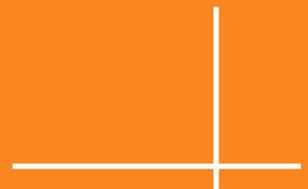
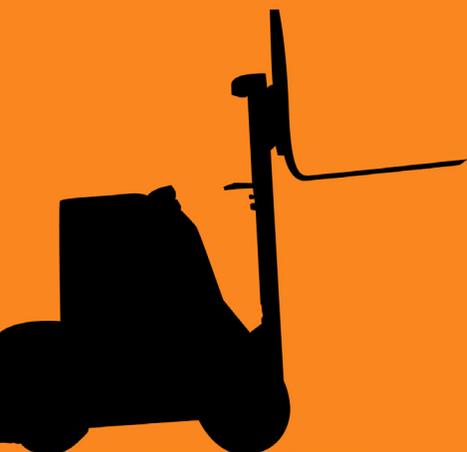
The page features a solid orange background. In the four corners, there are black, stylized grid patterns that resemble architectural window frames or scaffolding. The top-left pattern is a trapezoidal grid, the top-right is a rectangular grid, the bottom-left is a diamond-shaped grid, and the bottom-right is a trapezoidal grid.

Capítulo 2

César Eduardo Jiménez-Calderón
Carlos Alberto Delgado-Céspedes
Susana Edita Paredes-Díaz
Petronila Liliana Mairena-Fox



Manejo de la logística del servicio de venta para el emprendimiento socioeconómico sostenible



Resumen

El objetivo del trabajo consiste en analizar y describir cómo la educación empresarial facilita las habilidades de emprendimiento y de manejo de la logística de servicios en la formación universitarias, por lo que existe una brecha importante por cubrir en la calidad educativa que incentive el espíritu empresarial y la práctica en el manejo de los tiempos, producto, cliente y destino del servicio de venta. Los métodos analítico, crítico y documental permiten sistematizar información básica sobre la educación superior orientada a los atributos de los emprendedores y manejo de la logística de servicios en la formación universitaria. El resultado del análisis muestra alternativas para asumir riesgos y capacitación en educación empresarial que pueda formar al futuro emprendedor a tener iniciativa con altas posibilidades de éxito. En resumen, este capítulo pretende motivar la reflexión de si la logística de servicios está asociada con la educación empresarial o solo responde al manejo empírico y talentoso que los emprendedores realizan en su quehacer comercial, cuando se ha producido la atención y contacto directo con el cliente, producto, tiempo y destino del servicio de venta.

Palabras clave. Servicio; emprendimiento; destino; producto; cliente.

¿La formación empresarial en logística de servicios es académica o empírica?

La capacidad humana para coordinar perfectamente los tiempos establecidos para la conjunción entre producto, cliente y destino es conocida como logística de servicios. La estabilidad que el sector político transmite afecta notablemente la estabilidad macroeconómica en la actividad empresarial. Por ello, la eficiencia en el sistema de bienes y logística de los servicios de las organizaciones no solo deben basarse en las perspectivas de futuro, sino también en las estadísticas de los indicadores macroeconómicos del país, con las respetables opiniones de los expertos en desarrollo de un país (Mavlutova et al., 2021). Si existe inestabilidad en el sector político, también crea incertidumbre en el sector empresarial, Por el contrario, para tomar buenas decisiones de inversión en el sector empresarial depende de la distribución del ingreso, la inflación, el nivel de producción de bienes y la calidad de la atención al cliente (Gómez et al., 2018). La estabilidad macroeconómica implica menor incertidumbre para agentes económicos que tienen aversión al riesgo (Le Fort et al., 2020) y es inversamente proporcional a la logística de servicios.

La deficiencia en el sistema de producción o comercialización de bienes y servicios de las organizaciones generalmente han constituido un riesgo vinculado a la competitividad de las empresas. También una inconsistente cultura

empresarial contribuye al entorno problemático que puede ser superado si la tecnología crea una red de relaciones mutuas que enlaza la multitud de la empresa y coordina sus decisiones; así, el volumen de ventas y la logística de servicios se convierten en piezas clave, determinantes para las inversiones, y el subsiguiente crecimiento del negocio.

Las instituciones universitarias pueden proporcionar la comprensión y el aprendizaje de lo que es emprendimiento; son pocas las instituciones y carreras que enseñan sobre logística de servicios en la función de emprender. Toda persona nace o surge con capacidades de ser emprendedor, sin embargo, estos potenciales no son explotados con el fin de formar el talento emprendedor. La realidad problemática en este punto es generada porque existe la necesidad de complementar la educación empresarial con habilidades de emprendimiento en las instituciones universitarias. En las instituciones no se admite el desarrollo de habilidades que pueda detectar las oportunidades de emprendimiento (Hernández y Sánchez, 2017). Esta situación ha generado que no exista un sistema de calidad en educación especializada sobre el emprendimiento (Stuart, 2018). Toda persona nace con capacidad de emprender y de servicio, pero a veces la academia restringe la oportunidad de aprender o comprender. De aquí la necesidad de hacer evolucionar las competencias, habilidades, destreza, desempeño y manejo de los tiempos dedicados al servicio. Las carencias deben ser superadas para acrecentar la visión del emprendedor con base en sus características propias y especiales que lo impulsen a aprovechar las oportunidades (San-Martín et al., 2020).

Asimismo, la asesoría que se brinda en formación para la creación de empresas está limitada. A su vez, existe un desconocimiento en la creación de un plan de negocios que viene desde la planificación hasta el control de la empresa (González et al., 2017). Además, las instituciones no implementan un modelo de educación empresarial que exija la formación de emprendedores. Esta situación genera una disminución de intenciones empresariales en los emprendedores pues los sistemas educativos motivan a convertirse en empleados y no en emprendedores (San-Martín et al., 2020). La falta de iniciativa empresarial de otorgar concursos de innovación para la creación de empresas es escasa, los proyectos de asesoría son limitados y no se comprueba la viabilidad de proyectos de los estudiantes (San-Martín et al., 2020).

