afirmar los mecanismos de la oferta y la demanda para que conduzcan naturalmente hacia el equilibrio. La realidad es que el entorno puede marcar los límites, pero quien realmente elabora las buenas acciones para el desarrollo de una organización trata de considerar todas las partes involucradas de manera integral; por lo tanto, las barreras sirven para seguir sobre una batalla sin fin ante una estrategia un tanto corta, en cambio un buen líder dirige su organización asegurando los recursos más preciados que a él le confieren para trascender.

## 4. Las organizaciones y las cinco fuerzas de Porter

El modelo de las cinco fuerzas de Porter (2008) es una herramienta que sirve para la gestión en las organizaciones, puesto que con ella se pueden realizar análisis de cómo es que está el mercado en general, considerando no solo a los competidores, sino todo el panorama, como los clientes, los proveedores y el entorno en general, para encontrar así un punto de equilibrio que brinde rentabilidad para posicionar la organización. Las cinco fuerzas que menciona el autor son la rivalidad entre competidores, las amenazas de la entrada de nuevos competidores, la amenaza del ingreso de productos sustitutos, el poder de negociación de los proveedores y el poder de negociación de los consumidores.

Según Ramírez, Montoya y Montoya (2012) este modelo hace análisis de distintos aspectos de las organizaciones para poder definir qué tan atractivas puede llegar a ser para las empresas o los inversionistas en el mercado, pues ofrece la posibilidad de evaluar la organización de manera global, investigando los niveles de competitividad existente, de tal manera que no se desconozcan las diferentes alternativas que se pueden realizar para posicionarse en el mercado desde un enfoque de competitividad, desde el que se puedan establecer factores determinantes que provean de habilidades estratégicas y capacidad de entender para poder competir y ser exitosas en un mercado específico.

## 5. Organizaciones en la búsqueda de reducción de costos

Las transacciones implican costos, es algo que toda organización tiene que asumir. Partiendo de esta premisa surge la teoría de costos de transacción, la cual trata de definir los límites de una firma y sus diferentes tipos de mecanismos de gobierno, buscando identificar aquellas fuentes que se puedan clasificar como costos de transacción, para diferenciarlas de las administrativas y productivas, y encontrar así los mecanismos ideales para aumentar la eficiencia de las firmas en sus transacciones de bienes y servicios, con promesas de un desempeño en tiempo futuro que se establecen por contrato, siendo éste el objeto central de estudio de esta teoría (Salgado, 2003).

Además, con la teoría de costos de transacción, según Gorbaneff (2009), se podría explicar la evolución de los cambios en los procesos de negociación, argumentando que la teoría de costos, que inicialmente apareció por obras de economistas que veían el dinero como el facilitador de las transacciones, fueron las que dieron paso a las búsquedas que hacen hincapié en el entendimiento del origen de las organizaciones y su estructura, conociendo los mecanismos de los precios y las formas de coordinación de las actividades dentro de éstas mismas, dejando en claro que los costos de transacción se pueden manifestar en el intercambio de información, en sofisticados sistemas de control, repetición de trabajo, comisiones a *brokers* y estudios de mercado, los cuales son costos que no se pueden considerar como costos administrativos o de venta.

## 6. Las organizaciones como sistemas

La teoría de sistemas posee conceptos que fueron considerados como aportes interesantes para la comunidad científica, al comparar las organizaciones con los organismos vivos e identificar similitudes en la que éstos operan y trabajan. Para Arnold y Osorio (1998) es una teoría caracterizada por tener una perspectiva holística e integradora, al enfocarse en la importancia de las relaciones y los conjuntos que conforman los sistemas, con el objetivo de profundizar más en los estudios por medio de modelos, donde se muestren todas las partes de un todo, pues al hablar de sistemas hablamos de elementos que están relacionados entre sí, manteniendo al sistema unido.

