

## RAZÓN DE SER Y LÍNEA EDITORIAL DE:

### *Staabil lekjal ta lekjal abtel* (Administración para el desarrollo)

La actual administración de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, de la Universidad Autónoma de Chiapas; consciente de los retos y oportunidades que plantea el futuro para las Instituciones de Educación Superior; refrenda su voluntad para continuar con la generación de los medios indispensables para que el recurso humano disponga de espacios que permitan difundir el trabajo de quienes investigan y con ello ampliar el alcance de los conocimientos, realidades y perspectivas sobre el estado actual de las disciplinas relacionadas con la Administración, la Contaduría, la Gestión Turística y los Sistemas Computacionales.

Por ello, con la experiencia acumulada del trabajo editorial que realiza el Cuerpo Académico “Procesos Educativos y de Gestión de las Ciencias Administrativas y Contables”; se fortalece el propósito de conducir a esta unidad académica, hacia mejores estadios de capacidad y competitividad, como garantes de la calidad académica alcanzada.

Con el ánimo renovado, aparece el sexto número de esta revista *Staabil lekjal ta lekjal abtel. Administración para el desarrollo*; cuyo título parte de una expresión en lengua tzotzil, como reconocimiento a nuestras raíces, al desempeñarnos en esta región geográfica multicultural y pluriétnica, con el orgullo de ser herederos de esa riqueza inconmensurable, asimismo para denotar la necesidad de prepararnos con todos los recursos que están al alcance, para enfrentar el futuro con razonables probabilidades de éxito y lograr el tan anhelado desarrollo.

Se refrenda la intención de *Staabil lekjal ta lekjal abtel. Administración para el desarrollo*; de publicar semestralmente aquellos trabajos que combinen el rigor científico con su utilidad práctica tanto para el mundo universitario como para las organizaciones. De manera que, permanece el espíritu de incluir artículos derivados de la realización de proyectos de investigación teórica o aplicada, relacionados con las disciplinas que a nivel licenciatura y posgrado se ofrecen a la sociedad, pensados en ser útiles tanto a las instituciones de educación superior como a las organizaciones en general, dejando abierta la posibilidad de publicar artículos que desde la óptica empresarial y con el debido rigor científico puedan considerarse de utilidad en el espacio académico.

El objetivo expreso de la revista refiere el propósito de contribuir al avance científico y técnico de la administración, la contaduría, el turismo y los sistemas computacionales, mediante la publicación de artículos de investigación teórica o aplicada y en general ensayos que diagnostiquen, analicen y/o propongan soluciones a la problemática que enfrentan las tareas de investigación en dichas disciplinas; por lo tanto se continúa con la publicación de trabajos tanto de carácter empírico como teórico, con la condición de reunir características de rigurosidad científica, originalidad, actualidad y honestidad intelectual.

Al igual que en los números precedentes, adicional al Comité Editorial, encargado de la observancia de la política editorial y de las normas para la presentación de trabajos, la permanencia del consejo editorial externo, integrado por académicos de reconocida trayectoria profesional en el ámbito universitario, permiten cumplir con el encargo de realizar las evaluaciones anónimas de los trabajos presentados.

Los artículos aquí incluidos, han sido doblemente evaluados con anterioridad a su publicación, aunque el responsable final de la aceptación de los trabajos, invariablemente es el Comité Editorial, siempre con base en el dictamen favorable de los evaluadores anónimos.

Desde aquí, hago votos porque los artículos aquí presentados resulten de provecho para el mundo académico y para la gestión de las organizaciones; desde la óptica que permite el crisol multidisciplinario que la propia institución propicia al combinar miradas desde la administración, la contaduría, la gestión turística y los sistemas computacionales.

A quienes se interesen con el contenido de este sexto número, hoy puesto en circulación, les manifiesto mi reconocimiento y a los potenciales colaboradores, los animo para confiar los resultados de sus investigaciones, bajo la certeza de que serán objeto de un tratamiento profesional.

***Dr. Felipe de Jesús Gamboa García***  
***Director de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I,***  
***Universidad Autónoma de Chiapas***

## THE REASON TO BE AND EDITORIAL LINE:

### *Staobil lekjalal ta lekjal abtel* (Managing for the development)

The current administration of the School of Accountancy and Administration, Campus I of the Universidad Autónoma de Chiapas (Autonomous University of Chiapas); aware of the challenges and opportunities posed by the future for higher education institutions; it confirms its willingness to continue with the generation of the essential means to give human resource spaces that can spread the work of those who investigated and thus broaden the scope of knowledge, realities and perspectives on the current state of the disciplines related to administration, accounting, tourism management and computer systems.