Construcción de criterios si la logística de servicios es adquirida o heredada

Para Hernández y Sánchez (2017) la impresión que los estudiantes universitarios tienen sobre su educación empresarial está en relación con el análisis e identificación que ellos mismos realizan sobre sus habilidades propias. Stuart (2018) y San-Martín et al. (2020) sostienen que un líder motiva a las personas a empoderarse mediante la educación, con el propósito no solo de ofrecer

oportunidades empresariales de emprendimiento, sino también definir adecuadamente el concepto de educación empresarial para incentivar al estudiante universitario a emprender y desafiar los riesgos que se presenten.

Segura-Barón et al. (2019) resalta la importancia de impulsar y estimular la creación de empresas, promover la educación empresarial por medio del emprendimiento para el crecimiento de los estudiantes universitarios y economía del país. Como tal, no solo las prácticas de gestión empresarial influyen en las actividades académicas de los estudiantes; sino también, la creación de nuevas empresas fomenta la economía y nuevos mercados. Esto se logra a través de una base de conocimientos sobre el emprendimiento (Gámez y Garzón, 2017; Ewango-Chatelet, 2019). Por su parte, Borrayo et al. (2019) subrayan que la formación de estudiantes es a través del reconocimiento de sus habilidades, estrategias y conocimientos oportunos para ser y mantenerse como futuros emprendedores.

Para Laurikainen et al. (2018) la educación empresarial constituye una parte significativa en el impulso del espíritu empresarial e introduce a los estudiantes al mercado global como futuros emprendedores. Para Calzado-Barbero et al. (2019) a nivel global se evidencian las crecientes tasas de desempleo juvenil; por ello, se propone fomentar la educación emprendedora para incrementar la economía. A su vez, las instituciones universitarias deben tener los recursos necesarios a través de proyectos de emprendimiento (Mazacón et al., 2019). A nivel académico es importante aplicar conocimientos sobre educación empresarial a todos los estudiantes, especialmente en los de Latinoamérica (Sánchez et al., 2017); formar sus competencias y fomentar las intenciones empresariales a través del emprendimiento (Vélez, 2020).

De igual manera, para Osuna-Alarcón y Rodríguez-Hernández, (2020); Apodaca, Ochoa y Corrales, (2020); Martínez et al., (2020); y Valenzuela-Keller et al., (2021) la formación emprendedora y la metodología de enseñanza influyen sustancialmente en la creación de emprendimientos. Para Bravo (2017) la educación empresarial influye sustancialmente en la experiencia laboral a través de la formación de capacidades, la conducta y el espíritu emprendedor de los estudiantes universitarios.

Por el contrario, Contreras-Cueva y Gonzáles-Morales (2019) afirman que la iniciativa empresarial de los estudiantes universitarios es baja si no se aplican las enseñanzas sobre emprendimiento contenidos en el correspondiente plan de estudios. Al respecto conviene decir que si el sistema educativo forma estudiantes para ser empleados, es debido a que no ha potencializado las capacidades y las habilidades emprendedoras de los estudiantes, y difícilmente ellos hacen frente a su futuro laboral (Avendaño et al., 2020).

Meta-análisis sobre la inserción de la logística de los servicios en la formación de los emprendedores

De acuerdo con Laurikainen et al. (2018) la educación empresarial constituye un factor determinante en la formación profesional de los estudiantes, fomenta la cultura del emprendedor y del gestor de la logística de servicios que los prepara para el éxito cuando estén al frente de su propia empresa. De igual manera, Hernández y Sánchez (2017) consideran que los jóvenes universitarios son el elemento clave para realizar el cambio económico, a través de la identificación de oportunidades para iniciar su emprendimiento. De manera que existe una relación positiva con la educación empresarial obtenida en las instituciones universitarias.

Ahora bien, según González et al. (2017) es importante facilitar la comprensión del aprendizaje de emprendimiento. Es decir, toda persona nace con la capacidad de adaptarse para emprender de acuerdo con el desarrollo de sus habilidades que debe empezar desde su educación. Los estudiantes deben ser formados a través de una metodología de educación especializada en educación empresarial. Esto les va a permitir a los estudiantes tener la certeza de lograr las metas que se propongan si deciden emprender.

Para Bravo et al. (2021) la fuente de la formación en educación empresarial es un punto fundamental para la generación de carácter emprendedor y creación de empresas. Esta experiencia previa de conocimientos y práctica influye sustancialmente en el desarrollo de sus capacidades emprendedoras. Por el contrario, Avendaño et al. (2020) señalan que no se aplica una educación adecuada en las instituciones universitarias, sin embargo, solo se centra en el porcentaje de jóvenes que no accede a un contrato laboral, que puede ser debido a la falta de educación en habilidades empresariales y de manejo de la logística de servicios en los estudiantes.

Por último, el análisis para identificar si la educación empresarial aumenta las intenciones empresariales en los estudiantes universitarios lleva a las afirmaciones de Vélez et al. (2020), quienes sostienen que la educación empresarial va de la mano con la intención emprendedora, esto es, la identificación de las competencias y habilidades propias de cada estudiante. Por otra parte, indican que el emprendimiento puede ser adquirido y aprendido al igual que el manejo de la logística de servicios. De igual importancia, Mazacón et al. (2019) indican que el éxito del aprendizaje puede lograrse si las instituciones universitarias toman iniciativa por medio de proyectos que financien sus ideas emprendedoras e innovadoras. Dicho de otra manera, la institución debe otorgar los recursos y el financiamiento necesario para llevarlo a cabo.

