



Revista Científica

GERENS

Número 8.
Ene. - Jun. 2021
ISSN: 2665 - 0002

San Carlos, 2021

Revista Científica Gerens Número 8. Ene. - Jun. 2021



Universidad Nacional Experimental de los
Llanos Occidentales Ezequiel Zamora





UNELLEZ

*Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales*

Gerens

La UNELLEZ sembrando las nuevas dinámicas gerenciales que demanda la sociedad y la economía.

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora” San Carlos, Estado Cojedes, Venezuela
Número 8 / Enero-Junio 2021

REVISTA CIENTÍFICA GERENS Número 8 / Enero-Junio 2021

La UNELLEZ sembrando las nuevas dinámicas gerenciales que demanda la sociedad y la economía.

REVISTA CIENTÍFICA ARBITRADA, aprobada según Resolución Consejo Directivo UNELLEZ N° 2017/403 de fecha 01/08/2017 punto 75. PERIODICIDAD: SEMESTRAL.

Catálogo Latindex: <https://latindex.unam.mx/latindex/ficha?folio=28060>. Folio: 28060. Folio Único: 24548.

La Revista Científica Gerens se encuentra Adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades LatinRev desde el 30/06/2020: <https://www.flacso.org.ar/latinrev/>

La revista científica **GERENS** constituye un órgano divulgativo del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) - Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales (VIPI), Cojedes, y de toda la UNELLEZ; además, posee un carácter científico y humanístico, orientado a promover la investigación, la reflexión y la generación de conocimientos en las Ciencias Gerenciales y áreas afines. Se presenta como una publicación semestral, fundada en el año 2017. Se publican resúmenes de trabajos culminados y avances de investigación, trabajos de ascenso, ensayos académicos, reseñas de libros y experiencias pedagógicas producidas por el personal docente, de investigación y estudiantes de postgrado (4to y 5to nivel) de la UNELLEZ-VIPI y otros autores del ámbito nacional e internacional. La selección de cada aporte dependerá, en primer lugar, del uso y adecuación de la normativa establecida, en segundo lugar, atender con celeridad las observaciones que resulten del proceso de arbitraje respectivo requerido por la revista.

The scientific journal **GERENS** is an informative body of the Advanced Studies Program of the National Experimental University of the Western Plains Ezequiel Zamora (UNELLEZ) - Vice-rectorate of Infrastructure and Industrial Processes (VIPI), Cojedes, and of the entire UNELLEZ; It also has a scientific and humanistic character, aimed at promoting research, reflection and the generation of knowledge in Management Sciences and related areas. It is presented as a biannual publication, founded in the year 2017. Summaries of culminating works and research advances, promotion works, academic essays, book reviews and pedagogical experiences produced by teaching staff, research and postgraduate students (4th and 5th level) of the UNELLEZ-VIPI and other authors of the national and international scope. The selection of each contribution will depend, in the first place, on the use and adequacy of the regulations established, secondly, to promptly address the observations resulting from the respective arbitration process required by the journal.

PORTADA: Fotografía tomada en el Programa de Estudios Avanzados por la MSc. Jesulma López.

Diseño y digitalización de portada: Dr. Antonio Luis Flores Diaz.

Montaje: MSc. Luis Guerrero / MSc. Luis Gerardo Vivas, San Carlos, Estado Cojedes, Venezuela.

Depósito Legal: CO2017000009

ISSN: 2665-0002

DIRECTOR: Dr. ANTONIO LUIS FLORES DIAZ

EDITOR: Dr. GUSTAVO ALONZO JAIME GAMEZ

Diagramación: Dr. Antonio Luis Flores Diaz

Revista editada por: Fundación Editorial de la Universidad Ezequiel Zamora (FEDUEZ-UNELLEZ). Av. 23 de enero, Redoma de Punto Fresco, Barinas, Venezuela.

URL: <http://unellez.edu.ve/portalweb/public/departamentos/507/contenido/576>

Journal edited by: Fundación Editorial de la Universidad Ezequiel Zamora (FEDUEZ-UNELLEZ). Av. 23 de enero, Redoma de Punto Fresco, Barinas, Venezuela.

URL: <http://unellez.edu.ve/portalweb/public/departamentos/507/contenido/576>

Dirección: Programa de Estudios Avanzados UNELLEZ - VIPI. Avenida Principal, Urbanización Cantaclaro. San Carlos, Cojedes - Venezuela. Teléfonos: (0258)-4331955-4331412-4331671

Email: revistagerens@gmail.com. **Twitter e Instagram oficial:** [@revistagerens](https://www.instagram.com/revistagerens)

URL 1: <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rgerens>

URL 2: <http://www.postgradovipi.50webs.com/gerens.html>

Derechos de autor: Todos los derechos son reservados por la UNELLEZ. Se puede reproducir el material contenido en la revista sin permiso del editor solo para uso de investigación y fines privados. Si es utilizado para otros fines se debe solicitar el debido permiso por escrito a la editorial.

Copyright: All rights are reserved by UNELLEZ. The material contained in this journal may be reproduced without the permission of the publisher only for the use of research and private purposes. If it is used for other purposes, due permission must be requested in writing from the publisher.

