

**ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS
REGULADORES Y SOCIALES DE LA PERSPECTIVA MEDIO-
AMBIENTAL EN LATINOAMÉRICA DURANTE LOS AÑOS 2012-
2015**

**ANALYSIS OF THE IMPORTANCE OF THE REGULATORY AND
SOCIAL PROCESSES OF THE ENVIRONMENTAL PERSPECTIVE IN
LATIN AMERICA DURING THE YEARS 2012-2015**

Aucay Aucay Edison

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Departamento de CEAC
Av. General Rumiñahui s/n Sangolquí – Ecuador
egaucay@espe.edu.ec
Quito- Ecuador

Calvopiña Espinoza Steven

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Departamento de CEAC
Av. General Rumiñahui s/n Sangolquí – Ecuador
sicalvopina@espe.edu.ec
Quito- Ecuador

Gancino Carvajal Pamela

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Departamento de CEAC
Av. General Rumiñahui s/n Sangolquí – Ecuador
dpgancino@espe.edu.ec
Quito- Ecuador

Oña Oña Mauricio

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Departamento de CEAC
Av. General Rumiñahui s/n Sangolquí – Ecuador
Lmona2@espe.edu.ec
Quito- Ecuador

Villota Macias Janyne

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Departamento de CEAC
Av. General Rumiñahui s/n Sangolquí – Ecuador
jbvillota@espe.edu.ec
Quito- Ecuador

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar las pautas principales de procesos reguladores y sociales de la perspectiva medio-ambiental en Latinoamérica. Para su desarrollo se realizó un análisis comparativo, descriptivo de las contribuciones y limitaciones de varias investigaciones mediante la revisión de quince artículos científicos publicados en los años 2008-2015 en las bases digitales de Scopus, Science-Direct, Elsevier, JSTORE, Emerald. La literatura permitió identificar y conocer el estado actual de la cuestión. Los resultados obtenidos brindaron la evidencia de cuán importante son los procesos reguladores y sociales para la perspectiva medio-ambiental. Se concluye resaltando la importancia de los procesos reguladores y sociales en el ámbito medio ambiental en Latinoamérica sean para las empresas u organizaciones al implementarlos dentro de sus planes, para generar beneficios para todos los stakeholders de la misma.

Palabras claves: Procesos reguladores y sociales, mapas estratégicos, procesos internos, gestión medio ambiental, cuadro de mando integral

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the main patterns of regulatory and social processes of the environmental perspective in Latin America. For its development, a comparative, descriptive analysis of the contributions and limitations of several investigations was carried out by reviewing fifteen scientific articles published in the years 2008-2015 in the digital databases of Scopus, Science-Direct, Elsevier, JSTORE, Emerald. The literature allowed identifying and knowing the current state of the issue. The results obtained provided evidence of how important the regulatory and social processes are for the environmental perspective. It concludes by highlighting the importance of regulatory and social processes in the environmental field in Latin America for companies or organizations to implement them within their plans, to generate benefits for all stakeholders of the same..

Keywords: Regulatory and social processes, strategic map, Internal processes, environmental management, balanced scorecard

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca obtener resultados, sobre la importancia de los principales procesos reguladores y sociales en el ámbito medio ambiental latinoamericano y cómo estos procesos han ido evolucionando a través del tiempo y

las influencias que han recibido desde muchas aristas, como parte medular de la gestión empresarial.

La pregunta: que origina l investigación puede formularse de la siguiente manera: ¿Porque es importante gestionar los procesos reguladores y sociales de la perspectiva medio-ambiental en las organizaciones de Latinoamérica?

Es fundamental la existencia de procesos reguladores y sociales en el tema medioambiental. Gran parte de la historia empresarial moderna, las corporaciones han intentado generar valor alineando sus estructuras con sus estrategias” Kaplan & Norton (2006). La siguiente, es una investigación documental mediante la recopilación de artículos científicos realizados en los años 2008-2015, y su análisis utilizando una metodología documental, comparativa y descriptiva.