El fortalecimiento de las habilidades de emprendimiento y el manejo de la logística de servicios contribuyen adecuadamente en la creación del negocio propio (Hernández y Sánchez, 2017) y efectos positivos en la formación de los estudiantes de negocios. A su vez, es de vital importancia que las universidades

fomenten la educación empresarial entre los docentes y el alumnado, por ser un elemento que va a permitir la innovación, el empleo y el crecimiento económico (Borrayo et al., 2019). Por su parte, a nivel empresarial el Perú está conformado mayormente por las pequeñas y medianas empresas (pymes) que económicamente realizan un papel clave muy importante en el desarrollo social.

La educación empresarial permite a los futuros emprendedores desarrollar modelos y práctica de habilidades y destrezas en logística de servicios necesarias para iniciar un emprendimiento y/o el fortalecimiento de un negocio (Segura-Barón et al., 2019). Las autoridades universitarias, el estado y las empresas asociadas deberán tomar conciencia de lo importante que es la educación empresarial para cultivar la innovación, el empleo y el crecimiento económico del país. Asimismo, los docentes deberán implementar estrategias, técnicas y actividades que promuevan el desarrollo de las habilidades relacionadas con la perfecta coordinación entre el producto, cliente y destino, en concordancia con los tiempos programados.

Sostenibilidad y logística de servicios en pequeñas y medianas empresas

Si la sostenibilidad en las pymes es escasa, tal vez esta situación es debida a las carencias en el manejo de la logística de servicios de los emprendedores. El factor humano posee capacidades deficientes para poder realizar sus actividades. Por otro lado, la corrupción empresarial es más frecuente y también la responsabilidad ambiental empresarial es casi inexistente. Las pymes realizan una mínima inversión en infraestructura y tecnología. Además, la existencia de dificultad para acceder a los servicios financieros en las primeras etapas de la organización obstruye el poder de innovación, perfección del sistema, entrar a nuevos mercados, enfocarse a nuevos nichos, reforzar la cadena de valor, incluso impide el trabajo continuo (Bernal et al., 2019). En adición, el vaivén económico impide el desarrollo normal de sus actividades y esta inestabilidad genera incertidumbre tanto para el empresario como para el trabajador.

El factor humano que integra la entidad posee capacidades y deficiencias para realizar sus actividades. La cultura organizacional y la logística de servicios pueden no estar definidas de acuerdo con la visión y misión, siendo esta una variable que promueve la gestión adecuada y el desarrollo institucional en todos sus ámbitos; así pues, personifica en los colaboradores la doctrina ideal con el único propósito de crear un vínculo que posibilita alcanzar las metas en equipo (Ulloa-Erazo, 2019). Además, hay una carencia de educación y formación constante en los colaboradores impidiendo la eficacia y eficiencia al igual que su desarrollo profesional el cual agrega valor cualitativo a la organización (Gutiérrez, 2020). Otro aspecto importante es que el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) no es recurrente, a pesar de ser una herramienta que facilita la obtención de los objetivos de sostenibilidad (Estrada et al., 2019) y logística de servicios.

Asimismo, si los colaboradores carecen de valores, la organización puede llegar a desarrollar conflictos de objetivos y crear un ambiente hostil, afectando la capacidad del programa para atraer talento y la mala gestión por parte de los directivos. Por ello es necesario que los individuos que integran el personal de capacitación sean los más idóneos (Orozco, 2020). Se ha comprobado que la desigualdad de oportunidades laborales y la discriminación impide el desarrollo profesional, lo que es perjudicial a corto, mediano y largo plazo.

La responsabilidad ambiental es casi inexistente para algunos emprendimientos. La cultura ambiental no es promovida en el centro de labor obstruyendo el impacto positivo que puede dejar la empresa y que marca la diferencia entre ella y sus competidores (Salas-Arbeláez et al., 2020). Del mismo modo, los líderes no incentivan a sus colaboradores a hacer un correcto uso de los recursos teniendo como desventaja el desequilibrio de los tres ejes del desarrollo sostenible. Para concluir, la ausencia de empresas sostenibles se debe a diferentes elementos, siendo estos un desafío a atender y superar.

Cuando es difícil para las pequeñas y medianas entidades llegar a la sostenibilidad es necesario que sus acciones y estrategias no solo se basen en cuatro dimensiones: económico, social, político- institucional y ambiental; también, la dimensión "manejo de la logística de servicios" debe ser considerada. Si dichos elementos se trabajan e implementan adecuadamente a un largo plazo contribuirá con el logro del objetivo propuesto. Quiere decir que las pymes deben orientarse, estudiar y crear estrategias para poder desempeñarse bajo estos conceptos, pensando en mejorar los resultados presentes como en los futuros. De esta manera, en los escritos siguientes se mencionarán aquellos elementos que intervienen en la sostenibilidad cumpliendo a responder el objetivo general y los específicos.

Bergquist (2017), Bernal et al. (2019) y Jansson et al. (2017) definen *sostenibilidad en las pymes* como la mejora o implemento de nuevas acciones dentro de sus procesos, con la finalidad de obtener resultados positivos en tiempo real, que se mantengan y proyecten a futuro; sin embargo, la logística de servicios debe también estar presente en estas acciones. Dueñas-Ocampo et al. (2021), Ballesteros et al. (2020) y Orozco (2020) coinciden en que la sostenibilidad es compleja: en ella intervienen diferentes elementos, algunos de ellos son la economía del país, acceso a entidades financieras, tecnología, capacidad de los colaboradores, social, ética laboral, estabilidad política, medio ambiente, derechos laborales, cultura empresarial, entre otros. Aunque estos actores en el entorno de las pymes pueden ser difíciles de alcanzar, la sostenibilidad juega un papel importante al promover su desarrollo estable y continuo a un largo plazo (Moura et al., 2019; Aldeanueva y Cervantes, 2019; Aghelie, 2017).