PRINCIPIOS ÉTICOS PARA PUBLICACIÓN EN LA REVISTA CIENTÍFICA GERENS

El Comité Editorial de la Revista Científica Gerens velará por el cumplimiento de las normas de conducta ética implementadas para nuestra revista en línea. Con base en la capacidad crítica, honestidad y objetividad de las personas involucradas a lo largo de todo el proceso de publicación, esto incluye, editor, director, autores, colaboradores y revisores. Los principios éticos de la Revista Científica Gerens se detallan a continuación:

Responsabilidad de los autores y autoría

Las publicaciones que se reciben en la Revista Científica Gerens son originales e inéditas. En cuanto a las publicaciones redundantes o concurrentes. Los autores, no deben, enviar manuscritos de trabajos de investigación que hayan sido publicados o enviados simultáneamente a otras revistas científicas o editoriales diferentes. Esto constituye una práctica poco ética y la publicación será inaceptable en nuestra revista.

En cuanto a las fuentes de información

Los autores, deben citar las fuentes importantes en la elaboración del manuscrito y dar el crédito correspondiente a los trabajos de otros. Cuando se utiliza información privada y/o confidencial se debe pedir por escrito el permiso correspondiente a los autores de la obra citada.

Con relación a la autoría del manuscrito

Se reconocerá la autoría del manuscrito a aquellos autores que realmente hayan hecho un aporte significativo al desarrollo de la investigación tanto autores como co-autores del documento. El documento enviado a la revista debe ser consignado y aprobado por el autor principal con el consentimiento de que todos los involucrados en la investigación están de acuerdo con la publicación del manuscrito.

Los autores tienen la obligación de informar al editor de la Revista Científica Gerens de cualquier error importante detectado en la publicación para tomar los correctivos necesarios o si por el contrario el editor se entera de un error en la publicación encontrado por una tercera persona, el autor (es) tiene el deber de retractarse y corregir inmediatamente esta anomalía.

En cuanto al arbitraje

El sistema de escogencia de los árbitros es un proceso anónimo. Se utiliza el sistema doble ciego (Peer Review), en tal sentido ni los autores conocen al árbitro ni el árbitro a su par ciego. Las revisiones de los árbitros deben estar basadas en la crítica constructiva, honestidad y objetividad.

Confidencialidad. Una vez finalizado el proceso de arbitraje, los revisores deben abstenerse de suministrar o divulgar información del proceso a ningún ente externo a la revista.

La revista la Revista Científica Gerens notificará a los revisores del tiempo requerido para la evaluación del manuscrito y en caso de presentarse algún inconveniente o impedimento para cumplir con los lapsos establecidos, el (los) revisor (es) deberá (n) informar al editor de la revista para tomar las previsiones del caso.

En cuanto a la responsabilidad de los Editores

Decisión de publicación

El editor junto al director de la Revista Científica Gerens tomarán la decisión final de publicar o no el manuscrito, una vez haya sido revisado por los pares ciego. Esta decisión debe tomarse con base en la importancia del contenido científico de la investigación, la normativa de la revista y en las observaciones emanadas de los árbitros. Debe prevalecer la objetividad y la honestidad por encima de cualquier punto de vista de raza, orientación sexual, creencias religiosas, origen étnico, nacionalidad o posición política de los autores.

Confidencialidad. Tanto el editor como el director y el Comité Editorial de la Revista Científica Gerens no deben dar información a ningún ente externo a la revista sobre los manuscritos enviados para publicación, solo se dará información a los autores.

El editor o director de la Revista Científica Gerens dará respuesta inmediata a solicitudes y aclaratorias realizadas por los autores y árbitros vía correo electrónico u otra herramienta permitida dar información sobre la publicación.

Difusión de la revista. El editor o director hará la difusión del número publicado a través del Sistema de Revistas de la UNELLEZ; el cual se encuentra la página web de la Revista Científica Gerens, base datos y redes sociales: <http://revistas.unellez.edu.ve/>

Proceso de Publicación: El editor o director de la Revista Científica Gerens seleccionará a dos expertos de reconocida trayectoria nacional o internacional para evaluar el manuscrito.

En relación con los conflictos de interés

El editor o director de la Revista Científica Gerens solicitará a los autores que informen por escrito al momento de consignar el manuscrito a la revista, si existen conflictos de interés con algún autor, coautor, empresa o instituciones relacionadas con el artículo y publicar correcciones si los intereses contra-puestos se presentaron después de la publicación del manuscrito. Si esto sucede, el editor debe exigir a los autores publicar una retractación o implementar otras normas de conducta apropiadas.

Asimismo, los conflictos generados en el proceso de publicación de un artículo se resolverán por la resolución de conflictos como son la mediación o la conciliación; todos enmarcados en una solución pacífica y de satisfacción de las partes sin prejuicios a ninguno de los involucrados en los asuntos.