La forma de ver las organizaciones como un simple organismo a uno complejo con diversas ramificaciones ha cambiado por Bertalanffy (1968) quien es considerado uno de los propulsores de la teoría general de sistemas, la cual fue revolucionaria, pues planteaba atender el estudio del desempeño de manera variada en los diferentes campos de la ciencia, esto debido a que posee una complejidad con respecto a los fines que se buscan alcanzar que se encuentra presente dicho objetivo en todos los niveles de un sistema que siempre busca un fin en común.

Según Fajardo, Cano y Tobón (2012) esta teoría define lo que es un sistema al mencionar que es un conjunto de sistemas que pueden subdividirse en otros donde, generalmente, las organizaciones se inclinan por tener una estructura más horizontal, que

fomente la comunicación, colaboración, ajustes de la estructura interna y del entorno para administrar; además, mencionan que este concepto está rodeado por muchos otros que se relacionan, como, por ejemplo, el sistema, el entorno y la retroalimentación, dando a entender que los sistemas son abiertos al tener un cierto nivel de relación con otros factores ajenos a uno.

### **6.1. Organizaciones como sistemas abiertos y cerrados o menos abiertos**

En la teoría de sistemas se hace mención a dos tipos de sistemas, abiertos cerrados, pero es difícil vislumbrar un sistema el cual no es afectado por su entorno, esto se debe a como se da la estructura, que según Gómez (2007) ésta define el comportamiento y la cual es interdependiente entre varios elementos o personas en sus acciones de cualquier tipo y que a su vez son complementarias con lo que se da forma a la estructura, esto siendo visto desde un punto de vista del sistema abierto y con la idea de que un “sistema” no puede existir sin un entorno, por ello es difícil presumir que un sistema cerrado no sea afectado, en lo más mínimo, por su entorno.

Arnold y Osorio (1998) mencionan que los sistemas se pueden clasificar como abiertos o cerrados, y que esto se define según el modo en el que estos se comportan con su medio ambiente, definiendo ambiente como el área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema. El sistema abierto es aquel que establece intercambios permanentes con su ambiente y el sistema cerrado es el que no permite que ningún elemento entre o salga del sistema. Sin embargo, la postura que se tiene con respecto a un sistema cerrado es que en realidad es difícil que exista, de la misma manera que no existe uno que sea completamente abierto; de este modo, podría decirse que existen niveles de qué tan abierto o cerrado podría ser un sistema.

Por su parte, Rosenzweig (1995) relaciona la teoría de sistemas con la biología. Para él los organismos son máquinas estructuradas, que cuentan con procesos continuos en los que existe una serie de intercambios de materiales, y las organizaciones son sistema vivo que cuenta con posibilidades de crecimiento y desarrollo debido a la energía que fluye y que puede ser medida en varios niveles.

A partir de este planteamiento se puede argumentar que las organizaciones se encuentran en diferentes niveles de productividad dependiendo de qué tan abiertas son, lo que influye en sus niveles de absorción y termina siendo más productivas, encaminándose a llegar a una entropía negativa. De esta manera, podemos ver cómo el estudio de las organizaciones bajo el enfoque de sistemas ha tenido un impacto significativo e importante en el estudio de los sistemas abiertos, debido a que muestra cómo estos ayudan a resolver problemáticas organizacionales, viéndolos como una importante característica en una organización, que puede modificarse o adaptarse a los cambios.

## 7. Beneficio para las organizaciones y todas las partes interesadas

Como mencionan Harrison, Freeman y Cavalcanti (2015), la teoría del *stakeholder* promueve prácticas eficientes, efectivas y éticas de administrar una organización en el complejo y cambiante entorno en el que se encuentran viviendo las organizaciones, siendo ahora más común la situación de gerenciar a las partes interesadas, pues son éstos quienes proveen de información valiosa, productos, servicios u otro tipo de incentivos. El término *stakeholder* abarca individuos, grupos y organizaciones que tienen intereses en los procesos y resultados de la empresa y de quienes depende la empresa para poder cumplir con sus metas.