Para los autores de Castro et al. (2019) y Gutiérrez (2020) es primordial que los emprendedores (o dueños de las empresas) comprendan los elementos y generen estrategias que marquen una diferencia entre ella y sus competencias. Por otro lado, al ser la sostenibilidad un aspecto global, las pymes deben emplear la

competitividad y dirigirse a un cambio de paradigma organizacional; de esta forma se empleará y cumplirá con la satisfacción de las necesidades de sus clientes, producto, destino y tiempos marcados, sin eliminar la posibilidad de cumplir las mismas en un futuro lejano (Arroyave-Puerta y Marulanda-Valencia, 2019; Bravo, 2017; Valle y Nieves, 2017).

En el contexto económico, la financiación que obtengan las pymes es esencial para su crecimiento y desarrollo (Jansson, 2017; de Moura et al., 2019; y Orozco, 2020). Por ello, ante la dificultad a su acceso es necesario buscar aliados estratégicos para intercambiar conocimientos y técnicas que ayuden a mejorar la productividad de los empleados y conlleve a ofrecer un producto o servicio con mejor calidad. De igual manera De Carvalho et al., (2019), Perea (2019) y Mohamad y Chin (2018) aportan que, aunque el medio de obtener aportes sea limitado, estas organizaciones deben buscar socios que contribuyan a resolver los problemas que se puedan presentar creando soluciones y entregando nuevos saberes que conlleven a una innovación.

Por el lado contrario, Rubio (2020) menciona que el *crowdfunding* es un tipo de financiación solamente para emprendedores; consiste en buscar aportaciones de capital por parte de personas utilizando una plataforma tecnológica. Sin embargo, este tipo de financiación también puede ser utilizado por las pymes debido a que se menciona que esta se pone en práctica cuando se desea realizar o iniciar un proyecto, lo que indica que si una pyme se propone comenzar un nuevo proyecto, de igual manera podría acceder a este sistema de financiación.

Arroyave-Puerta y Marulanda-Valencia (2019), Bernal et al. (2019) y Orozco (2020) concuerdan en que es necesario que los países cuenten con sistemas financieros que promuevan del desarrollo de las pymes; de esta forma tienen la posibilidad de contar con una mejor infraestructura y tecnología teniendo como resultado incursionar en nuevos segmentos. En la dimensión económica la inestabilidad, inflación y pobreza pueden hacer que las pymes no continúen desarrollando sus actividades cotidianas (Ballesteros et al., 2020; de Castro et al., 2019). Para evitar lo mencionado, es elemental que las entidades cuenten con un plan financiero que sea sostenible en el tiempo lo que permitirá reducir el porcentaje de riesgos, reducir los costos y sobre todo incrementar la competitividad los autores (Bravo, 2017, Moreno y Alvarado, 2020; Severiche-Sierra et al., 2017).

De igual forma, Avendaño et al. (2016), González et al. (2018) y Perea (2019) dan a saber que, aunque existan obstáculos en el tema económico, se deben emplear estrategias financieras al igual que alianzas para mejorar la capacidad de la organización, potencializar proyectos y obtener mayores ingresos sin desestabilizar las otras dimensiones. En adición, el uso de la tecnología, plataformas digitales y el empleo del networking, aplicadas en la entidad, promueven a minimizar los costos y gastos generados en el transporte de personal, impresión de volantes o capacitación presencial (Hugo et al., 2019; Mohamad, 2018; Serrano-Amado et al.,

2019). A pesar de que existan retos económicos, la educación y creación de estrategias financieras con vistas a resultados a un corto y largo plazo potencializarán la capacidad de obtener mayores ingresos, además de hacer que permanezcan y crezcan dentro del mercado.

Sobre la dimensión social, Jansson et al. (2017) y Rodríguez et al. (2018) coincidieron en que determinar una cultura empresarial juntamente con los objetivos y metas, además de comunicarlos a todos los niveles de mandos, hace que las pymes vayan hacia una sola dirección logrando alcanzar su futuro deseado. También ayudará a identificar las habilidades que necesitan en un colaborador, ayudando a tomar mejores decisiones e impulsando el logro de una meta en común. Si estas organizaciones independientemente de su tamaño promueven la capacitación en sus colaboradores de manera personal (como utilizando herramientas tecnológicas potenciales) generarán conocimientos nuevos, los cuales desembocarán en la creación de valor para la organización (Hernández, 2021; Aghelie, 2017).

En lo político e institucional, Plua et al. (2020) coinciden en que al establecer códigos de comportamiento y conducta (al igual que valores) incrementa el sentido de responsabilidad de los colaboradores frente a las tomas de decisiones que realizan en su ámbito laboral, minimizando así los actos de corrupción. Las organizaciones medianas y pequeñas obtendrán gran beneficio al contar con personas que contribuyan con la buena gobernanza, ya que se actuará con plena ética y la sostenibilidad se dará con mayor fuerza. Esto hace que la organización sea vista y valorada por sus clientes, quienes hoy en día prefieren obtener productos o servicios de entidades que demuestren confianza y verdad. Contar con colaboradores y administrativos que tengan valores, ética, buena moral y sentido de responsabilidad social promueve que la organización sea reconocida como intachable ante los demás, generando una ventaja competitiva que otras envidiarán. Para llevar a cabo la buena gobernanza las organizaciones deben emplear sistemas evaluadores del nivel de ética en sus colaboradores. De esta forma, si el nivel es negativo los dueños tendrán que crear actividades o talleres simples que promuevan este valor dentro de la entidad.

El campo ambiental Mateo (2020) y Bravo (2017) coincidieron en que las pymes deben informarse sobre las leyes y normativas ambientales; así estas no serán parte de aquellas que promueven la destrucción del medio ambiente. Esto es una oportunidad y debe ser aprovechada, ya que el cuidado de la diversidad ambiental es un requisito primordial que los clientes ven al momento de escoger una empresa que cubra sus necesidades. Por ello, si la organización emplea buenas prácticas ambientales sus clientes reconocerán el valor que les está entregando.