Detección de plagiarismo: Los artículos, ensayos, revisión literaria, avances, notas técnicas entre otros recibidos en la Revista la Científica Gerens para su publicación son escaneados con softwares disponibles en Internet, tales como Google Scholar o Google Books que cuenta con una gran base de datos de materiales y artículos publicados en el pasado y en la actualidad que hacen que el software sea más efectivo para el rastreo de contenidos duplicados, de esta manera podemos detectar si el trabajo a publicar no ha sido copiado de otras fuentes. En caso de detectarse el plagio, el artículo es devuelto al autor (es) para que subsanen la falta o en su defecto el material no será publicado en la Revista.

DIRECTOR

Dr. ANTONIO LUIS FLORES DIAZ
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora
San Carlos, Cojedes – Venezuela**

EDITOR

Dr. GUSTAVO ALONZO JAIME GAMEZ
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora
San Carlos, Cojedes – Venezuela**

COMITÉ EDITORIAL

Dr. ANTONIO LUIS FLORES DIAZ
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”
(UNELLEZ) San Carlos, Cojedes – Venezuela**

Dr. GUSTAVO ALONZO JAIME GAMEZ
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”
(UNELLEZ) San Carlos, Cojedes – Venezuela**

Dr. DANNY MARCEL ORASMA VILLAMEDIANA
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”
(UNELLEZ) San Carlos, Cojedes – Venezuela**

Dra. XIOMARA LIBERTO
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”
(UNELLEZ) San Carlos, Cojedes – Venezuela**

MSc. LOREINES VALENTINA GONZÁLEZ
**Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”
(UNELLEZ) San Carlos, Cojedes – Venezuela**

Dr. CARLOS LIBORIO CAMACHO QUINTERO
Universidad de los Andes (ULA) Mérida - Venezuela

Dra. BLANCA MARÍA BARRIOS AGUILAR
**Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada
Bolivariana (UNEFA) Tinaquillo, Cojedes – Venezuela**

Dr. EDNER SÁNCHEZ
Universidad Fermín Toro (UFT) Cabudare – Venezuela

Dra. CARMEN PINEDA
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

Dr. FREDDY ÁLVAREZ
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

MSc. YOEL YOHAN RIVAS SEQUERA
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

Dra. MIRIAM RODRÍGUEZ
Universidad Deportiva del Sur (UDS)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

MSc. AMEIRA KATIUSKA PEÑA
Universidad Deportiva del Sur (UDS)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

Dra. DALUI MONASTERIO
Universidad Deportiva del Sur (UDS)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

Dra. ELIONA GÁMEZ
Instituto Universitario de Tecnología del Mar (IUTEMAR)
San Carlos, Cojedes – Venezuela

AUTORIDADES DE LAUNELLEZ

Dr. Alberto Quintero
RECTOR DE LA UNELLEZ

MSc. Erasmo Cadenas Pérez
VICERRECTOR DE SERVICIOS

Prof. Coromoto Sánchez
SECRETARIA GENERAL

Dra. Aurora Acosta
VICERRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
Barinas, estado Barinas

MSc. Job Joani Jurado Guevara
VICERRECTOR DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
Guanare, estado Portuguesa

MSc. Marys Orasma
VICERRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
San Fernando de Apure, estado Apure

Dr. Gustavo Alonzo Jaime
VICERRECTOR DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
San Carlos, estado Cojedes

Dra. María Andueza
DIRECTORA DE CREACIÓN INTELECTUAL
Barinas, estado Barinas

MSc. Carmelina Lanza
DIRECTORA DE VINCULACIÓN SOCIOCOMUNITARIA
Barinas, estado Barinas

Dra. Ana Iris Peña
DIRECTORA DE ESTUDIOS AVANZADOS
Barinas, estado Barinas

Dra. Zoleida Lovera
Directora-Gerente FEDUEZ
Barinas, estado Barinas

AUTORIDADES DE LA UNELLEZ SAN CARLOS

Dr. Gustavo Alonzo Jaime Gámez
Vicerrector de Área

MSc. Nakhary Mendoza
Jefa del Programa Ciencias Básicas y Aplicadas

MSc. María Eugenia Paredes
Jefa del Programa Ciencias del Agro y del Mar

Dra. Yarith Navarro
Jefa del Programa Ciencias Sociales y Económicas

MSc. Ángela Rendo
Jefa del Programa Ciencias Jurídicas y Políticas

MSc. Andrea Meléndez de Alvarado
Jefa del Programa Ciencias de la Educación y Humanidades

MSc. Gheila Atenas Peralta
Jefa del Programa Ciencias de la Salud

MSc. Carolina Evelind Varela
Jefa del Programa Estudios Avanzados

Dr. Antonio Luis Flores Díaz
Jefe del Programa Sistema de Creación Intelectual

Ph.D. Juan José Fernández Molina
Sub-Gerente de Publicaciones Cojedes

MSc. Yadira Flores
Jefa del Programa Vinculación Socio Comunitaria

MSc. Loreines Valentina González
Secretaria del Consejo Académico

Lcdo. Efraín García
Coordinador de Cultura

EDITORIAL

Es motivo de fiesta académica para este comité editorial presentar una nueva edición de Gerens. Una revista para el estudio de las ciencias gerenciales desde una perspectiva inclusiva, de género y prospectiva. Con mucho esfuerzo y en medio de la pandemia de la covid-19, los investigadores continúan desarrollando sus productos de creación intelectual y es un honor para Gerens publicarlos, una vez superado el proceso de arbitraje doble ciego que nos caracteriza.

