



UNIVERSIDAD
DE LOS ANDES
VENEZUELA



Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. ULA
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. FACES
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. Cide

Año 20 • Nº 1 Enero - Junio 2021

p-ISSN 1317-8822

e-ISSN 2477-9547

Visión gerencial

Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE)

20

Visión gerencial

Año 20 • Nº 1 Enero - Junio 2021

p-ISSN 1317-8822

e-ISSN 2477-9547

Depósito Legal pp 200102me1179 / ISSN 1317-8822

Depósito Legal Electrónico: ppi201202Me4042 / ISSN Electrónico 131996

Es una publicación de carácter científico, según la normativa del Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico de la Universidad de Los Andes

Traducción y corrección:

Profa. Mariely Del Valle Viloria Vielma - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Profa. Laura Beartriz Vidal - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México).

Prof. Johan Miguel Graterol Vergara - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Prof. José Manuel Plata - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Fuentes de Financiamiento: Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Los Andes.

Se agradece además el apoyo institucional del CDCHTA, de la Universidad de Los Andes por la permanente ayuda y colaboración para la publicación de esta revista, apoyo sin el cual sería imposible desarrollar esta labor.

Indización y registro nacional e internacional

- Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades –CLASE – BIBLAT – México.
- Sistema de Información sobre las revistas de investigación científica: LATINDEX- Directorio - México
- Sistema de indización y Biblioteca Electrónica: REVENCYT – Clase A-
- Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal –REDALYC-.
- Directory of Open Access Journals – DOAJ –
- Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico –REDIB-
- Matriz de Información para el Análisis de Revistas – MIAR-
- The European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences - ERIH PLUS-
- Emerging Sources Citation Index de Thomson Reuters – ESCI –
- América –Conocimiento Abierto para América Latina y el Sur Global-
- Actualidad Iberoamericana. Google Scholar Metrics.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Mario Bonucci Rossini

VICERRECTOR ACADÉMICO: Patricia Rosenzweig Levy

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: Manuel Aranguren Rincón

SECRETARIO: José María Andérez

DIRECTOR CDCHTA: Alejandro Gutiérrez

JEFE EDITORIAL DEL CDCHTA: Mariela Ramírez

DECANO FACES: Raúl Guillermo Huízz Gamarra

DIRECTORA CIDE: Marlene Peñaloza de García

COORDINADOR DE EXTENSIÓN: Tibaire Paredes

EDITORIA: Marysela Coromoto Morillo Moreno

Consejo Editorial

Kleber Luna Altamirano, Universidad Católica de Cuenca (UCACUE), Ecuador
Carlos Castilla Gutiérrez, Universidad de La Laguna, España
Flora María Díaz Pérez – Universidad de La Laguna (España)
Carlos Eduardo Méndez Álvarez, Universidad del Rosario (UR), Colombia
César Enrique Mora Contreras, Universidad de Los Andes (ULA) Mérida, Venezuela.
Diego Cisneros Quintanilla, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
Eleonora Peliza, Universidad Tres de Febrero (UNTREF), Argentina
José Antonio Álvarez, Universidad de La Laguna, España
José Jaime Ronzón Contreras, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), México
José Sánchez Pérez, Universidad de La Laguna, España
Juan Carlos Delgado Barrios, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.
Magda Francisca Cejas Martínez, Universidad de Las Fuerzas Armadas (ESPE), Ecuador
Mariana del Valle Buitrago Rodríguez, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.
Miguel Ángel Sastre Castillo, Universidad Complutense de Madrid, España
Olga Gonzalez Morales – Universidad de La Laguna (España).
María Auxiliadora Briceño - Universidad de Los Andes, Venezuela.
Osvaldo Agustín Marcón, Universidad Nacional del Litoral (UNL), Argentina
Sandra Rolim Enslin, Universidad de Santa Catarina, Brasil
Vidigal Fernandes Martins, Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Brasil
Ricardo José María Pahlen Acuña, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina
Jaime Tinto A., Universidad Católica de Cuenca (UCAECUE), Ecuador
Juan Carlos Leiva, Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), Costa Rica
Daniel Ramírez Claderón - Universidad de Los Andes (III A) Venezuela

Comité Editorial

Marysela C. Morillo Moreno – Coordinadora - Universidad de Los Andes (Venezuela).
Marlene Peñaloza de García- Universidad de Los Andes (Venezuela)
Cecilia García Muñoz - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)
Imaira Josefina Contreras de Usher - Universidad de Los Andes (Venezuela)
José Antonio Rivas Leone - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Fernando de Almeida Santos, Pontificia Universidade Católica de São Paulo (Brasil)
María Liliana Quintero Rizzuto - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Francklin Rivas-Echeverría - Universidad Técnica Federico Santa María (Chile)