Con esto, se puede entender que las personas tienen metas que desean cumplir tanto en un nivel individual como en un nivel colectivo; así, la teoría de los *stakeholder* busca el bien común para cumplir los objetivos de todos, aunque puede existir conflicto de intereses entre lo que es el individuo y el bien común. Teniendo en cuenta lo anterior, Gorbaneff (2003) plantea a la teoría del agente y el principal, sosteniendo que no es fácil realizar acciones coordinadas que ayuden en un mayor rendimiento, debido a que existen intereses que causan conflictos, dificultando la cooperación entre el agente y el principal; aquí estamos hablando de la divergencia de los intereses y los objetivos, los cuales no se pueden llegar a cumplir en su totalidad.

Además, como mencionan Wiseman, Cuevas-Rodríguez y Gómez-Mejía (2012), son las personas las que tienen conocimientos importantes con los cuales pueden realizar actividades que el principal desea y que, sin importar las circunstancias, si es que se puede llegar a una meta en común, aún sí representa un costo para el principal, lo cual no es necesariamente malo, lo relevante es que se logró alcanzar las metas de ambos. Por lo que, lo importante es, según Giugni, Berman y Van (2015), el crear valor entre todas las partes interesadas, gerentes y organización, con lo que surgirá una gran variedad de estrategias que se basen en cómo los gerentes habrán de establecer las relaciones con las partes interesadas de una forma más efectiva y eficiente.

Por lo que, al buscar el equilibrio o un bien común existe cierto nivel de complejidad; en este sentido, la teoría de *stakeholders* puede ayudar a explicar el comportamiento de la gerencia y puede proporcionar la manera correcta de trabajar los riesgos empresariales, enfocándose en el riesgo en conjunto y la recompensa a través de la cooperación; esta teoría pone las bases para la economía social, donde no se encuentra como una fuerza opositora hacia lo social, sino que busca estar en un punto intermedio entre lo social y lo individual, logrando que todas las partes interesadas terminen teniendo beneficios (Giugni, Berman & Van, 2015; Retolaza & San-José, 2011).

## 8. Los efectos de la globalización en las organizaciones y las personas

Según Celaya, la globalización es el resultado de la innovación humana y tecnológica que conlleva mejores condiciones de vida, sobre todo en la era de la información actual, que ha provocado cambios complejidad e innovación constante, entre otros aspectos; además, no se puede ignorar el elemento humano que se encuentra igualmente ligado a estos conceptos y que también se ha encontrado en constante cambio conforme avanza la globalización.

Teniendo en cuenta lo anterior, las organizaciones buscan tener un control sobre estos cambios que son parte del entorno organizacional. Como menciona Arango (2007), el controlarlos implica regular las acciones para poder llegar a cumplir con las metas

organizacionales; se habla de que debe existir una coherencia entre la interrelación que existe entre los elementos del entorno organizacional y las acciones administrativas que se deben realizar de manera consistente y que suceden a razón de las megatendencias, las cuales son transformativas y tienen poder de impacto en los negocios, sociedades, economías, culturas y vidas personales, por lo que se debe considerar las variables que rodean a las organizaciones y a las personas, como la inflación, los niveles educativos, el desarrollo de tecnologías, las legislaciones, etc.

Sin embargo, es importante mencionar que la globalización y los cambios tecnológicos han tenido un gran impacto, lo que obliga a que las organizaciones adopten prácticas que permitan alcanzar mayores niveles de rendimiento y eficiencia, para enfrentarse a la actual globalización de los mercados y a su creciente dinámica competitiva, lo cual exige la búsqueda de mecanismos que ofrezcan permanencia en un mercado donde las personas también son víctimas del cambio, surgiendo nuevas necesidades, que las organizaciones deben buscar adaptarse a ellas para permanecer en el mercado (Trujillo & Guzmán, 2007).