Logística de servicios y gestión de responsabilidad social empresarial

Existe carencias en la gestión de la responsabilidad social empresarial (RSE) asociada a la logística de servicios en las microempresas. En la dimensión económica hay deficiencia en los bienes y servicios y no son rentables en la sociedad. Por otro lado, los colaboradores y proveedores son responsables de comprometerse con la organización. De tal manera, la ausencia de la responsabilidad afecta a los procesos de coordinación entre producto, cliente, destino y manejo de tiempos de entrega.

En la dimensión económica hay deficiencia en los bienes, así como manejo de la logística de servicios y no son rentables socialmente. Las empresas no participan activamente en los planes económicos que realizan las entidades. Por esta razón, las organizaciones consideran que el desarrollo económico es un ámbito importante porque ayuda a mantener las relaciones públicas en la empresa y con ello acrecentar los intereses económicos y la rentabilidad empresarial.

Por otro lado, los colaboradores y proveedores no son responsables en comprometerse con la organización. La inestabilidad en los puestos de trabajo genera deficiencia en la productividad. Además, de la ausencia del desarrollo integral y crecimiento disminuye la competitividad laboral. Es por ello por lo que los colaboradores y socios de una condición social prefieren no contribuir a realizar este tipo de actividades, debido a la alta captación de preocupación del sector que se encuentra involucrado y la alta disposición de desarrollar responsabilidad social empresarial (Liu et al., 2020).

De tal manera, la ausencia de la responsabilidad total afecta a los procesos ambientales. Debido a la falta de información sobre el tema se generan disturbios en los sistemas ambientales. Por esta razón, se generan daños en el medio ambiente. Actualmente, las personas están perturbadas por preocupaciones sociales y ambientales como la erosión, inundaciones, contaminación del agua, tala ilegal y tala de colinas que naturalmente están en riesgo (Pratama et al., 2019). En suma, a partir de la información obtenida sobre la RSE se evidencia que las microempresas no gestionan un buen uso de esta actividad.

A nivel mundial, la responsabilidad social empresarial ha sido afectada a través de los años por numerosas teorías, innovaciones y avances tecnológicos, ya que el mundo está acostumbrado a cambios constantes. Como resultado, hoy en día las organizaciones tienen que indagar y estudiar la RSE para que pueda ser implementada y generar beneficios dentro del ámbito organizacional como una gestión diaria. En vez de ser una inversión a largo plazo, es una estrategia que tiene que ser empleada para un desarrollo viable y sostenible, para que establezca una perspectiva a futuro sustentable, una contribución con el medio ambiente y así poder generar más confianza con el consumidor. Por esta razón la RSE es fundamental dentro de las empresas, ya que contribuirá con el medio

ambiente y tomarán diferentes acciones para poder neutralizar el impacto negativo de sus producciones.

En el Perú la responsabilidad social empresarial es comprendida como una solución que debe brindar la empresa a la posibilidad de los sectores en los cuales guardan un vínculo, enfocándose en el crecimiento y el desarrollo integral de sus colaboradores, para así poder aportar con la sociedad que le accedió a progresar y a crecer. Asimismo, la RSE tiene una conducta que va más allá del desempeño de los estándares establecidos, manifiesta un comportamiento ético en todas sus funciones, ofrece seguridad a sus colaboradores, refleja respeto riguroso por el ambiente, interno y externo y está comprometida con la sociedad de la cual reconoce y contribuye en sus deseos y necesidades (Failoc, 2019). Es por ello por lo que para un buen crecimiento empresarial uno de los requisitos indispensables es implementar la responsabilidad social empresarial, ya que favorecerá con el perfeccionamiento y desarrollo de las actividades corporativas internas y externas.

En Lima la RSE y la logística de servicios tratan de establecer una de las expresiones más fundamentales de la ética corporativa, porque manifiesta la obligación y el compromiso de la organización con la ciudadanía donde ejecuta. De esta manera, la empresa responsable tiene como objetivo considerar dentro de sus proyectos políticos y estratégicos, el incremento y desarrollo de sus colaboradores con sentido ético. Además, con respecto al ámbito de la sociedad su fin es brindar una solución a los problemas que se presentan, contribuyendo a la vez con programas específicos en cuidado del medio ambiente. Por ende, al momento de poner en práctica los programas de RSE dentro de las organizaciones hace que se vuelvan más competitivas dentro del mercado laboral, ya que impactara de manera favorable y sostenible.

Meta-análisis de la relación entre la responsabilidad empresarial, logística de servicios y sostenibilidad

De acuerdo con los resultados adquiridos sobre la finalidad de este artículo, se describió el desarrollo de la RSE en las microempresas. Esta información es respaldada por Failoc (2019), quien sostiene que la RSE implica la relación entre la empresa, logística de servicios y su entorno, impulsando las políticas de mejora y resguardo de las condiciones relacionadas, entre ellos la económica, la social y ambiental. Su finalidad consiste en combatir los problemas medioambientales e implementar estrategias en las organizaciones para favorecer su productividad y rentabilidad. Por esta razón, es importante que la mayoría de las organizaciones pongan en práctica la RSE, para que así puedan generar un impacto positivo en el cliente, el producto y los tiempos de entrega, para así poder crear conciencia en la empresa y gestión ambiental.

En la actualidad es necesario que las microempresas deban incorporar la RSE en sus políticas de administración. Asimismo, es considerado como un factor clave, tomando en cuenta la variedad de iniciativas para poder fomentar, informar y desarrollar el cuidado del medio ambiente. De esta manera, se logró identificar información relacionada entre factores económicos, sociales y medioambientales. Es por ello por lo que las microempresas tienen como objetivo involucrarse rigurosamente en los problemas que se puedan presentar en lo social, fomentar la calidad de vida en el trabajo, impulsar el desarrollo integral y crecimiento personal. Por otro lado, en el aspecto económico las organizaciones deben colaborar activamente en la formulación de los planes económicos. Finalmente, en el sector medioambiental se debe mejorar la herencia ecológica y el bien común de la humanidad. (Drum y Ashton, 2019; Mangantar, 2019; Vallaeys, 2020).