That is why, with the accumulated experience of the publishing work performed by the academic group "Processes educational and of the management of the sciences administrative and accounting", strengthen the purpose of lead to this academic unit, to best stadiums in capacity and competitiveness, as guarantors of the achieved academic quality.

With the renewed intention, it appears the sixth issue of this magazine **Staobil lekjalal ta lekjal abtel. Managing for the development**; whose title based on an expression in language tzotzil, such as recognition of our roots, to play us in this multicultural and multiethnic, geographical region with pride in being heirs of this immeasurable wealth, also to denote the need to prepare ourselves with all the resources that are available, to face the future with reasonable chances of success and achieve the cherished development.

It confirms the intention of **Staobil lekjalal ta lekjal abtel. Managing for the development**; biannually publish those works that combine scientific rigour with its practical utility for both academia and organizations. So, remains the spirit include articles derived from theoretical research projects or applied, related disciplines to undergraduate and graduate level are offered to level society, intended to be both useful to higher education institutions as organizations in general, leaving open the possibility of publishing articles that from the business perspective end with due scientific rigor can be considered useful in the academic space.

The express purpose of the magazine concerns the purpose of contributing to the scientific and technical advancement of the administration, accounting, tourism and computer systems, through the publication of articles in theoretical and applied research and general tests that diagnose, analyze or propose solutions to the problems that face the tasks of research in these disciplines; so it continues with the publication of works of an empirical nature as theoretician, with the condition to display characteristics of scientific rigor, originality, topicality and intellectual honesty.

As in previous issues, in addition to the Editorial Committee, responsible for the observance of the editorial policy and standards for the presentation of papers, the permanence of the external editorial board, composed of academic of recognized professional at the university level, allow complying with the custom to make anonymous evaluations of the works presented.

Items listed here, have been doubly evaluated prior to its publication, although responsible for final acceptance of works, invariably is the Editorial Committee, always based on the favorable opinion of the anonymous reviewers.

From here, I do vote because the articles presented here are of benefit to the academic world and the management of organizations; from the perspective that allows the multidisciplinary crucible that the institution itself favors combining looks from the administration, accounting, tourism management and computer systems.

To those interested with the content of this sixth issue, today put in to circulation, to express my appreciation and potential collaborators, encourage them to trust the results of this research, under the assurance that they will be subject to a professional treatment.

***Dr. Felipe de Jesús Gamboa García***

***Director of the School of Accountancy and Administration, Campus I  
Universidad Autónoma de Chiapas (Autonomous University of Chiapas)***

## PRESENTACIÓN

El equipo editorial de *Staobil lekikal ta lekil abtel. Administración para el desarrollo*; refrenda su disposición para continuar con los esfuerzos implícitos que conlleva la edición y publicación de la misma, a través de la Facultad de Contaduría y Administración, del Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, como expresión tangible del trabajo de edición del Cuerpo Académico en Consolidación: “Procesos educativos y de gestión de las Ciencias Administrativas y Contables”.

Con esta aparición, la revista alcanza su sexto número y resulta de gran satisfacción informar a quienes nos favorecen con su lectura y a potenciales colaboradores de la misma, que la revista ha sido incorporada al catálogo y directorio del sistema de información sobre revistas de investigación científica, técnico-profesionales y de divulgación científica y cultural que se editan en los países de América Latina, el Caribe, España y Portugal (LATINDEX); asimismo, que a partir de este número se indexa a la base de datos bibliográfica producida por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), denominada Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (CLASE).

De tal forma, que la aspiración de representar un referente de consulta necesario, deseablemente obligado, para investigadores, académicos, estudiantes y en general quienes manifiesten algún interés por los resultados de investigaciones o revisiones teóricas aquí publicadas, paulatinamente se materializa.

Quienes nos empeñamos en mantener esta publicación y agradeciendo el apoyo financiero otorgado por el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) en sus diferentes ediciones; parten del supuesto de que los conocimientos generados en las investigaciones que no son comunicados, equivalen a su no existencia, de ahí que las publicaciones se consideren como la continuidad del propio conocimiento, en donde al socializar los resultados se provoca la retroalimentación y el enriquecimiento de los mismos.