En las siguientes páginas, se trata de enfocar la importancia de los procesos reguladores y sociales en las organizaciones latinoamericanas, evidenciar cómo responden y permiten el avance de la ciencia. El estudio compara varios estudios científicos, a fin de contribuir al debate académico sobre la importancia de los procesos antes mencionados.

Inicialmente se analiza la importancia de procesos regulares y sociales desde la perspectiva medio ambiental, en Latinoamérica; se desarrolla la pregunta ¿Porque es importante gestionar los procesos reguladores y sociales en el ámbito medio ambiental en las organizaciones de Latinoamérica? Posteriormente se visualiza los resultados del efecto que se ha asignado a tales procesos internos de las empresas y finalmente se exponen las conclusiones.

2. METODOLOGÍA

El siguiente trabajo fue realizado mediante un análisis comparativo, descriptivo de las contribuciones y limitaciones de varias investigaciones mediante la revisión de fuentes bibliográficas artículos científicos publicados en los años 2008-2015 en las bases digitales de Scopus, Science-Direct, Elsevier, JSTORE, Emerald. También se ha tomado referencia de otras fuentes como artículos de revista, artículos de prensa y publicaciones académicas debidamente certificadas. Con esta información se analiza la literatura dependiendo su relevancia relacionados con nuestro tema de investigación.

3. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En los años ochenta en (...) todos los países latinoamericanos iniciaron reformas estructurales. Esta tendencia se fortaleció a fines de la década e inicios de los noventa (Cabazos, 2008).

Las empresas de países latinoamericanos presentan reformas en un proceso temprano y exitoso que puede variar a un estado tardío pero acelerado y en algunos casos tardíos y problemático.

El proceso regulador, ha tenido un crecimiento muy complejo, que es marcado por la dinámica de un mercado abierto, al inicio, el proceso regulador no consideraba las necesidades emergentes, lo que llevo a crear una institucionalidad reguladora compatible con el mercado (Lowe, 1995).

El objetivo de los procesos reguladores sociales es la protección de aspectos como seguridad, salud, medio ambiente y las relaciones sociales. Según Marti & Vega (2005) se puede evidenciar la importancia de este tipo de procesos en el ambiente laboral, es importante recalcar que, los procesos reguladores no han sido cabalmente estudiados en la región.

Los estudios analizados sobre el CMI , siendo éste una herramienta de la evaluación y seguimiento, reconocen la importancia de los procesos reguladores y sociales en la competitividad y desarrollo, tanto a nivel del sector privado, como a nivel de país.

Sierra & Vallejo (2017) afirman que los procesos reguladores y sociales, ayudan al ámbito laboral dentro de las empresas para generar continuamente el derecho de realizar sus actividades en las sociedades y países en los que se produce y se vende.

Las regulaciones al interior de un país en los aspectos como medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores y las prácticas de contratación generan restricciones en las actividades de las organizaciones.

Se busca mejorar tales restricciones de los procesos regulatorios para mejorar la reputación de la empresa; y poder trabajar así en todas las sociedades o comunidades donde están presentes (Mariñez, 2009).

Las organizaciones comunican sus actividades reguladoras y sociales mediante un proceso de indicadores fundamentales como:

- Medioambiente
- Seguridad y Salud
- Prácticas de empleo

- Inversión a la comunidad.

Según Medina (2005): Se invierte en determinadas áreas, como: medioambiente, en procesos reguladores, en la evolución y mejora de la comunidad, en las experiencias que se obtienen en el empleo, así mismo se invierte en la seguridad y en la salud. Las regulaciones no tienden a ser sólo un trabajo, de índole altruista. Para Alonso, Garcia, & Fernandez (2015) una excelente reputación en la empresa, favorece, la retención de personal que cuente con alta calidad y así se logra ser más eficaces en los procesos reguladores.

