

Revista de Estudios Internacionales

# Iberoamerican Business Journal

ISSN 2521-5817 - Escuela de Postgrado Neumann



**VOLUMEN 5**  
**NÚMERO 1**  
Iberoamerican Business Journal  
ISSN: 2521-5817  
DOI: 10.2241/5817  
Febrero - Julio 2021

### EQUIPO EDITORIAL

#### DIRECTOR GENERAL

Giomar Walter Moscoso Zegarra, Escuela de Postgrado Neumann, Tacna, Perú.

#### COMITÉ EDITORIAL

Ben Yábar Vega, Escuela de Postgrado Neumann, Tacna, Perú.

Karen Watkins Fassler, Universidad Internacional De La Rioja, Logroño, España.

Pelayo Delgado Tello, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

#### COMITÉ CIENTÍFICO

Daniel Viera Castillo, Escuela de la Universitaria de Administración y Negocios de la Universidad de Tarapacá, Arica, Chile.

Ignacio Redondo Bellón, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.

Jorge Marcelo Bullemore Campbell, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Desarrollo, Chile.

Pelayo Delgado Tello, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

Víctor Wilfredo Bohórquez López, Universidad de Lima, Lima, Perú.

Walter Valderrama Pérez, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

#### ASISTENTE EDITORIAL Y CORRECCIÓN DE ESTILO

Andres Aaron Ciquero Chipoco, Escuela de Postgrado Neumann, Tacna, Perú.

#### CONTACTO TÉCNICO

Donaghy Amachi Coila, Escuela de Postgrado Neumann, Tacna, Perú.

#### EDITORIAL

Escuela de Postgrado Neumann S.A.C.  
<https://www.epneumann.edu.pe/>  
Av. Bolognesi 987, Tacna, Perú.  
Teléfono: +5152-426114  
E-mail: [ibj@epneumann.edu.pe](mailto:ibj@epneumann.edu.pe)

**EDITORIAL**

La investigación tiene un objetivo medular, que es generar conocimiento, ayudar a superar problemas ya sea aplicativos o de discusión teórica, a través de la aplicación rigurosa del método científico como herramienta para la búsqueda de una verdad temporal, que, seguramente podrá ser rebatida por una siguiente generación de investigadores. Pero así como es importante el producto que se genera, también debe tenerse en cuenta su originalidad, el alcance, impacto y sobre todo su eficacia en descubrir las respuestas que ayudan a los investigadores a responder sus interrogantes.

En ese contexto, las revistas académicas tienen la responsabilidad de difundir con responsabilidad y ética, las verdades y respuestas que van descubriendo los investigadores, generando una potencial colaboración entre académicos o mucho más importante, un debate sobre las nuevas ideas planteadas.

Además de la contribución que se hace a la comunidad académica, también el mundo de las empresas debe observar con atención el producto de los investigadores, al encontrar fundamento en la investigación aplicada, soluciones prácticas, propuestas y herramientas o modelos probados que pueden ayudar a solucionar diversos problemas que se presentan en las empresas.

Por esto, la Escuela presenta un conjunto de investigaciones que han superado un riguroso proceso de revisión de parte de un comité editorial multidisciplinario y multinacional, que aseguran la

vigencia y pertinencia de los resultados que dichos documentos de investigación presentan.

Es así, que se desarrollan trabajos como; RCEP Asociación Económica Regional de Asia. Ascenso de una Nueva Potencia Mundial; El impacto del idioma inglés en el comercio internacional; Antecedentes del Gobierno Corporativo (GC); Impacto económico laboral de la implementación del teletrabajo; La carga académica de estudiantes de una Facultad de Administración y Economía (Chile). Un aporte a la gestión de docencia universitaria; Presentación y validación del Modelo de Excelencia Gestión Moderna de Servicios GEMSES; ¿Cómo mejorar el comportamiento socialmente responsable? Experiencias en una empresa de análisis clínicos en el sureste de México; Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Ladrillera Maxx en Tacna

Finalmente, desde la Escuela de Postgrado Neumann, renovamos nuestro compromiso con la comunidad de investigadores poniendo a su disposición la presente revista como medio de difusión para que sus productos académicos puedan ser conocidos y valorados en el mundo de la academia y la empresa, con un objetivo común, la formación de personas que cultiven la búsqueda de la verdad con ética y responsabilidad.

Giomar Walter Moscoso Zegarra  
Director General de  
Iberoamerican Business Journal

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|   | <b>Editorial</b>   | pp. 1 - 4     |
|   | Giomar Moscoso Zegarra   |               |
| <b>¿Cómo se usan las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y las redes sociales (RRSS) en la micro, ¿pequeña y mediana empresa (MIPYMES)? caso: Región de Arica y Parinacota, Chile</b> |  | pp. 5 - 37    |
|   | Jorge Bernal Peralta<br>Ximena Vega Donoso<br>Noemí Copaja Morales<br>Katia Magaña Aguilar         |               |
| <b>Fomentando la retención estudiantil. Un estudio en instituciones de educación superior privada en el sureste de México</b>   |  | pp.38 - 48    |
|   | Francisco G. Barroso Tanoira   |               |
| <b>EL Comercio Electrónico y Transfronterizo en la Escena Internacional y la Pandemia</b>   |  | pp. 49 - 82   |
|   | Víctor Giudice Baca<br>Feleojorco Julián Avendaño Aranciaga  |               |
| <b>La Inteligencia Artificial en empresas peruanas e impactos laborales en los trabajadores</b>   |  | pp. 83 - 105  |
|   | Carlos Eduardo Armas Morales   |               |
| <b>Toma de decisiones en la empresa familiar: necesidad de una reorganización basada en el gobierno corporativo</b>   |  | pp. 106 - 139 |
|   | Juan Antonio Arbulú Celi   |               |
| <b>Plataforma de cupones de descuento para el sector vitivinícola instalada en la zona Sur del Perú</b>   |  | pp. 140 - 149 |
|   | Jehovanni Fabricio Velarde Molina<br>Luis Alberto Jesús Arenas Rojas<br>Elmer Jesús Cruz Arocutipa |               |
| <b>Reclamos y satisfacción del sector empresarial respecto al servicio eléctrico en la zona sur del Perú</b>  |  | pp. 150 - 168 |
|   | Regis André Junior Fernández Argandoña   |               |
| <b>Lineamientos para la Publicación de Artículos</b>  |  | pp. 169 - 172 |
|   | Giomar Moscoso Zegarra   |               |