Por ello, institucionalmente la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, reitera la invitación a todos los académicos investigadores a participar de manera más activa en la construcción colectiva del conocimiento mediante las aportaciones publicables del resultado de las acciones de investigación emprendidas.

Participar en la revista, constituye un medio para contribuir y estimular la necesaria autocrítica al trabajo que se desempeña en forma cotidiana, a la

vez que incrementa la autoestima y representa un aliento en la búsqueda constante del conocimiento, generando nuevas habilidades y destrezas en los propios investigadores y de alguna manera es una forma de fomentar la educación continua, con lo que también se contribuye a la mejora de la práctica docente.

Esta sexta entrega, conformada por seis artículos, es producto del trabajo conjunto entre quienes por un lado, como investigadores socializan los resultados de sus trabajos de indagación y de las acciones de evaluación de los miembros del consejo editorial (cuerpo de árbitros externo) de la revista, a quienes les reiteramos nuestro agradecimiento por el esfuerzo empeñado.

De manera general se abordan seis tópicos que resultan de actualidad en la gestión de las organizaciones; relacionados con: necesidad de implementar en pequeñas y medianas empresas, modelo de negocios basados en el desarrollo de competencias gerenciales para lograr inteligencia competitiva; la hortoculturización en Chiapas, como espejismo de una bonanza económica; la implementación y validación de la capa de tecnología en el modelo de aprendizaje móvil Open EducaML; los retos y oportunidades que brindan las bibliotecas digitales como agentes de transformación en Instituciones de Educación Superior; el origen y evolución del puesto directivo, bajo una mirada sociológica historiográfica y para concluir con la edición se reseña a la capacitación, como factor preponderante de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.

La primera aportación afirma que la actual dinámica de los mercados exige desarrollo de los sectores productivos, donde las competencias gerenciales se convierten en fuente de estrategia competitiva, impulsando la toma de decisiones y potenciando la diferenciación.

Bajo esta consideración, para buscar respuestas, se realizó análisis exploratorio basado en panel de expertos (método Delphi), con el propósito de identificar las opiniones de éstos, en referencia al beneficio de las competencias gerenciales como estrategia competitiva en las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs).

Los resultados indican que más del 70% de los expertos consultados opinan que no todas las empresas cuentan con una gerencia eficaz para enfrentar la competitividad empresarial que prevalece. La mayoría de ellos coinciden en que resultan necesarias las alianzas para alcanzar mayor competitividad, y para lograrlas, se requiere de iniciativa, cambio de cultura y creación de perfiles gerenciales basados en competencias acorde a las necesidades que demandan los mercados globales. Los avances aquí presentados resultan de

una primera fase de investigación en donde los expertos sugieren la necesidad de crear en las PyME's, gerentes con perfiles profesionales basados en competencias, capaces de buscar vinculación efectiva de Empresas-Gobierno-Universidades, que permitan enfrentar la competitividad que el mercado les demanda.

A su vez, el segundo artículo se inscribe en la línea de investigación "Sistemas productivos locales, innovación tecnológica y desarrollo regional", derivado del proyecto auspiciado por el Programa de Mejoramiento del Profesorado titulado "Red de empresas sociales y desarrollo local en el sistema productivo jitomate en Las Margaritas, Chiapas", con él se busca provocar la reflexión sobre las implicaciones detrás de una bonanza económica derivado de un proceso de innovación tecnológica en el sector agrícola.

Describe los cambios en la estructura productiva agrícola en la región geográfica denominada "Meseta Comiteca", donde el cultivo del jitomate ha propiciado el surgimiento de un sistema empresarial: Sistema Productivo Jitomate (SPJ). Con ello, se ha incrementado la posibilidad de mejorar el ingreso de los habitantes de un importante número de localidades de la región. Al mismo tiempo, el entusiasmo por el ingreso económico, ha intensificado la producción de esta hortaliza de tal manera que todavía no se dimensiona en su cabal magnitud, la serie de problemas y amenazas que significan para el medio ambiente la "jitomatización" que se experimenta en la región de estudio, lo que adquiere relevancia, si se considera que el sistema productivo del jitomate, se sustenta en una base de recursos naturales.