Parte del desarrollo de los procesos regulatorios permite generar valor para el cliente, y a su vez desarrollar una ventaja competitiva (duradera) en el mercado.

Para incrementar la productividad, es necesario reducir las no conformidades en el medio ambiente, con una notable tendencia hacia la salud y seguridad del personal, así mismo se reduce los costos en el ámbito operativo y por ende, las organizaciones con renombre, siempre realizan la comunicación con sus clientes meta y también con sus inversores socialmente conscientes (Zolnor, 2009).

Las vinculaciones con una mejora continua en los procesos operativos y financieros son una forma eficaz para apoyar a la creación de una ventaja competitiva, y de creación de valor para los accionistas y otros grupos de interesados de las organizaciones.

Desde el punto de vista de la teoría, el modelo que se utilizó para justificar la ejecución de las agencias en los procesos reguladores fue el modelo que se denomina "Principal-agente". Según Salas (2014) se ha ideado un vínculo entre las agencias: la primera es que el agente finge ser el mánager, y la segunda es que el agente es nombrado el apoderado principal.

Los propósitos básicos en este sistema de cesión, es obtener beneficios en el ámbito laboral y en la experiencia; eludir los problemas en el trabajo comunitario y un mejoramiento en la capacidad de tomar decisiones. Tinnila (1995) asegura la concordancia contractual en el personal, comprende los puntos más relevantes en la agencia de los procesos regulatorios.

Sin embargo, la mayoría de empresas no cumplen con los niveles mínimos marcados por la regulación legal, sino que se realiza verdaderos esfuerzos con el propósito de superar esos mínimos. Según Ching (2009) Los motivos pueden ser la reducción de accidentes en el desempeño medioambiental y mejoras en la seguridad de los empleados, reputación de cumplimiento para atraer y retener empleados de alta calidad y conseguir un mejor desempeño para la empresa.

La responsabilidad en el espacio profesional y en la regulación medioambiental de las organizaciones es diferente, tanto por la economía que presenta cada país y por la zona; algunas empresas se destacan entre las demás, y por eso son las más grandes y las que predominan por aceptar la formación de su principal matriz (Bisbe & Barrubés, 2012).

Los expertos en salud y seguridad para llegar al lugar de trabajo analizan el ámbito laboral enfocados en determinar los incidentes medioambientales, esta es una de las formas para dar a conocer el impacto de las empresas al ecosistemas (Lueg, 2015).

De igual manera las consecuencias más graves que causan ciertos activos intangibles y elementos que no son naturales para salud del personal permiten tener en cuenta fundamentales consecuencias que afectan a la salud del medio ambiente, no solo del espacio en donde se trabaja.

El proceso regulador dentro del medio ambiente se basa en la hipótesis del vínculo de la comunidad con el espacio, trata de captar las relaciones que existe entre la comunidad en el espacio. Por eso se trata de un ataque al espacio como clase comunitaria (Till, Baack, & Waterman, 2011).

El proceso regulador en la comunidad involucra la utilización del mando oficial, para instituir reglamentos y políticas que se posicionan a certificar la entrada a todo el personal en ciertas posesiones y funcionamientos. Para el interés público, los procesos reguladores estarían actuando en beneficio de la sociedad (Scholey, 2005).

Las disposiciones que poseen las empresas sobre la utilización en el medio ambiente son impactadas por su perspectiva dentro de la lista de transmisiones medioambientales que el proceso regulador revela en las páginas web.

“Durante los últimos años, la evidencia empírica ha mostrado que en países en vía de desarrollo y el estado de la contaminación hídrica industrial, se está determinando principalmente por la acción de los agentes al regulador ambiental. Entre ellos están las comunidades, las sociedades, los clientes meta y los inversionistas” (Corall, 2015).

En el desenvolvimiento de las habilidades del proceso regulador del medio ambiente, las organizaciones que exportan, podrán obtener permisos para llevar a cabo en ciertos territorios o sectores con normativas más rígidas los elementos del medio ambiente, y de forma positiva se logrará reducir los costos formales tanto internos como externos que puede obtener cierto territorio o sector (López, Quezada, Barros, & Gonzales, 2016).