La edición que hoy presentamos es un reflejo de investigaciones de investigadores, docentes, discentes de postrado de la UNELLEZ y de otras universidades nacionales e internacionales.

De esta manera, Gerens se consolida como una publicación al servicio de los profesionales interesados en mostrar sus investigaciones de alto nivel.

Dr. Gustavo Alonzo Jaime
Editor

MODELO TECNOLÓGICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA, C.A. COJEDES

(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGICAL MODEL AS IMPROVEMENT OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA, C.A. COJEDES)

Darvis Rafael Barradas Romero

Ingeniero en Informática. (UCLA) Maestría en Administración. Mención Gerencia General. (UNELLEZ) Correo: Darvis26@gmail.com

Susana María Quintero Abdón

Licenciada en Administración. (UNESR) Maestría en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ). Máster en Inteligencia Emocional. (UNESCO). Máster en Comunicación Asertiva (UNESCO). Correo: proffasusanaq@gmail.com

Autor de correspondencia: Susana María Quintero. E-mail: proffasusanaq@gmail.com

Recibido: 02/02/2021 **Admitido:** 05/06/2021

RESUMEN

La determinación en la investigación fue desarrollar un modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en CAICA. Cojedes. Estuvo enmarcado metodológicamente en investigación cuantitativa; estudio de campo y diseño no experimental; la población y muestra censal fue de 20 que trabajan en la gerencia administrativa. La técnica de recolección de datos fue encuesta bajo la particularidad de cuestionario; validándose a través del juicio de tres (03) expertos y la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach con resultado de 0,92 en marcado en el rango altamente confiable. Concluyendo en relación a los resultados obtenidos que los empleados deben mejorar la gestión de los procesos administrativos con base a la tecnología de información, comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la eficiencia y eficacia para implementar técnicas de perfeccionamiento en la producción, las finanzas y el desempeño del talento humano.

Palabras claves: Tecnología, comunicación, procesos administrativos

ABSTRACT

The determination in the research was to develop a technological information and communication model to improve the administrative process in CAICA. Cojedes. It was methodologically framed in quantitative research; field study and non-experimental design; the population and census sample was 20 working in administrative management. The data collection technique was a survey under the particularity of a questionnaire; being validated through the judgment of three (03) experts and reliability through Cronbach Alpha Coefficient with a result of 0.92 in the highly reliable range. Concluding in relation to the results obtained that employees should improve the management of administrative processes based on information technology, effective communication, teamwork, efficiency and effectiveness to implement improvement techniques in production, finances and the performance of human talent.

Keywords: Technology, communication, administrative processes

INTRODUCCIÓN

La posibilidad de lograr competencia en este marco está condicionada en gran medida por el enfoque con que se conciba la formación del Talento humano; es por ello que el factor humano ocupa un lugar prominente en la actualidad, en muchas condiciones particulares significa el activo más valioso del futuro de cada organización; asimismo para determinar si una persona es competente, se debe tener evidencia de que fue capaz de realizar el trabajo en forma segura y eficiente es decir de proyectar el resultado esperado. Igualmente, un funcionario se considera competente para hacer algo cuando demuestra que lo sabe hacer; asimismo los criterios de desempeño definen la calidad de la actividad realizada. Por lo que se debe lograr una mayor productividad en el desempeño del talento humano en las instituciones.

Cabe agregar que en Venezuela el actual escenario demanda mayor integración entre talento humano, eficiencia, tecnología de la información, comunicación, recurso humano y sostenibilidad económica; por lo que se hace vital para CAICA del estado Cojedes aplicar y mantener actualizados los sistemas como plataforma actualizada para todas las actividades que se realizan a nivel institucional con el fin de buscar la excelencia en los procesos administrativos.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La Teoría General de los Sistemas según Bertalanffy (1950), afirma que “Las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian en un todo” (p. 33). Lo que indica en la empresa CAICA Cojedes para poder realizar la recopilación de la información del inventario diario debe realizar un formato para ser llenado con la información esencial de materia prima y posteriormente de producción diaria, semanal y/o mensual; además la gerencia pueda tomar decisiones de compras y de despacho de los productos elaborados.

Seguidamente, la teoría de la organización señala Chiavenato (2004) "Consiste en analizar un fenómeno y explicarlo, intenta comprender las causas de ese fenómeno organizacional, lo cual nos sirve para intentar mejorar la realidad sistémica del ente en cuestión" (p. 122). Lo que indica de acuerdo al plano del sistema de información y comunicación de la empresa CAICA que la precitada puede tener efectos significativos en sus miembros. Algunas personas son más productivas y creativas en su entorno laboral cooperativo y se sienten más satisfechos cuando su trabajo está estandarizado y la ambigüedad es mínima.