Entretanto, la tercera aportación propone un modelo de aprendizaje móvil basado en herramientas de *software* libre denominado OpenEducaML (*Open Educational Mobile Learning*). El principal objetivo perseguido refiere la presentación de los componentes tecnológicos necesarios para el desarrollo e implementación del mismo, diseñado para mejorar la cobertura, pertinencia y equidad de la educación superior.

Este modelo se fundamenta en herramientas de *software* que se implementa a través de plataforma móvil que hace uso de *mobile moodle* y de herramientas *web* 3.0. Se socializa la experiencia de su implementación y validación en la Universidad Veracruzana, cuyos resultados manifiestan el potencial del aprendizaje móvil como un modo eficaz de aprendizaje; asimismo, se obtuvo una positiva percepción de los estudiantes hacia el modelo, hallando evidencias sobre diferencias significativas en el nivel de

aprendizaje individual y grupal de los participantes respecto a lo alcanzado por estudiantes que realizaron estudios en la forma tradicional.

En seguida, se presenta el cuarto artículo que busca promover la creación y utilización de bibliotecas digitales, concebidas como los espacios virtuales, a través de las cuales se crea, adquiere y distribuye el conocimiento, permitiendo a los usuarios, la interacción con los acervos contenidos, sin el requerimiento de un lugar físico para su existencia; para ello se destaca la importancia de este recurso en el acceso a la información a través de la tecnología digital.

Su finalidad es presentar una descripción ordenada y sistemática de este tema, concretamente para el caso de la implementación de bibliotecas digitales en instituciones de educación superior públicas. Para ello se aluden las experiencias de dos ejemplos de bibliotecas digitales; la primera creada en el Instituto Universitario de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Salamanca, España y otra relacionada con la biblioteca digital de la Licenciatura en Filosofía de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiapas.

El artículo quinto, surge de la revisión bibliográfica del estado del arte, sobre el origen y evolución del puesto directivo, presentando una revisión historiográfica que incursiona en el análisis del puesto directivo (gerentes o mandos medios) que generalmente corresponde a posiciones ocupadas por administradores que laboran al interior de las organizaciones, cuya tarea implica planear y controlar el trabajo que realiza el personal operativo, también denominados obreros o simplemente “trabajo”.

Estos puestos directivos, suelen depender jerárquicamente de los dueños de la empresa identificados bajo el término “capital.” Este análisis se desarrolla desde la perspectiva que permite la mirada de la Sociología del Trabajo y de las organizaciones. Se parte del origen del llamado “taylorismo y fordismo” como elementos fundadores del estudio científico del trabajo y el rol del obrero en la relación productiva, culminando con el enfoque “toyotista” que permite ubicar al mundo laboral desde la práctica actual, usualmente denominada “manufactura esbelta” (*lean manufacturing*), “empoderamiento” (*empowerment*), círculos de calidad, entre otros.

Para concluir, la sexta entrega a través de una revisión documental, aborda como objeto de estudio a la capacitación, calidad en el servicio y satisfacción del cliente; con el propósito de identificar y analizar los elementos que intervienen en la conformación de un modelo orientado a mantener o



mejorar la calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes. Para ello se describen los factores a considerar al proponer un modelo de capacitación, basado en diferentes aportaciones teóricas, recurriendo a los referentes relacionados con la teoría del aprendizaje, desde el punto de vista individual y grupal, así como las estrategias organizacionales que se proponen para procurar que el aprendizaje organizacional se considere como opción en las empresas.

Asimismo se revisan algunos conceptos básicos relacionados con la calidad en el servicio, destacando el papel fundamental que desarrollan las personas involucradas, que a su vez influyen en las percepciones de los clientes (internos, directos e involucrados en el ambiente de servicios); al final se propone un modelo de capacitación sistémico que propone como referente a la calidad y la satisfacción del cliente.

Con la aparición de esta sexta entrega, se contribuye a cumplir con el objetivo trazado al planear esta publicación, orientado a contribuir al avance científico y técnico de la administración, la contaduría, la gestión turística y los sistemas computacionales, a través de la publicación de artículos de investigación teórica o aplicada y en general ensayos que diagnostiquen, analicen y/o propongan soluciones a la problemática que enfrentan las tareas de investigación en dichas disciplinas; publicando trabajos empíricos y teóricos, que reúnan las características de rigor científico, originalidad, actualidad y honestidad intelectual.

