



Editorial

En un mundo donde las organizaciones buscan considerar cada vez más al capital humano que la conforma para lograr sus objetivos, cumplir su misión y moverse hacia su visión, se presenta este número de la revista **CICAG** con temas actuales que se enfocan a organizaciones tanto públicas como privadas, haciendo énfasis en estudios de empresas con diversos tamaños y entornos.

En esta oportunidad la revista presentan cinco artículos que muestran la actualidad investigativa en el entorno universitario dentro del postgrado, en las áreas administrativas y gerenciales que son fundamentales para las organizaciones de hoy.

En el primer artículo se expone sobre variables de gran importancia en la gestión humana como lo son las competencias y la comunicación humana, dos elementos motrices de la gestión empresarial, sobre todo en lo que se refiere a relaciones con sus usuarios.

En el segundo artículo se muestra la calidad de servicio evaluada en organizaciones que venden muy importantes insumos para la comunidad, y donde el servicio al cliente es un importante factor que debe ser analizado y estudiado.

En el tercer artículo organizaciones que sirven a la comunidad, como lo es la banca pública, son estudiadas en su relación con organizaciones que no han sido relacionadas con la banca de forma más estrecha, y no disfrutan de los beneficios asociados a las organizaciones bancarias.

En el cuarto artículo se estudia el equilibrio entre los dos grandes mundos de un ser: la vida laboral y la personal, dentro del entorno de empresas de servicios de la industria que genera la riqueza que motoriza al país, el sector petrolero.

En el último artículo muestra un elemento del proceso gerencial, la planificación, que reviste gran importancia, pero que en organizaciones pequeñas y medianas todavía es una fuente importante de investigación, todo esto con el objetivo de mejorar el proceso gerencial en el contexto estatal venezolano.

Cada uno de los trabajos muestra un mundo realista que va más allá del conocimiento común, y llama a desarrollar la sabiduría y la visión humanista del hombre en las organizaciones de hoy.

Dr. Noel Neuman

nneuman@urbe.edu.ve