## 9. La nueva era de las organizaciones

Las organizaciones buscan poder crecer aun cuando existen adversidades. La meta de éstas, según Navarro (2005), es lograr optimizar su productividad y competitividad, y alcanzar mayores niveles de desarrollo con una valiosa fuente, el capital humano, que es considerado el motor que ayuda a mejorar las capacidades de las organizaciones y ayudan a que éstas se encuentren preparadas con altos niveles de adaptabilidad a los cambios, más en tiempos de crisis; siendo así, estudiar esta valiosa fuente contribuye al crecimiento económico, la productividad y la innovación de las organizaciones.

Al mismo tiempo, el avance tecnológico ha ayudado a las empresas a poder estar a la vanguardia, sobre todo con lo relacionado al comercio exterior. Según Nieto (2013) este es un tema que se ha venido desarrollando debido a los avances tecnológicos enfocados en facilitar los intercambios de bienes y servicios, que surgieron sin duda con la llegada de la Internet y que han generado cambios en la relación entre las organizaciones y las personas. Como menciona Castells (2014), Internet ha impactado de manera notable al

reducir las brechas que la distancia genera al momento de querer hacer llegar información en el menor tiempo posible, reduciendo costos de transacción considerables y uniendo personas y organizaciones alrededor del mundo, lo cual ha permitido producir, distribuir y utilizar cualquier tipo de información en forma digital de una manera veloz.

Un claro ejemplo de esta realidad se encuentra en la noticia de Coca-Cola de Ferdman (2016), en la que se hace mención al rechazo que sienten las personas en la actualidad por este tipo de bebidas, ya que saben que son nocivas para la salud, al ser causantes de enfermedades crónodegenerativas como la diabetes. Lo anterior demuestra que las personas están cambiando, puesto que tienen más acceso a información en comparación con otras épocas, lo que genera nuevas necesidades y exigencias. Por consiguiente, las organizaciones deben invertir en estudios y en la creación de nuevas estrategias de ventas, con el objetivo de aumentar su número; en el caso de Coca-Cola obtuvo un incremento en ventas en el último trimestre de 2015 realizando un cambio de estrategia al vender la misma cantidad del producto o incluso una cantidad mayor cuando se hace en pequeñas cantidades, por cuestiones psicológicas que hacen que las personas de hoy en día se inclinen más por comprar versiones pequeñas de productos que buscan consumir menos, pero terminan comprando la misma o mayor cantidad.

## 10. El nuevo ser humano

Actualmente, tenemos a un nuevo tipo de ser humano, con nuevas necesidades, que bien se pueden atribuir a los cambios causados por la globalización, que en la actualidad puede ser considerada como una valiosa fuente de ventaja competitiva (Martínez & Lauzardo, 2006). Ahora las organizaciones deben poder responder a un entorno lleno de incertidumbre, enfrentando los cambios relacionados con el ambiente, la tecnología, la economía, la política y la sociedad, etc., sin perder de vista que las personas son parte importante del entorno de una organización Miquelina (2006).

Según Volpentesta (2012), son los nuevos *stakeholders* quienes tienen nuevos intereses y tienen la capacidad para afectar el desarrollo de las organizaciones e influir en su toma de decisiones, puesto que ahora las empresas deben realizar sus actividades de una manera responsable hacia las nuevas sociedades para poder aumentar su rentabilidad, ya que es

innegable que las personas impactan de manera positiva o negativa a una organización, por estar interrelacionados. Por lo que, temas como la cultura son importantes ahora ya que, como mencionan García y Pulgar (2010) es con lo que se dicta la conducta de las personas y afecta los valores de la sociedad la cual está relacionada con las organizaciones al ser éstos parte de su entorno al interrelacionarse.

Esto ha favorecido el surgimiento de organizaciones socialmente responsables, pues ahora las personas son más sensibles a situaciones que afecten el ambiente, la ecología, aspectos que han cobrado importancia para los consumidores; como sostiene Gauthier (2005), ahora las organizaciones deben considerar el medioambiente y la ecología industrial, para tener un mayor desempeño social con el objetivo de obtener mayores rendimientos, ya que de esta manera se consigue una mayor aceptación por parte de las clientes.