En los temas del medio ambiente, se ha especificado que las organizaciones con destrezas y prácticas mundiales pueden explotar las oportunidades en el mercado mediante las habilidades que se han desarrollado, lo que permite el mejoramiento en las experiencias dentro del medio ambiente, basadas en su propio estudio general.

La importancia del cuidado medioambiental hoy en día tiene gran relevancia en la economía, motivo por el cual se crean códigos y estándares sociales y medioambientales que aportan a la correcta definición de objetivos y reglas de oportuna aplicación.

El mejoramiento de las operaciones está sujeto al buen uso e implementación del manual de Gestión Ambiental y Social, donde las empresas integran reglas y objetivos a las actividades cotidianas por medio de un proceso repetitivo. La guía práctica se basa en los procesos reguladores y sociales con sus respectivos indicadores para definir un mapa estratégico con claridad (Salas, 2014).

Durante la década de los 70 las teorías sobre el medio ambiente dentro de los procesos reguladores y sociales fueron discutidas por los responsables de los mismos. Dentro de estos fueron los modelos económicos y el valor que se asigna al medio ambiente (Lueg, 2015).

En el año de 1987, a través del Desarrollo Sustentable se buscó el bienestar solo de la generación de ese tiempo, con el fin de que las generaciones futuras satisficieran de otra manera sus necesidades; mediante la aprobación del informe de Medio ambiente por parte de la Comisión Brundtland (Mariñez, 2009).

Con el fin de mejorar los problemas con las regulaciones se crea la contabilidad ambiental, utilizándola como un instrumento para el mejoramiento del entorno organizacional de seguridad y salud, control de costos, inversión en nuevas tecnologías adecuadas, el desarrollo de procesos y productos relacionados con la naturaleza, y el diseño y precios de los mismos. (López, Quezada, Barros, & Gonzales, 2016).

Cada empresa debe asegurar un compromiso medioambiental con el fin de cumplir con las normas establecidas por cada país, así ayudará de manera significativa al medio ambiente. Según López, Quezada, Barros, & Gonzales (2016) Cada empresa debe conocer cómo deberá cumplir el compromiso, qué actividades realizar para llegar a ese objetivo y definir su política ambiental, para lo cual la organización deberá elaborar un plan de acción para llegar al objetivo de una manera estratégica.

En un futuro las estrategias deben ser revisadas y perfeccionadas con el tiempo acortando los tiempos y agrandándose los objetivos asegurando con esto una mejora continua en el desempeño de la compañía.

Se debe recordar que la sociedad últimamente se encuentra muy preocupada por el cuidado de la naturaleza. Para Wrona (2015) Esto puede ser una oportunidad o una amenaza para las empresas dependiendo del público objetivo es por ello que implementar una estrategia de gestión ambiental es de vital importancia para la supervivencia de la compañía; se busca unificar la protección ambiental con la eficacia de los negocios.

La gestión ambiental, en realidad, son actividades que a través de medios técnicas ayudan a conservar los diversos elementos que constituyen la naturaleza. Es por ese motivo que las compañías invierten varios de sus recursos como capital y talento humano para la conservación del mismo ayudando a mejorar los niveles de estándares y calidad medioambientales.

Los ecologistas en los últimos años han luchado para que impongan a las empresas políticas medioambientales. Para Till, Baack, & Waterman (2011) La mayoría de las empresas actuales reconocen estas leyes que son impuestas por sus gobiernos y tratan de cumplirlas a través de diversos canales como programas de forestación, reutilización de residuos, ahorro de recursos naturales además de implementar tecnologías limpias de contaminación. Estas actividades son vitales para la consecución de una correcta gestión ambiental.