Nuevamente expresamos nuestro agradecimiento a quienes confían en este Consejo Editorial, al entregar los resultados de sus trabajos para la publicación correspondiente, así como a los que nos favorecen con la lectura de la revista; mantenemos nuestra invitación a investigadores, académicos, y estudiantes, que conforman el mundo universitario y a los empresarios, líderes y directivos de las diversas organizaciones sociales, a participar con los resultados de trabajos, proyectos y experiencias, de manera que en forma colectiva podamos contribuir al fomento de la investigación en nuestras disciplinas, recordándoles que la convocatoria para hacernos llegar los artículos es permanente y está abierta en cualquier época del año.

**Juan Carlos Román Fuentes**  
**Coordinador Editorial**



## PRESENTATION

The editorial team of **Staobil lekilal ta lekil abtel. Managing for the development**; confirms its willingness to continue with the implicit efforts involved in the editing and publication of the same, through the School of Accountancy and Administration, Campus I of the Universidad Autónoma de Chiapas (Autonomous University of Chiapas), and as a tangible expression of the editing work, for academic group in consolidation “Educational and science administrative and accounting management processes”.

With this appearance, the magazine reaches its sixth issue and is of great satisfaction to inform those who favor us with their reading and potential contributors of the same, that the magazine has been incorporated in to the catalogue and directory of the information system on scientific research journals, technical /vocational and scientific and cultural dissemination that are edited in the countries of Latin America, the Caribbean, Spain and Portugal (LATINDEX); also, that from this number are indexes to bibliographic database produced by the Universidad Nacional Autónoma de México (National Autonomous University of México), called Latin American Citations in Social and Humanities (CLASS).

So, the inspiration to represent a landmark consultation necessary, preferably obliged, for researchers, academics, students and in general those who express some interest in the results of research or theoretical reviews published here, gradually it is materialized.

Who we strive to keep this publication and thanking the financial support granted by the integrated program of institutional strengthening (IPIS) in its different editions; they are based on the assumption that the knowledge generated in the investigations which are not press releases, are equivalent to its non-existence, hence publications are considered as the continuity of knowledge itself, where to socialize the results feedback and the enrichment of the same causes.

Therefore, institutionally the School of Accountancy and Administration, Campus I, reiterates the invitation to all academic researchers to participate more actively in the collective construction of knowledge through published contributions from the outcome of the research activities undertaken.

Participate in the magazine, is a means to contribute and stimulate the necessary self-criticism to work that plays on a daily, while it increases self-esteem and represents a breath in the constant search for knowledge, generating new skills and abilities in the researchers themselves and somehow is a way to promote continuing education, which also contributes to the improvement of teaching practice.

This sixth installment, composed of six articles, is the product of the joint work between those who on the one hand, as researchers socialize the results of its investigation and the actions of evaluation of the members of the editorial board (external referees) of the magazine, who reiterate our gratitude for the determined effort.

Generally addressed six topics that are current in the management of organizations, related: need to implement in small and medium sized enterprises (SMEs), model of business bases on the development of management skills to achieve competitive intelligence; the hortoculturización in Chiapas, like a mirage of an economic boom; implementation and validation of the layer of technology in mobile learning Open EducaML model; the challenges and opportunities provided by digital libraries as agents of transformation in higher education institutions; the origin and evolution of the steering post, under a historiographical sociological gaze ant to conclude with the edition review training, as a preponderant factor in the quality of service and customer satisfaction.

The first contribution says that the current dynamics of the markets requires development of the productive sectors, where the management skills become source of competitive strategy, promoting decision-making and promoting differentiation.

Under this consideration, in search of answers, held exploratory analysis based on panel of experts (Delphi method), with the purpose of identifying their views, in reference to the benefit of the management skills as a competitive strategy in small and medium size enterprises (SMEs).

The results indicate that more than 70% of the experts consulted believe that not all companies have an effective management business competitiveness prevailing. Most of them agree that partnerships are needed to achieve greater competitiveness, and to achieve them, it requires initiative, change of

culture and creation of management profile based on competences according to the needs demanded by global markets. The progress presented here are a first phase of research where experts suggest the need to create in the SMEs, managers with professional profile based on competencies, able, to find effective linking of point universities, allowing to face the competitiveness requires by the market.

At the same time, the second article fits in the line of research “Local productive systems, technological innovation, and regional development”, derived from the project sponsored by the program of improvement of teachers entitled “Network of social enterprises and local development in the productive tomatoes system in Las Margaritas, Chiapas” , he seeks to provoke reflection about the implications behind economic prosperity derived from a process of technological innovation in the agricultural sector.