## 11. Las nuevas organizaciones y las nuevas personas

En efecto, existe una gran interrelación entre las nuevas organizaciones y las nuevas personas, debido a cómo han avanzado las nuevas tecnologías e innovaciones humanas, por tanto, han ganado relevancia temas como la gestión tecnológica, que son claves para las organizaciones al impactar positivamente en la ventaja competitiva (Medellín, 2010). Para Salazar y Romero (2007), el factor tecnológico es fundamental en cualquier empresa que busca ser exitosa, ya que el impacto tecnológico puede llegar a alterar la naturaleza de la competitividad de una manera positiva.

Por otra parte, se debe considerar el impacto que las personas ejercen sobre las organizaciones. Con la nueva era de la información éstas se han vuelto más exigentes y han creado nuevas necesidades que antes no se tenían previstas, lo que ha provocado que las teorías clásicas no sean suficientes en la actualidad, puesto que están enfocadas en la eficiencia de la producción. A diferencia de la teoría de sistemas que visualiza una organización de forma muy diferente, o que una organización sea capaz de vislumbrar posibles acontecimientos con la teoría de contingencia que, como mencionan Simola, Varjo y Rinne (2011), la contingencia puede o no suceder, pues son acontecimientos de

causalidad y totalmente aleatorios, pero son aquellas organizaciones que están preparadas para los cambios con capacidad de adaptabilidad las que terminan siendo exitosas.

Por último, una de las ventajas competitivas más importantes para una organización es sin duda la capacidad de adaptabilidad, al poder responder a los cambios de manera anticipatoria. Como lo menciona Porter (1981), es necesario tener estrategias para que las organizaciones se adapten de manera inmediata a los entornos cambiantes, sobre todo al de las personas, las cuales son una parte importante del entorno que rodea a las organizaciones, y que con el paso del tiempo van cambiando sus necesidades; además, las empresas deben seguir las megatendencias y los cambios a la par con la finalidad de poder permanecer en los mercados cambiantes.

## Conclusión

Sin duda se puede concluir que la globalización es un factor que tienen en común las organizaciones y las personas, ya que afecta la manera en que éstas van cambiando, adaptándose a las nuevas tecnologías e innovaciones humanas, provocados sobre todo por el surgimiento de la Internet que llegó a acortar las brechas que existían entre las personas y la información, pues ahora toda ésta se puede digitalizar y consumirse en tiempo real.

Esto sin duda trajo cambios en la forma de operar de las organizaciones, así como la creación de nuevas formas de relacionarse con las personas y de hacer negocio; prueba de ello es el comercio electrónico. Las organizaciones están buscando responder a través de la tecnología a las nuevas necesidades de las personas, que son ahora seres más exigentes pues tienen más acceso al conocimiento, lo que genera nuevas necesidades que satisfacer.

Las teorías clásicas sin duda fueron una gran ayuda en los tiempos de la producción masiva, pero conforme los avances tecnológicos se fueron dando, fueron surgiendo nuevas necesidades por parte en las personas, creando problemáticas organizacionales que requerían de teorías que ayudaran a entender el entorno actual. Las organizaciones no

podían quedarse esperando al cambio para reaccionar, sino debían aumentar la capacidad de adaptabilidad para anticiparse a los cambios y ajustarse a ellos en tiempo; dicha adaptabilidad es actualmente la nueva característica de las organizaciones exitosas.

Las nuevas organizaciones, las nuevas personas y la progresiva globalización se encuentran asociadas con las emergentes economías, y la innovación humana y el progreso tecnológico, el cual ofrece un panorama del marco del entorno de mercado donde las organizaciones desean tener permanencia. Sin embargo, es una evolución que se ha dado por las megatendencias, que tienen como característica el comercio internacional y la expansión, por lo que es importante el papel que desempeña la organización al enfrentar estos cambios, ya que las nuevas organizaciones son el motor de la economía actual, más ahora que es evidente la importancia del intercambio de bienes y servicios entre naciones, como bien puede ser organizaciones y personas, las cuales todas estas se encuentran inmersas en la nueva era de la información y que ya no se pueden seguir las mismas prácticas organizacionales clásicas, pues nos encontramos en nuevos contextos y tendencias.