En la investigación, llama la atención un incremento significativo de incidentes medioambientales que afectan a los procesos reguladores y sociales, la falta de datos de prevalencia de los procesos reguladores en América Latina, es complicada entender si esto representa un aumento real en el medio ambiente o pueden involucrarse otros factores como la salud y seguridad del personal (Ching, 2009).

4. DESARROLLO

Cuadro De Mando Integral - (CMI).

La formalización y el desarrollo del CMI durante el tiempo ha tenido un cambio significativo, tanto desde el punto de vista dogmático como competitivo en los trazados y modos de la gestión empresarial, formando gran variedad de literatura y práctica (Medina, 2005).

La utilización de herramientas como el CMI ayuda al fortalecimiento y mejora la planificación estratégica, entre algunos de sus beneficios se puede mencionar los siguientes:

- Proporciona una mejor alineación de objetivos y de comportamiento del capital humano de la organización, mejorando la comunicación y comprensión de la estrategia.
- Facilita la transformación del largo plazo en acciones a corto plazo.
- Captura las actividades críticas de creación de valor en la organización.
- Ayuda a integrar e interrelacionar con todas las áreas de la empresa.

Según Lueg (2015) Los Mapas Estratégicos se diseñan bajo una arquitectura específica de causa y efecto, y sirven para ilustrar cómo interactúan las cuatro perspectivas del CMI.

Un mapa estratégico se desarrolla a través del modelo de CMI de cuatro perspectivas.



Figura 1: Las cuatro perspectivas del mapa estratégico.

Fuente: Lueg (2015).

La figura muestra la perspectiva financiera que es encargada de analizar la estrategia desde la dimensión del inversionista. Seguidamente la perspectiva del cliente analiza la percepción de la entidad. La perspectiva de los procesos internos busca la excelencia en los procesos internos. La perspectiva del aprendizaje y crecimiento se basa en dirigir la atención hacia aquellos recursos que son clave para

mejorar. Y finalmente estas cuatro perspectivas proporcionan una estructura necesaria para el CMI.