Hoy en día las microempresas deben desarrollar e implementar la RSE con base en el manejo de logística de servicios con el fin de obtener valor agregado. Por otra parte, se debe superar cualquier vínculo hostil entre los socios y la organización, dando como resultado que los accionistas se enfoquen en profundizar el posicionamiento de su empresa, remodelando su imagen corporativa. Durante el crecimiento de la empresa los socios deben priorizar la maximización de sus intereses económicos, teniendo en cuenta el impacto ambiental que pueda ocurrir externamente (Machdar, 2019).

Conclusiones

La RSE es una estrategia que los accionistas implementan en las organizaciones para maximizar sus riquezas, pero su mayor objetivo es hacer que las microempresas sean negocios saludables y cuidadosos con el medio ambiente (Raluca, 2019). Entonces, se puede desarrollar la RSE en las microempresas, con base en estrategias generadoras de valor agregado y tácticas fundamentales y beneficiosas para el cuidado del medio ambiente.

La RSE es la acción que origina el bien social, económico y ambiental ya que acoge diferentes puntos de vista para afrontar los problemas (Wichmann, 2019). Los valores y la cultura empresarial mejoran las circunstancias del mercado laboral ya que generan un impacto positivo dentro y fuera de la organización.

En últimas, es un modelo de negocio que refuerza a una organización en ser más responsable, a través de la práctica de responsabilidad social en las corporaciones (Premlatha, 2019). El impacto negativo que pueda producir las actividades empresariales debe estar dirigido a la búsqueda de canales digitales que permita la comunicación con sus clientes internos y externos.

Como recomendaciones a los investigadores en general, al momento de plantear y desarrollar un artículo de revisión sistemática precisar el tema de estudio para conocer la variable que se tomara en cuenta para la revisión sistemática. A su vez, las empresas deberán comprometerse a implementar estrategias de RSE para participar en el cuidado del medio ambiente. Asimismo, las organizaciones que cumplen con el desarrollo de realizar las actividades del cuidado ambiental hacen que el entorno empresarial tome conciencia en cumplir ciertos estándares ecológicos sobre el impacto negativo que perjudica al mundo. Por último, las organizaciones deben concebir el uso de canales digitales para favorecer con el cuidado del medio ambiente, implementando actividades que contribuyan a que las demás empresas tomen consciencia sobre el desfavorable suceso que afecta al mundo.

Referencias

- Aghelie, A. (2017). Exploring Drivers and Barriers to Sustainability Green Business Practices Within Small Medium Sized Enterprises: Primary Findings. *International Journal of Business and Economic Development*, 5(1). <https://www.ijbed.org/details&cid=134>
- Aldeanueva, I. y Cervantes, M. (2019). El desarrollo sostenible como imperativo estratégico el contexto de la pequeña y mediana empresa latinoamericana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(2), 28-43. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n2a3>
- Apodaca, A., Ochoa, S. y Corrales, S. (2020). La educación emprendedora en instituciones de educación superior: un acercamiento teórico. *Administración y Organizaciones*, 23(44), 23-34. <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2020v23n44/Apodaca>
- Arroyave-Puerta, A. y Marulanda-Valencia, F. (2019). Ecoemprendimiento, sostenibilidad y generación de valor. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 155-172. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2411>
- Avendaño, W., Luna, H. y Quintero, L. (2020). La política colombiana de emprendimiento en educación y su impacto en el acceso al empleo de jóvenes. *El Ágora USB*, 20(2), 158-171. <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v20n2/1657-8031-agor-20-02-158.pdf>
- Avendaño, W., Rueda, G. y Paz, L. (2016). La gestión ambiental en las pymes del sector arcilla en Cúcuta y su área metropolitana. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(1), 123-155. http://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/RFYPE/article/view/931/978
- Ballesteros, E., Parra, D. & Aguayo, V. (2020). Competitiveness and Sustainability in the Strategic Management of Companies in Times of COVID-19. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 899-916. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=-b086448f-6fae-4d32-90fd-a71e7ec4f3da%40redis>

- Bergquist, A. (2017, octubre). *Business and Sustainability: New Business History Perspectives* (Harvard Business School General Management Unit Working Paper No. 18-034). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3055587>
- Bernal, B., Rosete, K. y Estrada, M. (2019). Caracterización de las mipymes sostenibles del sector turístico del Estado de Baja California, México. *Revista Activos*, 17(2), 205-236. <https://doi.org/10.15332/25005278/5738>
- Borrayo, C. Valdez, A. y Delgado, B. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 72-87. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28060161005/html/index.html>
- Bravo, I., Bravo, M., Preciado, J. y Mendoza, M. (2021). Educación para el emprendimiento y la intención de emprender. *Revista Economía y Política*, (33), 139-155. <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/3492>
- Bravo, J. (2017). Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga -Santander- Colombia. *Revista De Investigación Sigma*, 4(1), 65-81. <https://doi.org/10.24133/sigma.v4i01.1135>
- Calzado-Barbero, M., Fernández-Portillo, A. y Almodóvar-González, M. (2019). Educación emprendedora en la universidad. *Journal of Management and Business Education*, 2, 127-159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7291790>
- Colther, C., Fecci, E., Cayun, G. y Rojas-Mora, J. (2020). Enseñanza de la cultura emprendedora en la universidad: El caso de la Universidad Austral de Chile. *Formación Universitaria*, 13(4), 129-138. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000400129>
- Contreras-Cueva, A. y Gonzales-Morales, G. (2019). La influencia de la educación y otras variables relevantes en la decisión de emprender: dos casos de estudio comparados de estudiantes universitarios de ciencias sociales y jurídicas de España y México. *Educación XX1*, 22(2), 361-383. <https://www.redalyc.org/journal/706/70666696016/html/>
- De Carvalho, J., Chim-Miki, A., da Silva, C. & de Araujo, E. (2019). Multicriteria Analysis of Business Competitiveness by Triple Perspective: Financial, Corporate Governance and Sustainability. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 13(2), 116-131. <https://doi.org/10.3232/GCG.2019.V13.N2.06>
- De Castro, A., Marques, C., Duarte, T., De Oliveira, M. y Bichueti, R. (2019). Cada escolha uma renúncia: é possível competir e ser sustentável? *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 12(2). <https://doi.org/10.19177/reen.v12e2201925-57>
- De Moura, N., Gohr, C., da Nóbrega, B. & Gonçalves, J. (2019). Alinhamento de capacidades colaborativas para sustentabilidade por meio do Analytic Hierarchy Process. Um estudo em um empreendimento hoteleiro. *Revista Turismo Em Análise*, 30(1), 60-77. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v30i1p60-77>