Dentro del mismo orden de ideas, Chiavenato (2004) estipula los principios de burocracia instaurados por Weber como los

siguientes: “un sistema formal de organización y administración para asegurar la eficiencia y la eficacia” (p. 79). Por consiguiente, la administración de CAICA Cojedes para aplicar un modelo tecnológico de información y comunicación como apoyo, debe tener presente la radicalidad de ejecutar los procesos administrativos de una manera holística para asegurar la efectividad de los resultados obtenidos de acuerdo a la planificación pautada dentro de la empresa para tener la información de inventarios diarios, cuentas banco al día para pagos de proveedores y honrar los compromisos de sueldos y salarios a su talento humano.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta indagación estuvo enmarcada en una búsqueda con un enfoque cuantitativo, se utilizó investigación aplicación, nivel descriptivo y diseño no experimental; de allí pues tipo de investigación aplicación es definido por la teorizante Balestrini (2015) señala que la investigación aplicación consiste en “La elaboración de una propuesta o de un modelo, los cuales constituyen una solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social o de una institución” (p.38). Es por ello, que se desarrollo un modelo tecnológico de información y comunicación como mejora para el proceso administrativo en CAICA, Cojedes hacia el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Su nivel fue descriptivo, sustentado por teórico Bisquerra, (2009), que señala que: “Es aquella en la que se limita a observar y describir los fenómenos” (p. 65); es decir, se indago y se analizó los procesos de tecnología de información, desempeño y factores de comunicación del talento humano de la gerencia administrativa de CAICA.

En referencia al Diseño fue no experimental que según, Tamayo y Tamayo (2008) lo define como “Aquella investigación en la cual el investigador parte de acontecimientos ya realizados; por tanto sus datos tienen fundamento en hechos cumplidos” (p. 57); de allí pues, en la presente indagación no se realizó experimentación alguna, ni manipulación de variables por eso se enmarco en el precitado diseño. Esto implica, que en la profundidad de esta búsqueda se determinaron las causas que están originando los efectos que imposibilitan la realización de los objetivos administrativos; es decir, se indago y se analizó los procesos de tecnología de información, desempeño y factores de comunicación del talento humano de la gerencia administrativa de CAICA.

En este caso la población es definida por Tamayo y Tamayo (ob. cit.) como “Una población está determinada por sus características definitorias, por tanto el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población” (p. 114). De igual forma, la población objeto de estudio de CAICA Cojedes fue de veinte (20) trabajadores

administrativos. En atención a la muestra en este caso fue censal, Méndez (2012), acota que es “Aquella muestra que consiste en estudiar todos los elementos de la población de interés” (p. 182). Lo que indica que la población y muestra se consideró los veinte (20) trabajadores administrativos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En relación a la información obtenida a partir de la aplicación del instrumento al talento

exige consideraciones hacia los empleados que no tienen claro el estilo gerencia de la gestión administrativa.

Como indica el teórico Drucker (2002), que la “Gerencia debe ser con una concepción amplia, abierta, dinámica e interactiva, teniendo siempre posibilidades de apertura y de desarrollo hacia diversos contextos, donde cada talento humano aporte posibles soluciones (p. 67). Se evidencia que la gerencia debe ofrecer la oportunidad a su talento humano se forme

Tabla 1

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Gerencia Holística

Estima que la gerencia administrativa establece acciones hacia el futuro considerando la tomar decisiones en los procesos administrativos de forma holística.

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	6	30	0	0	7	35	7	35	20	100

Fuente: Elaboración Propia

humano de la Corporación Agropecuaria Integrada C.A Cojedes; para ello los autores Anderson, Sweeney y Williams (2008) describen que “Los datos pueden ser tabulares, gráficos o numéricos” (p.34); por lo tanto, se obtuvo las conclusiones que a continuación se presentan:

El primer ítem se indaga sobre la gerencia administrativa que establece acciones en los procesos administrativos de forma holística para la toma de decisiones; en efecto el 35% respondió nunca, otro 35% casi nunca y 30% casi siempre, lo cual denota una situación que

para dar aportes hacia las soluciones.

En la tabla 2 donde se reflejan los resultados obtenidos del ítem 4 para saber si tienen conocimientos de computación el talento humano de administración CAICA; en este sentido se observa que el 15% aseguró ocasionalmente, el 70% casi siempre y un 15% siempre manejan computadoras, conocen los programas y lo usan en su labor diaria. Es evidente entonces que poseen una fortaleza los administrativos de CAICA. Aunado a ello el especialista Montilva (1999), expone que:

La combinación de tecnologías informáticas y tecnologías de telecomunicaciones es una

planificación de producción y ventas. Además llevar los libros bancos con los saldos diarios

Tabla 2

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Tecnología de la Información

Usted como empleado administrativo maneja programas de computación como Word, Excel, Power Point, Linux, entre otros para realizar su labor diaria

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	3	15	14	70	3	15	0	0	0	0	20	100

Fuente: Elaboración Propia

dupla excelente. Por ello, en la tecnología de información se incluyen los computadores, los periféricos, las redes, las máquinas de fax, la telefonía, las impresoras inteligentes y otros tipos de dispositivos tecnológicos que apoyan el proceso de informaciones y las comunicaciones de una organización (p. 198)

En efecto solo tendría que formarse combinando la tecnología informática y la

para honrar los compromisos administrativos.