Procesos Internos

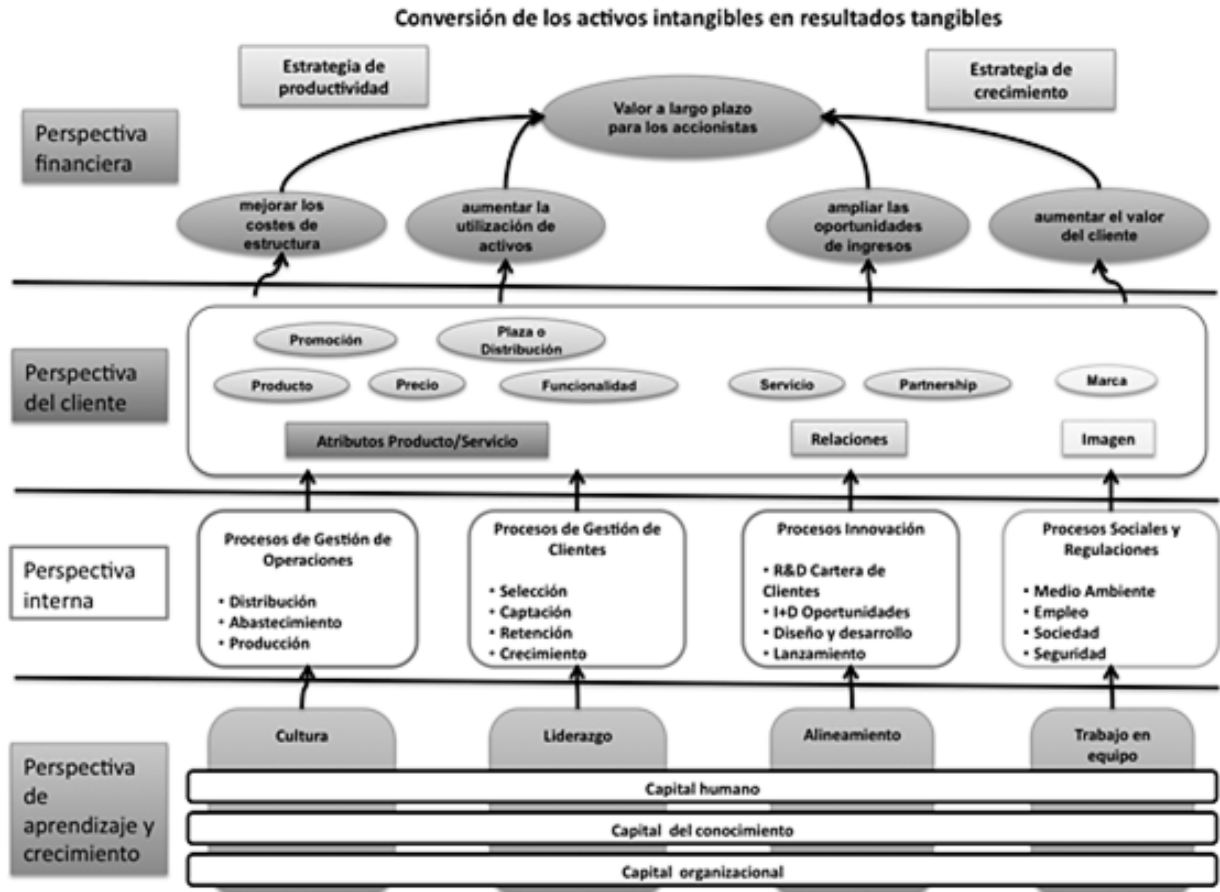


Figura 2: Modelo de las cuatro perspectivas en el mapa estratégico.

Fuente: Medina (2005).

La figura 2 permite visualizar los indicadores estratégicos como también evidencia una serie de relaciones de causa-efecto del mapa estratégico entre objetivos de las cuatro perspectivas del CMI.

En consideración con la perspectiva de los procesos internos, los distintos desastres ecológicos acaecidos en los últimos períodos y sus impactos son responsabilidad de la compañía, así como su información y divulgación a la comunidad donde opera (Medina, 2005).

Procesos reguladores y sociales

La perspectiva de procesos internos en la empresa enfrenta la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la generación de valor económico a largo plazo. Generalmente los objetivos se enfocan en cuatro temas estratégicos: relación con los clientes, eficiencia operativa, innovación y los procesos reguladores y sociales a los que se enfoca el análisis del presente estudio.

Las operaciones de la empresa están determinadas por las regulaciones externas e internas impuestas por diferentes organismos con la finalidad de llevar control sobre las actividades que empeñan las mismas. Según Corall (2015) Las empresas deben cumplir con estas regulaciones, aunque existen otras que se enfocan en ir más allá de un simple cumplimiento, pretenden sobrepasarlas y ser mejor que las normas establecidas con la finalidad de obtener una reputación y ventaja competitiva sobre el mercado donde se desarrolla.

Algunas empresas realizan esfuerzos para sobrepasar los niveles marcados por la normativa legal: no se conforman con solo cumplirlas. Las normativas son de carácter nacional o internacional que imponen requisitos sobre el medio ambiente, la seguridad, la higiene y la contratación en el trabajo.

Como una forma para mejorar el valor a largo plazo para los accionistas a un alto nivel de excelencia está el remarcar la actividad reguladora y social en un mapa estratégico dentro del cuadro de mando integral con un enfoque en los grupos de interés. Según Rompho (2012), el proceso de retención de empleados y clientes se vuelve eficaz y eficiente cuando la empresa se encamina al cumplimiento de las dimensiones reguladoras y sociales en el mapa estratégico del balance Scorecard implantado en la empresa con sus debidas estrategias.

Los procesos reguladores y sociales, tienen que ver, también con una perspectiva medioambiental que favorece a la reducción de residuos y mejoramiento en las condiciones de higiene y seguridad dentro del ambiente laboral. Las empresas refuerzan su reputación por medio de inversiones en conciencia social, imagen con clientes, rebaja en los costos y elevando la productividad (Zolnor, 2009).