- Drum, P. & Ashton, S. (2019, marzo 26). Is Corporate Social Responsibility Reporting Just a Potemkin Village? *Think Advisor*. <https://www.thinkadvisor.com/2019/03/26/is-corporate-social-responsibility-reporting-just-a-potemkin-village/>
- Dueñas-Ocampo, S., Perdomo-Ortiz, O. y Villa, L. (2021). La separación entre sostenibilidad organizacional y desarrollo sostenible: una reflexión sobre herramientas emergentes para *disminuir la brecha*. *Innovar*, 31(80). <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n80.93668>
- Estrada, S., Cano, K. y Aguirre, J. (2019). ¿Cómo se gestiona la tecnología en las pymes? Diferencias y similitudes entre micro, pequeñas y medianas empresas. *Contaduría y Administración*, 64(1). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1812>
- Ewango-Chatelet, A. (2019). Managing Universities for the Entrepreneurial Society: Entrepreneurial Loops and Innovative Teaching Initiatives. *Management International / International Management / Gestión Internacional*, 23(5), 66-77. <https://www.erudit.org/en/journals/mi/2019-v23-n5-mi05077/1066712ar/>
- Failoc, D. (2019). Responsabilidad social en el Perú: problemas y alternativas. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 12(1). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/1148>
- Gutiérrez, G. (2020). El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. *RISTI Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 390-403. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/3077>
- Gámez, J. y Garzón, J. (2017). Nueva propuesta transversal de emprendimiento e innovación para programas educativos en el tercer nivel de educación. *Contaduría y Administración*, 62(1), 239-261. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.10.005>
- Gómez, T., Ríos, H. y Aali, A. (2018). Salario eficiente y crecimiento económico para el caso de América Latina. *Ensayos Revista de Economía*, 37(2), 213-235. <https://doi.org/10.29105/ensayos37.2-4>
- González, A., Alaña, T. y Gonzaga, S. (2018). La gestión ambiental en la competitividad de las PYMES del Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 3(1), 108-120. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n1.2018.385>
- González, Á., Robles, J., Mazzoli, S., Pérez, V., Rivero, F. y Verdú, C. (2017). *Metodología ágil de emprendimiento para la creación de empresas innovadoras. La experiencia de EOI*. Escuela de Organización Industrial.
- Gutiérrez, G. (2020). El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. *RISTI Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 390-403. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/3077>
- Hernández, C. y Sánchez, S. (2017). La educación empresarial: un acercamiento desde los estudiantes universitarios en dos instituciones de educación superior. *Innovación Educativa*, 17(75), 81-102. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000300081

- Hernández, G. (2021). Metodología TIC en la enseñanza de educación ambiental para el desarrollo sostenible. *Revista Educación y Ciudad*, (40), 129-146. <https://doi.org/10.36737/01230425.n40.2021.2461>
- Hugo, F., Flores, C., Peralta, Á. y Lara, P. (2019). Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. *RECIAMUC*, 3(1), 670-699. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/3\(1\).enero.2019.670-699](https://doi.org/10.26820/reciamuc/3(1).enero.2019.670-699)
- Jansson, J., Nilsson, J., Modig, F. & Hed, G. (2017). Commitment to Sustainability in Small and Medium-Sized Enterprises: The Influence of Strategic Orientations and Management Values. *Business Strategy and the Environment*, 26(1), 69-83. <https://doi.org/10.1002/bse.1901>
- Laurikainen, M., López, F., Schlemper, P., Barreto, J. & Mendes, L. (2018). Educação em empreendedorismo: o que podemos aprender dos exemplos brasileiros e finlandeses? *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 13(1), 337-358. <https://www.proquest.com/docview/2436447267/FA528AD0D89E4DEFD89E4DE-FPQ/16?sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Le Fort, G., Gallardo, B. y Bustamante, F. (2020). Estabilidad macroeconómica y crecimiento económico: Mitos y realidades. *Revista Cepal*, (131), 119-144. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/tipo/revista-cepal/131>
- Liu, Y., Dai, W., Liao, M. & Wei, J. (2021). Social Status and Corporate Social Responsibility: Evidence from Chinese Privately Owned Firms. *Journal of Business Ethics*, 169(4), 651-672. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04547-9>
- Machdar, N. (2019). Corporate Social Responsibility Disclosure Mediates the Relationship Between Corporate Governance, and Corporate Financial Performance in Indonesia. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(3). <https://www.abacademies.org/abstract/corporate-social-responsibility-disclosure-mediates-the-relationship-between-corporate-governance-and-corporate-financia-8281.html>
- Mangantar, M. (2019). The Influence of Corporate Social Responsibility and Corporate Governance on Banking Financial Performance. *European Research Studies*, 22(3), 95-105. <https://ideas.repec.org/a/ers/journal/vxxiiy2019i3p95-105.html>
- Martínez, L., Ripollés, M. y Blesa, A. (2020). Una propuesta didáctica para la creación de microempresas. La Escuela para Emprender. *Revista Internacional de Organizaciones*, (24), 273-297. <https://doi.org/10.17345/rio24.273-297>
- Mateo, M. (2020). La sostenibilidad en las empresas multinacionales. *Observatorio Medioambiental*, 23, 149-164. <https://doi.org/10.5209/obmd.73174>
- Martínez, L., Ripollés, M. y Blesa, A. (2020). Una propuesta didáctica para la creación de microempresas. La Escuela para Emprender. *Revista Internacional de Organizaciones*, (24), 273-297. <https://doi.org/10.17345/rio24.273-297>
- Mavlutova, I., Babenko, V., Dykan, V., Prokopenko, N., Kalinichenko, S. & Tokmakova, I. (2021). Business Restructuring as a Method of Strengthening Company's Financial Position. *Journal of Optimization in Industrial Engineering*, 14(1), 129-139. <https://doi.org/10.22094/JOIE.2020.677839>