Cabe señalar que el ítem 3 donde se indago si el talento humano está dispuesto a recibir capacitación en tecnología y comunicación para desempeñarse mejor a nivel administrativo; cabe acotar que un 70% refirió siempre y el 30% casi siempre evidenciándose una fortaleza en los empleados administrativos con deseo de aprender herramientas indispensables para el establecimiento de controles y seguimiento en

Tabla 3

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Capacitación

Estaría dispuesto a ser capacitado para manejar un modelo de Tecnología y Comunicación para fortalecer su desempeño administrativo en CAICA

Ítems	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	14	70	6	30	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Elaboración Propia

tecnología en comunicación para activar los procesos administrativos y optimizar con los elementos necesarios para cumplir con la

los procesos administrativos para consolidar las metas de CAICA a nivel de finanzas y producción.

De acuerdo con el Diccionario WordReference.com. (2020) la capacitación “Es la disposición y aptitud para conseguir un objetivo” s/nlo que indica la disposición de los trabajadores para mejorar los procesos administrativos, impulsar su producción, organizar la materia prima y establecer metas

necesario para apoyar las actividades de los sistemas de información. Es un apoyo valioso para los procesos administrativos (p. 198)

Lo que indica que manejan la información tecnológica, posee equipos de computación con programas a nivel de oficina; aunado a ello lo

Tabla 4

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Modelo de Tecnología y Comunicación

Considera que en la gerencia administrativa de CAICA se puede aplicar un Modelo tecnológico de Comunicación para mejorar los procesos administrativos

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	6	30	14	70	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Elaboración Propia

para honrar los compromisos financieros de la empresa.

En referencia al ítem 4 se investigó si consideran que se aplicar el modelo tecnológico de comunicación para mejorar los procesos administrativos. En consecuencia el 70% respondió casi siempre y un 30% siempre; de allí pues se demuestra que si considerar que se puede mejorar con la implementación de este modelo. Seguidamente el teórico Montilva (ob. cit.), considera que

Los procesos de información están las tecnologías de datos, la cual incluye todo el hardware y software requerido para capturar, almacenar y gestionar los recursos de datos y la tecnología de procesos que incluye todo lo

ideal sería que la gerencia administrativa apoye las actividades del modelo tecnológico de comunicación para mejorar los procesos administrativos en CAICA.

MODELO DE TECNOLÓGICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA C.A COJEDES

En este sentido este modelo está basado en un enfoque de las tecnologías de la informaciones y la comunicación efectiva; aunado a ello tiene como propósito la puesta en práctica mediante los lineamientos enmarcados en las bases teóricas en especial de los expertos Montilva y Noski basados en la combinación de

tecnologías informáticas y la comunicación para apoyar el proceso de la aplicación en la organización. Igualmente se plantea uno de los

Debido a esto se acarrea un profundo retraso al momento de consignar la información solicitada por la gerencia administrativa,

Tabla 5. Actividades de Formación del Modelo

Objetivo General: Establecer el modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en la Corporación Agropecuaria Integrada, C.A. Cojedes

Objetivos Específicos	Actividad como Factor de Éxito
-Orientar al talento humano administrativo en base a las estrategias del modelo de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar su desempeño enfocados en técnicas de inteligencia emocional vinculándolo con la esencia de la empresa	- Esta formación se enmarcó en el potencial que tiene cada empleado usando sus habilidades, destrezas y experiencias para influenciar al equipo canalizando emociones proyectados hacia cumplir la misión y visión de la empresa CAICA. Duración: un (1) día.
- Brindar a todo los empleados de la gerencia administrativa las herramientas sobre tecnologías de información y comunicaciones para mejorar el desarrollo de los procesos administrativos; además garantizando las técnicas de trabajo en equipo, eficiencia y eficacia hacia la producción en CAICA	- Se realizó taller reflexivo con mesa de trabajo sobre: misión, visión y valores para fortalecer el desempeño del talento humano; también sobre la importancia de trabajar en equipo para realizar tener la información de producción al día diariamente para sistematizada de manera oportuna. Duración: un (1) día
- Realizar las actividades de formación para los empleados de la gerencia administrativa que realcen los conocimientos de tecnologías de información y comunicaciones de manera efectiva, trabajo en equipo, eficiencia y eficacia hacia la producción de la empresa CAICA.	- Se formó a todos los trabajadores de la gerencia administrativa en los programas Word y Excel mediante un curso sobre su manejo para realizar las tareas diarias; además elaboración de formato para reporte diario del inventario de materia prima de la producción diaria y nóminas.
Recursos: Computador, pizarra acrílica y marcadores.	Duración: seis (06) semanas.
Responsables: Ing. Daniel Ortega, Gerencia CAICA y Autor	Horario: Lunes a Jueves de 4:00 pm a 5:30 pm por seis (06) Semanas.