## Referencias bibliográficas

- Aktouf, O. (2008). Gobernancia y pensamiento estratégico: una crítica a Michael Porter. *Administración y Organización*, 11(21), 159-183.
- Arango, M. R. (2007). Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos? *AD-minister*, (11), 80-96.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta moebio*, 3, 40-49.
- Barney, J. B. (2001). Is the Resource-Based “View” a Useful Perspective for Strategic Management Research? Yes. *The Academy of Management Review*, 26(1), 41-56.
- Barth, F. (1976). *Los grupos étnicos y sus fronteras* (Vol. 54). México: Fondo de cultura económica.
- Bertalanffy, L.V. (1968). *Teoría general de los sistemas*. México: Fondo de cultura económica.

- Castells, M. (2014). *El impacto de internet en la sociedad una perspectiva global*. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2014/03/BBVA-Comunicaci%C3%B3n-Cultura-Manuel-Castells-El-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global.pdf>
- Ceceña, G. (2013). Ventajas competitivas de las empresas cárnicas en Sinaloa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (74), 40-53.
- Celaya, R. (2015). *Cono-ciencia: La revolución necesaria en nuestras universidades para dinamizar*. México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Chamas, A. (2000). Alimentos transgénicos. *Invenio*, 3(4-5), 149-159.
- Crozier, M., & Friedberd, E. (1990). *El actor y el sistema. Las restricciones de la acción colectiva*. México: Alianza editorial mexicana.
- Cruzado, L., Nuñez, P., & Bravo, P. (2010). Delusiones sobre internet. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 73(4), 176-177.
- Domínguez, M. B. (2007). El capital humano internacional como fuente de ventaja competitiva. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, (2917), 59-80.
- Estolano, D., Berumen, M.F., Castillo, I., & Mendoza, J.L. (2013). El escenario de competencia de la industria gastronómica de Cancún basado en las cinco fuerzas de Porter. *El periplo sustentable*, (24), 67-97.
- Fajardo, M., Cano, L. M., & Tobón, M. C. (2012). Impacto de la gestión de calidad en la estructura organizativa y en la innovación de la industria azucarera colombiana. *Estudios Gerenciales*, 28, 317-338.
- Ferdman, R. A. (2016). *Coca-Cola y su nuevo truco para vender más*. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/empresas/Coca-Cola-y-su-nuevo-truco-para-vender-mas-20160221-0074.html>
- Fuente, M., & Muñoz, C. (2003). Ventaja competitiva: ¿actividades o recursos? *Panorama Socioeconómico*, (26), 1-13.
- García, J., & Pulgar, N. (2010). Globalización: aspectos políticos, económicos y sociales. *Revista de ciencias sociales*, 16(4), 721-726.
- García, M., Ráez, L., Castro, M., Vivar, L., & Oyola, L. (2003). Sistema de indicadores de calidad I. *Industrial data*, 6(2), 63-65.
- Gauthier, C. (2005). Measuring Corporate Social and Environmental Performance: The Extended Life-Cycle Assesment. *Journal of Business Ethics*, 59, 199-206.
- Giugni, N., Berman, S., & Van, H. (2015). Stakeholder Theory and Value Creation Models in Brazilian Firms. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 17(55), 911-931.