- Mazacón, G., Paliz, C. y Espín, Y. (2019). *Emprendimiento en las instituciones de educación superior*. Universidad técnica de Babayo. <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/212/306>
- Mohamad, M. & Chin, O. (2018). The Effects of Internet Usage on Business Sustainability of Small Technology-based Rural Business in Malaysia. *International Journal of Engineering and Technology (UAE)*, 7(4.38), 635-638. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.35.23074>.
- Moreno, J. y Alvarado, A. (2020). Hacia la sostenibilidad empresarial. El cambio obligado en la cultura organizacional. *Sapienza Organizacional*, (14), 162-197.
- Orozco, I. (2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a las empresas? *The Anáhuac Journal*, 20(1), 76-106. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2020v20n1.03>
- Osuna-Alarcón, M. y Rodríguez-Hernández, P. (2020). Investigación, desarrollo e innovación en el sector empresarial español dificultades para su implementación. *El Profesional de la Información*, 29(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7282771>
- Perea, L. (2019). Los objetivos de desarrollo sostenible y su inclusión en Colombia. *Revista Producción + Limpia*, 14(1), 122-127. <https://doi.org/10.22507/pml.v14n1a8>
- Pratama, I., Adam, N. & Kamardin, H. (2019). Corporate Social Responsibility Disclosure (CSR) Quality in Indonesian Public Listed Companies. *Polish Journal of Management Studies*, 20(1), 359-371. <http://dx.doi.org/10.17512/pjms.2019.20.1.31>
- Premlatha, R. (2021). Corporate Social Responsibility: An Indian Perspective. *Journal of Research in International Business and Management*, 8(1), 141-152. <http://dx.doi.org/10.23862/kiit-parikalpana/2019/v15/h-2/190r79>
- Plua, K., Reyes, M. y Franco, J. (2020). Business Sustainability its Application in Agricultural Smes. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 1089-1110.
- Raluca, C. (2019). Corporate Social Responsibility, Corporate Governance and Business Performance: Limits and Challenges Imposed by the Implementation of Directive 2013/34/EU in Romania. *Sustainability*, 11(19). <http://dx.doi.org/10.3390/sul1195146>
- Rodríguez, H., Ramírez, C. y Restrepo, L. (2018). Factores determinantes de la sostenibilidad de las agroempresas asociativas rurales. *Revista de Economía e Sociología Rural*, 56(1), 107-122. <https://doi.org/10.1590/1234-56781806-94790560107>
- Rubio, G. (2020). Análisis del crowdfunding en España: una nueva herramienta social para fomentar la sostenibilidad. REVESCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, 135. <https://doi.org/10.5209/reve.69182>

- Salas-Arbeláez, L., García-Solarte, M. y Azuero-Rodríguez, A. R. (2020). Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre el posconflicto colombiano: el caso de las pymes. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 80-90. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3547>
- San-Martín, P., Fernández-Laviada, A. y Pérez, A. (2020). La importancia de la educación empresarial y su terminología. *Small Business International Review*, 4(1), 69-87. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7201047>
- Sánchez, J., Ward, A., Hernández, B. y Florez, J. (2017). Educación emprendedora: Estado del arte. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 401-473. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a10v5n2.pdf>
- Segura-Barón, U., Novoa-Matallana, H. y Burbano-Pedraza, M. (2019). Hacia un modelo educativo para el emprendimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (87), 173-191. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2420>
- Serrano-Amado, A., Amado-Cely, N. y Rodríguez, M. (2019). Representaciones sociales de la norma de sostenibilidad en MiPymes de alojamiento en Colombia. *Gestión y Ambiente*, 22(2), 313-322. <https://doi.org/10.15446/ga.v22n2.78928>
- Severiche-Sierra, C., Bedoya-Marrugo, E., Meza-Alemán, M. y Sierra-Calderón, D. (2017). Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero. Revisión de la literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19(3), 475-495. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219243>
- Stuart, P. (2018). Educación y liderazgo empresarial. *Stakeholders*, 33. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/7453>
- Ulloa-Erazo, N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? *Revista ComHumanitas*, 10(2), 1390-1776. <https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- Valenzuela-Keller, A., Gálvez-Gamboa, F., Contreras, D. y Parraguez, F. (2021). Análisis del perfil emprendedor para la formación de las nuevas generaciones de jóvenes chilenos. *Información Tecnológica*, 32(1), 209-216. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100209&script=sci_abstract
- Vallaey, F. (2020). ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios*, 17(42), 309-333. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.745>
- Valle, A. y Niebles, W. (2017). Planificación estratégica como instrumento de la sostenibilidad ambiental en Pymes de Barranquilla Colombia. *Revista Espacios*, 38(58). <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/4601>
- Vélez, C., Bustamente, M., Loor, B. y Afcha, S. (2020). La educación para el emprendimiento como predictor de una intención emprendedora de estudiantes universitarios. *Formación Universitaria*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200063>
- Wichmann, B. (2019). Sustainability is a Key Element of Corporate Responsibility for MBEs. *Minority Business Entrepreneur*, 36(3), 53.