Fuente: Elaboración propia (2020)

retos más importantes para orientar la función del gerente en una empresa pública como lo es CAICA debido a que se caracteriza por la búsqueda de la excelencia en la gestión administrativa; además este modelo se triangula con el estilo gerencial, trabajo en equipo, eficiencia y eficacia. También con la filosofía de la Empresa CAICA Cojedes.

motivado a que cualquier departamento que requiera el reporte veraz para tomar decisiones sobre compras de materia prima, finanzas y/o despachos diarios no la tendrá actualizado. Es por ello que se necesita establecer la sistematización de la información y tener la comunicación efectiva entre los empleados administrativos para tener esa averiguación

clave en el momento que la requieran los gerentes de CAICA.

Por esta razón en función del diagnóstico y los lineamientos de los expertos citados se realiza la planificación donde se establece el cronograma de formación a ejecutar basado en los objetivos del modelo de tecnologías de información y comunicaciones, el cual a continuación se detalla en la siguiente tabla.

RESULTADOS

Una vez finalizado el desarrollo modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en la Corporación Agropecuaria Integrada, C.A. Cojedes en sus ciclos y aplicación de la evaluación mediante un cuestionario aplicado a las veinte (20) empleados administrativos que formaron parte de la capacitación donde se desprende que los veinte (20) empleados opinaron con la alternativa Muy Bueno en las cuatro (4) interrogantes; expresaron que el taller reflexivo y el curso de actualización y destrezas para el manejo de programas Word y Excel son de ayuda en las necesidades sobre informática y comunicación que necesitaban el talento humano de CAICA gerencia administrativa; manifestaron que tienen conocimiento sobre formatos y nóminas de manera más técnica; también las cualidades, destrezas y experiencias del autor que se preparó para explicar detalladamente en base a las debilidades y fortalezas que se presentaron en el diagnóstico a

fin de enmarcarlas en un paradigma de impulsar los cambios positivos.

CONCLUSIONES

En relación a identificar cómo se desarrolla los procesos administrativos del talento humano en la gerencia administrativa de la Corporación Agropecuaria Integrada C.A Cojedes; de acuerdo a esto existen las siguientes debilidades: falta de plataforma tecnológica para la elaboración de la nómina de sueldos y salarios para el talento humano, información financiera, fallas en ordenes de entrega de materia prima, inexistencia del inventario diario de materia prima, debilidades en la facturación de productos elaborados, entre otros; toda la información de procesos administrativos se maneja de forma manual desde recursos humanos, materiales, inventario mensual hasta los servicios generales de la institución.

RECOMENDACIONES

Mejorar todos los procesos administrativos de manera automatizada y así poder mejorar las metas de producción trazadas en CAICA a nivel de crear el inventario diario de materia prima, realizar la nómina de sueldos y beneficios socios económicos del personal; del mismo modo la gerencia debe impulsar al talento humano hacia la motivación al logro, el trabajo en equipo, el empoderamiento de sus tareas mediante la comunicación efectiva y la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

En relación a la actualización de los conocimientos se aconseja a la gerencia administrativa que deben actualizar por los menos dos (2) veces al año los conocimientos del talento humano en cuanto a técnicas de los procesos administrativos hacia una visión holística de la misión, visión y objetivos de la empresa CAICA; en otras palabras impulsar la innovación y creatividad hacia la realización del trabajo y aplicar los cambios de manera que se mejoren los trámites administrativos débiles. Finalmente se propone que se establezca de manera definitiva el modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en la Corporación Agropecuaria Integrada C.A Cojedes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, D., Sweeney, D. y Williams, T. 2008. Estadística para Administración y Economía. Editorial Cengage Learning. 10ª Edición. D.F. – México. Pp.34.
- Balestrini, M. 2005. Como se Elabora el Proyecto de investigación. 2º Edición. Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas, Venezuela. Pp. 38.
- Bertalanffy, L. 1950. Teoría General de los Sistemas. Editorial McGraw – Hill Interamericana. D.F – México. Pp. 33.
- Bisquerra, R. 2009. Métodos de Investigación Educativa, 2º Edición. Sevilla España. Pp. 65.
- Chiavenato, I. 2004. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial McGraw Hill Interamericana. 7º Edición. D.F. México. Pp. 79, 122.

Diccionario Wordreference.com. Diccionario de Real Academia de la Lengua Española.enlínea.Disponible:<http://www.wordreference.com/definicion/resultados> [Consulta: 2020, abril 15]

Drucker, P. 2002. La gerencia en la sociedad futura. Editorial Norma. Bogotá – Colombia. Pp. 67.

Méndez, C. 2002. Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México. Pp.182.

Montilva, P. 1999. La Gerencia y la tecnología. Editorial El Ateneo. 2º Edición. Argentina. Pp. 198.

Tamayo y Tamayo, M. 2008. El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. 5º Edición. D.F. - México. Pp. 54, 114.