It describes the changes in the agricultural production structure in the region geographic called “Comitec plateau”, where the tomatoes cultivation has led to the emergence business system: tomato production system (TPS). This has increased the possibility of improving the income of the inhabitants of a large number of towns in the region. At the same time, the enthusiasm for economic income, has intensified the production of this vegetable in such a way that not yet is dimensions in its full magnitude, the series of problems and threats that mean for the environment the “jitomatización” that is experienced in the study region, which becomes relevant, if it is considered that the tomato production system it rests on a base of natural resources.

Meanwhile, the third contribution proposes a model of mobile learning based on free software called Open EducaML (Open Educational Mobile Learning) tools. The main objective concerns the presentation of the technological components needed for the development and implementation of it, designed to improve coverage, relevance and equity of higher education.

This model is based on software that is implemented through mobile platform that makes use of mobile moodle and web tools 3.0. You socialize the experience of its implementation and validation at the Universidad Veracruzana (Autonomous University of Veracruz), the results demonstrate the potential of mobile learning as an effective way of learning; also obtained a positive perception of students toward the model, finding evidence of significant difference in the level of individual and group learning of the

participants with regard to the achievements by students that studies carried out in the traditional way.

Then presents the fourth article that seeks to promote the creation and use of digital libraries, designed as a virtual spaces, through which creates, acquires and distributes knowledge, allowing users, interaction with the content assets, without the requirement of a physical place for its existence; this stands out the importance of this resource in the access to information through digital technology.

Its purpose is to present an orderly and systematic description of this topic, specifically in the case of the implementation of digital libraries in public higher education institutions. So they refer to the experiences of two examples of digital libraries; the first created at the Institute of Education Sciences of the University of Salamanca, Spain, and the other related to the digital library of the Bachelor's degree in philosophy from the Humanities Faculty of the Universidad Autónoma de Chiapas (Autonomous University of Chiapas).

The fifth article, emerges from the literature review of the art state, on the origin and evolution of the post management, presenting a historiographical review that ventures in to the analysis of the steering post (Managers and middle managers) that usually corresponds to positions occupied by administrators working inside of organizations, whose job involves planning and controlling the work performed by the operational staff also known as laborers or simply "work".

These management positions, often hierarchically depending upon the owners of the company identified under the term "capital". This analysis takes place from the perspective that allows the view of the sociology of work and organizations.

Part of the origin of the so-called "Taylorism and Fordism" as elements of the scientific study of the work and the role of the worker in the productive relationship, culminating in the "toyotista" approach that allows you to locate the workforce from the current practice, usually called "lean manufacturing", "empowerment", "quality circles", among others.

To conclude, the sixth delivery through a documentary review, addresses as object of study the training, quality in service and customer satisfaction, in

order to identify and analyze the elements involved in the creation of a model aimed to maintain or improve the quality of service and customer satisfaction. This describe factors to consider when proposing a model of training, based on different theoretical contributions, resorting to the references related to the theory of learning, from the point of view of individual group, as well as the organizational strategies that are being proposed to ensure that organizational learning is considered as an option in the companies.

We also review some basic concepts related to quality of service, highlighting the fundamental role that develop the people involved, which in turn influence the perceptions of customers (internal, direct and involved in the environment of services); at the end, proposes a systemic training model proposed as a reference to quality and customer satisfaction.

With the emergence of this sixth installment, helps to meet the track goal planning this publication, aimed to contribute to the advancement of scientific and technical management, accounting, tourism management and computer systems, through the publication of articles in theoretical and applied research general tests that diagnose, analyze and propose solutions to the problems that face the tasks of research in such disciplines; published empirical an theoretical, works that meet the characteristics of scientific rigor, originality, topicality and intellectual honesty.

Again we express our gratitude to those who trust in this Editorial Board, to deliver the results of their works to the corresponding publication, as well as those who favor us with the reading of the journal; we maintain our invitation to researchers, academics and students, comprising academia and entrepreneurs, leaders and directors of the various social organizations, to participate with the results of work, projects and experiences, so that collectively we can contribute to the promotion of research in our disciplines, reminding them that the call to send us articles is permanent and is open at any time of the year.

**Juan Carlos Román Fuentes**

**Editorial Coordinator**