Según Wrona (2015) En la Gestión de los procesos reguladores y sociales una de las dimensiones es el medio ambiente, debido a la extensa emisión de regulaciones por parte de los países más avanzados. Las empresas en la actividad medioambiental desarrollan sistemas y medidas para ser incluidas como componentes en el mapa estratégico de los procesos reguladores y sociales.

Gestión medioambiental

La gestión medioambiental ayuda a las empresas a que disminuyan sus residuos aumentando la eficiencia operativa al gastar menos recursos. Para Rompho (2012) La gestión medioambiental es una estrategia a la cual los empresarios deben tener la mentalidad abierta para implantar los cambios que se requieran con el objeto de disminuir el impacto de sus actividades con la naturaleza.

La gestión medioambiental puede ser aplicadas por cualquier compañía que desee ayudar a un ecosistema que en las últimas décadas ha sido muy golpeado: el primer paso es realizar un análisis de la empresa para encontrar los aspectos más relevantes y las actividades que están generando mayor contaminación (Lowe, 1995).

Posteriormente, se deben establecer diversos controles y propuestas para encontrar las diversas soluciones para minimizar esta contaminación.

Cada empresa debe asegurar un compromiso medioambiental con lo que además de cumplir con las normas establecidas por cada país ayudara de manera significativa al medio ambiente. Según López, Quezada, Barros, & Gonzales (2016) Cada empresa debe conocer como se deberá cumplir el compromiso que actividades deberán cumplir para llegar a ese objetivo y definir su política ambiental, para lo cual deberá elaborar un plan de acción de ayudará al llegar al objetivo de una manera estratégica, implementado y ayudándose de las herramientas necesarias.

5. RESULTADOS

Los procesos reguladores en el ámbito medio ambiental han permitido que las organizaciones tengan un mayor control en los procesos que realizan para desempeñar sus actividades y elaborar el producto que ofrecen al mercado. La organización debe considerar a la protección del medio ambiente como una necesidad para sus actividades, a través de esto se pueden generar nuevas oportunidades y por ende obtener ventajas competitivas.

En el transcurso de los años los consumidores empiezan a tener más exigencias con respecto a un producto o servicio que adquieren en una empresa, por lo que es fundamental que se cumpla con todas las normas necesarias e implementar innovaciones que permitan mejorar la calidad de lo ofertado a los clientes. El cuidado del medio ambiente por parte de las industrias, se puede identificar en el uso de material biodegradable para poder ser reciclado o reutilizado.

El daño que se ha hecho a la naturaleza ha generado diversos enfrentamientos en varias empresas, pues, para cuidar el ecosistema se debe invertir recursos tanto económicos como humanos y ese es uno de los motivos fundamentales para dichas

disputas, debido a que este hecho conlleva a la elevación de costos, lo cual disminuye las ventas. Sin embargo, las exigencias medioambientales cada vez son mayores y si las compañías no cumplen dichas normas pueden ser penalizadas con costos que pueden superar la inversión del cuidado medio ambiental. Es por este motivo que la mayoría de compañías prefieren poner nuevos recursos para el cuidado ambiental evitando de esa manera las diversas sanciones en las que podrían caer.

6. DISCUSIÓN

La percepción sobre la importancia de los procesos reguladores y sociales en el ámbito medioambiental latinoamericano es aún incipiente. Todavía no se encuentra concluida, como temática de amplio conocimiento y dominio, según algunos autores. Varias compañías actualmente tienen una gran responsabilidad social, reciclando sus residuos y los desperdicios que no pueden ser reciclados son administrados para ser eliminados de una forma amigable para el planeta. Llama la atención que varias de las compañías no tienen indicadores del impacto que producen al medio ambiente además de no tener objetivos estratégicos para reducir la huella que han producido.