- Gómez, L. J. (2007). Noklas Luhmann: un examen de la economía desde la teoría general de sistemas. *Gestión y ambiente*, 10(3), 95-103.
- Gorbaneff, Y. (2003). Teoría del agente-principal y el mercadeo. *Universidad EAFIT*, (129), 75-87.
- Gorbaneff, Y. (2009). El proceso de negocios explicado desde la teoría de costos de transacción. *Universidad & Empresa*, 11(17), 183-202.
- Harrison, J. S., Freeman, R. E., & Cavalcanti, M. (2015). Stakeholder Theory as an Ethical Approach to Effective Management: Applying the Theory to Multiple Contexts. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 17(55), 858-869.
- Hernández, M. C. & Vázquez, M. A. (2009). Industrias Bachoco: estrategias de localización y competitividad ante el nuevo escenario avícola. *Región y sociedad*, 21(46), 27-51.
- Martínez, E., & Lauzardo, J. (2006). El servicio al cliente: una necesidad imperante en la calidad de la industria. *Ingeniería Mecánica*, 9(2), 49-54.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., & García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventaja competitiva. *Negotium*, 3(7), 65-83.
- Medellín, E. A. (2010). Gestión tecnológica en empresas innovadoras mexicanas. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 7(3), 58-78.
- Miquilena, M. (2006). Significación y usos de las categorías cambio y transformación en el entorno organizacional. *Negotium*, 2(5), 5-29.
- Mora, M. J. (2011). La teoría contingencial en la administración. *Cuadernos de administración*, 6(7), 21-32.
- Navarro, I. (2005). Capital humano: su definición y alcances en el desarrollo local y regional. *Education policy analysis archives/archivos analíticos de políticas educativas*, 13, 1-36.
- Newbert, S. L. (2007). Empirical Research on the Resource-Based View of the Firm: an Assessment and Suggestions for Future Research. *Strategic Management Journal*, 28, 121-146.
- Nieto, P. (2013). *Nociones Generales sobre el Comercio Electrónico*. Recuperado de [http://www.derecho.usmp.edu.pe/cedetec/articulos/el\\_comercio\\_electronico.pdf](http://www.derecho.usmp.edu.pe/cedetec/articulos/el_comercio_electronico.pdf)
- Porter, M. E. (1979). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*, 68(2), 73-93.
- Porter, M. E. (1981). The Contributions of Industrial Organization to Strategict Management. *Academy of Management Review*, 6(4), 609-620.

- Porter, M. E. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*, 86(1), 58-77.
- Ramírez, A., Montoya, I. A., & Montoya, A. (2012). Análisis del potencial competitivo del bioetanol en Colombia: un enfoque desde las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter. *Gestión y Ambiente*, 15(2), 117-129.
- Retolaza, J. L., & San-Jose, L. (2011). Social Economy and Stakeholder Theory, an Integrative Framework for Socialization of the Capitalism. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (73), 193-211.
- Rosenzweig, M. L. (1995). *Species Diversity in Space and Time*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Salazar, D., & Romero, G.E. (2007). Tecnología aplicada en las pequeñas empresas venezolanas. *Revista de ciencias sociales (Ve)*, 13(3), 507-517.
- Salgado, E. (2003). Teoría de costos de transacción: una breve reseña. *Cuadernos de Administración*, 16(26), 61-78.
- Simola, H., Varjo, J., & Rinne, R. (2011). Contra la corriente: dependencia del camino, convergencia y contingencia en la comprensión del modelo finlandés de la calidad en educación (QAE). *Profesorado. Revista de currículum y formación de profesora*, 15(1), 211-227.
- Torres, A. (2006). Organizaciones populares, construcción de identidad y acción política. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 4(2), 167-199.
- Trujillo, M. A., & Guzmán, A. (2007). La administración logística inmersa en las megatendencias empresariales. *Universidad & Empresa*, 6(13), 91-112.
- Volpentesta, J. R. (2012). Las acciones sociales en empresas con responsabilidad social. *Revista científica "visión de futuro"*, 16(2), 105-125.
- Wernelfelt, B. (1984). A Resource-based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5, 171-180.
- Wiseman, R.M., Cuevas-Rodríguez, G., & Gomez-Mejía, L.R. (2012). Towards a Social Theory of Agency. *Journal of Management Studies*, 49(1), 202-222.