Comité de arbitraje para la presente edición

Aquiles S. Alvarez Valero - Universidad de Los Andes (Venezuela)
José Alberto Hurtado - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Kléber A. Luna Altamirano - Universidad Católica de La Cuenca (Ecuador)
Marlene Peñaloza de García- Universidad de Los Andes (Venezuela)
Marysela C. Morillo Moreno – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Mariely Del Valle Viloria Vielma - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Laura Beartriz Vidal - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)
Ritha Elena Coello Contreras - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Mariana Buitrago Rodríguez - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Christi Rngel Guerrero - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Carlos Castilla Gutierrez - Universidad de La Laguna (España)
José J. Ronzón Contreras - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)
Jonás Montilva Calderón - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Adrián Contreras Colmenares - Universidad de Los Andes (Venezuela)



Visión Gerencial

como revista arbitrada e indizada, de periodicidad semestral y órgano de divulgación de productos científicos, tiene por finalidad promover la discusión sobre temas de actualidad relacionados con las organizaciones, aplicados a las ciencias administrativas y hallazgos de las ciencias sociales en general. El eje temático sobre el cual versa el contenido de esta revista, tiene un espectro amplio de utilidad a lectores de variada naturaleza, como investigadores, docentes, estudiantes de pre y postgrado de las ciencias sociales, gerentes, profesionales y demás interesados en las ciencias administrativas y sus aplicaciones. La revista recibe durante todo el año trabajos inéditos y originales que versen sobre temas relativos a la gerencia, como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También recibe trabajos en áreas afines a las ciencias administrativas (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) siempre que aporten al estudio de la gerencia.

20

visión
gerencial
revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

ÍNDICE - TABLA DE CONTENIDO

EDITORIAL

6

Informes de investigación y artículos de revisión

Marketing

El sector automotriz en México y el impacto en ventas de las estrategias multi-marcas.

Eva Conraud Koellner - Universidad de Guanajuato y Eric Israel Rios Nequis - Universidad Autónoma de La Baja California, México. Recibido: 27-02-2020 Revisado: 15-04-2020 Aceptado:12-11-2020

7-30

Mix de Marketing de servicios y fidelización en una empresa de servicios educativos

Sergio Esteban Lucio Navarrete, Jorge Alberto Vargas Merino y Walter Enrique Zavaleta Chávez - Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Recibido: 24-03-2020 Revisado: 15-04-2020 Aceptado:15-10-2020 ...

31-49

Gerencia financiera y fiscal

Análisis de la rentabilidad económica integral de la producción de papa. Municipios Pueblo Llano y Rangel del estado Mérida, Venezuela. Olga Rosa Molina de Paredes – Universidad de Los Andes, Venezuela, y Carlos Castilla Gutierrez – Universidad de La Laguna, España.

Recibido: 20-07-02020 Revisado: 30-08-2020. Aceptado: 01-12-2020

50-65

Notas teóricas sobre las ofertas públicas en la Ley de Mercado de Valores venezolana.

Jean Denis Rosales Gutiérrez – Universidad de Los Andes, Venezuela. Recibido: 13-07-2020

Revisado: 15-09-2020 Aceptado: 30-11-2020

66- 83

Talento humano y gerencia de Pymes

Métodos formales usados en la auditoría de gestión de mantenimiento. José Isaías Salas Hernández - Fundación Universitaria Cafam de Colombia, y Mariana Losada Agudelo - Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. *Recibido: 29-05-2020 Revisado: 15-06-2020 Aceptado: 15-10-2020*

84-97

El valor de la confianza institucional entre los agentes económicos en México: Teoría y hechos.

Oshiel Martínez Chapa, Jorge Eduardo Salazar Castillo y Saul Roberto Quispe Aruquipa - Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Recibido: 08-01-2020 Revisado: 15-04-2020

Aceptado:15-10-2020

98-111

Gerencia universitaria y Gerencia pública

La universidad venezolana como sistema sociotécnico en el contexto de la Universidad Nacional Experimental del Táchira. Yolimar Velazco Araque - Universidad Nacional Experimental del Táchira. San Cristóbal – Venezuela. *Recibido: 08-04-2020 Revisado: 15-06-2020 Aceptado: 25-11-2020*

112- 126

Capital estructural en la organización universitaria: Una valoración del personal docente de la Universidad Católica Cecilio Acosta, Venezuela. Rigo Grimaldos Olmos - Universidad Católica Cecilio Acosta. Maracaibo - Venezuela. *Recibido: 08-01-2020 Revisado: 15-04-2020 Aceptado:15-10-2020*

127-138

La ética del desarrollo y la ética empresarial en la búsqueda del buen gobierno corporativo.	139-156
<i>Maria Fatima Pinho de Oliveira - Universidad Simón Bolívar</i> Recibido: 08-05-2020 Revisado: 15-06-2020 Aceptado: 15-10-2020	

ENSAYO

El principio de innovación tecnológica de Gobierno Abierto para servir mejor al ciudadano.	
<i>Ritha Elena Coello Contreras – Universidad de Los Andes, Venezuela.</i> Recibido: 25-06-2020 Revisado: 15-05-2020 Aceptado: 22-11-2020	157-168
El CIDE por dentro. Marlene Peñaloza – Universidad de Los Andes, Venezuela.	169-170
Normativa de la revista	171