Los entes que se encargan de controlar el medio ambiente son gestores de la creación de nuevos reglamentos medio ambientales y se encargan de examinar como las empresas han ido disminuyendo su huella ambiental y como estas adquieren un compromiso social con la naturaleza, la mayoría de las organizaciones que se encuentran en América Latina no tienen un compromiso formal para el cuidado del medio ambiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, J., Garcia, R., & Fernandez, E. (2015). La Comunicación En Los Procesos De Cambio Social En America Latina: Argentina, Bolivia, Ecuador Y Venezuela. *Revista Latina de Comunicación Social*, 69(70), 1-13.
- Bisbe, J., & Barrubés, J. (2012). Cuadro De Mando Integral Como Instrumento Para La Evaluación Y El Seguimiento De Las Estrategias En Las Organizaciones Sanitarias. *Española Cardoil*, 65(10), 919-927.
- Cabazos, D. E. (2008). Capturing the regulatory rule-making process. *International Journal of Organizational Analysis*, 15(3), 231-250.

- Ching, Y. (2009). Como Funciona El Mapa Estrategico Para El Sistema De Salud. *International Journal Of Public Sector*, 22(4), 349-363.
- Corall, S. (2015). Capturing Contribution Of Subject Librarians. *Library Managment*, 36(3), 223-234.
- López, H., Quezada, L., Barros, R., & Gonzales, M. (2016). Un Metodo Para Diseñar Los Mapas Estrategicos Utilizando DEMATEL Y Programación Lineal. *Decisión de Gestión*, 22(33), 1-23.
- Lowe, A. (1995). Los Procesos Sociales Basicos De Innovación Empresarial. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 1(2), 54-76.
- Lueg, R. (2015). Mapa Estratégico: Vínculo Escencial Entre CMI y La Acción. *Journal Of Business Strategy*, 36(2), 34-40.
- Mariñez, F. (2009). ¿Estado Regulador O Autoregulación Social? Una Reflexión Sobre el Rol del Estado en las Redes de Política. *Revista Chilena de Administración Pública*, 10(13), 107-126.
- Marti, Y., & Vega, R. (2005). Sociedad de la Información: Los Mecanismos Reguladores en el Contexto de una Sociedad Emergente. *Revista Brasileira de Información en Ciencia y Tecnología*, 34(1), 37-44.
- Medina, A. (2005). Mapa Estratégico Del Cuadro De Mando Integral: Propuesta De Indicadores De Gestión De Una Empresa. *Española de Financiación y Contabilidad*, 34(125), 307-331.
- Rompho, N. (2012). Una Experimento en la Utilidad de un Mapa Estratégico. *Measuring Business Excellence*, 16(2), 55-69.
- Salas, K. (2014). Enhancing Visualization To Comunicate And Excute Strategy. *Journal Of Strategy And Managment*, 7(2), 109-126.
- Scholey, C. (2005). Strategy Maps: Astep By Guide to Mesuaring, Magim And Comunicate De Plan. *Jorunal Of Business Strategy*, 26(3), 12-19.
- Sierra, F., & Vallejo, R. (2017). Derecho A La Comunicación: Procesos Regulatorios Y Democracia En America Latina. *Revista Latinoamerica de Comunicación*, 79(134), 460-464.
- Till, B., Baack, D., & Waterman, B. (2011). Mapas Estratégicos De Asociación De La Marca. *Diario de Gestión de Producto y Marketing*, 20(2), 92-100.
- Tinnila, M. (1995). Estrategy Prespective To Business Redecing. *Business Process R-Engineering & Managment Journal*, 1(1), 44-59.

Wrona, T. (2015). Studying Estrategy Formation In Small Companies-Acognitive Perspective. *Journal Of Strategy And Managment*, 8(1), 2-20.

Zolnor, M. A. (2009). Internal control reporting regulation: a law and economics perspective. *ournal of Investment Compliance*, 10(2), 54-66.