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO NUEVAS TENDENCIAS EN LAS PYMES VENEZOLANAS

(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AS NEW TRENDS IN VENEZUELAN)

Eloina Jaimes

Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Magíster en Administración. Mención: Gerencia General. (UNELLEZ). Licenciada en Comunicación Social. (UNICA).
eloinajaimescmunidad@gmail.com

Francy Del Valle Velázquez de Mujica

Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Magister Gerencia Pública (UNELLEZ). Licenciada en Administración de Recursos Humanos (UNESR). marcelismujica@gmail.com

Autor de correspondencia: Eloina Jaimes. E-mail: eloinajaimescmunidad@gmail.com

Recibido: 12/03/2021 **Admitido:** 02/06/2021

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es analizar las TIC como nueva tendencia en las PYME venezolanas. La metodología se basó en el tipo de investigación documental, con nivel de estudio descriptivo; apoyada en un diseño bibliográfico, utilizando las técnicas documentales, tales como el resumen, elaboración de fichas bibliográficas y el subrayado, a través del método holístico inductivo a fin de apoyar empíricamente el problema, revisión de la temática y análisis de los planteamientos formulados por diversos autores sobre el tema, se elaboró a través de las técnicas lógicas: síntesis, análisis, inducción y deducción. El estudio concluye que es indispensable que la modernización productiva de las PYMES se fundamente en la incorporación sistemática del avance tecnológico, con el propósito de alcanzar aumentos sostenidos en términos de productividad, frente a la revolución tecnológica que tiene lugar en el mundo, como expresión propia de competencia internacional.

Palabras Clave: nuevas tecnologías, comercialización, aprovisionamiento, finanzas, producción.

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze ICT as a new trend in Venezuelan SMEs. The methodology was based on the type of documentary research, with a descriptive study level; supported by a bibliographic design, using documentary techniques, such as summary, elaboration of bibliographic records and underlining, through the inductive holistic method in order to empirically support the problem, review of the subject and analysis of the approaches formulated by various authors on the subject, was developed through logical techniques: synthesis, analysis, induction and deduction. The study concludes that it is essential that the productive modernization of SMEs is based on the systematic incorporation of technological advance, with the purpose of achieving sustained increases in terms of productivity, in the face of the technological revolution that is taking place in the world, as its own expression of international competition.

Keywords: new technologies, marketing, procurement, finance, production.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son decisivas para la ejecución de las tareas que se realizan en toda Organización; además, tienen impacto sobre la forma de percibir el mundo, las creencias y las maneras de relacionarse de los individuos, transformando sustantivamente la vida social y cotidiana. El avance de las TIC supone que personas de todo el mundo se comunican, trabajan, se educan e informan de modo diferente a como se hacía hace algunos años. Por tanto, las TIC son piezas fundamentales en el mundo económico, empresarial, político, cultural y educativo actual, provocan profundos cambios tanto para las organizaciones como para sus empleados y son consideradas como elementos influyentes para el cambio social, cultural y económico que se está produciendo en la actualidad.

En referencia a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), se han visto considerablemente afectadas por la globalización de la actividad económica y la consecuente extensión de la competitividad a escala mundial. Bajo este escenario, mantenerse en el mercado implica remover las prácticas tradicionales y establecer nuevas formas operativas que incrementen la eficiencia y eficacia organizativa. Pero la administración no puede efectuarse en un ambiente abstracto, está

ligada inevitablemente a las operaciones ordinarias de la empresa.

En este orden de ideas, los procesos gerenciales de las PYME, se orientan hacia determinadas áreas de actividad como: comercialización, aprovisionamiento, finanzas, producción y personal. En ese sentido, actualmente desempeñan un papel fundamental como generadoras de empleo, agentes de estabilización social y fuentes de innovación, contribuyendo a la disminución de la pobreza y al proceso general de desarrollo económico. Además, la importancia de las PYME está relacionada con las ventajas que posee respecto a las grandes empresas, tomando en consideración, la creación de empleos, mayor tendencia a la innovación, capacidad de adaptar los productos y servicios a las necesidades y exigencias de los consumidores. De allí, que las PYME se han constituido en uno de los sectores productivos más significativos para las economías de los países a nivel mundial; debido a su contribución en el crecimiento económico.

Por lo tanto, la gerencia moderna, especialmente la que concierne a las PYME venezolanas, no puede pasar por alto las características que los actuales escenarios empresariales presentan; en la cual, se manifiesta una dinámica competitividad en donde la calidad y productividad son requisitos fundamentales para permanecer en los

mercados. Es así, que la columna vertebral del desarrollo económico de los países la conforma el conjunto de pequeñas y medianas empresas que prosperan en la sociedad, de ahí que se debe contar con una gerencia efectiva a fin de favorecer su desarrollo productivo; para lo cual es determinante la aplicación de procesos innovadores a través del uso de la tecnología en general, y especialmente las TIC.

Dichas Instituciones empresariales tienen como misión garantizar el cumplimiento del desarrollo social y mejorar el servicio mediante las TIC, para lo cual ejecutan políticas formuladas por el Código de Comercio, orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso universal a los servicios. Además, su visión es mejorar la calidad de vida de la población, llevando a cabo los indicadores de gestión y desarrollo social a los niveles del promedio nacional, mediante la prestación de servicios de alta calidad y alta cobertura.

Sin embargo, se observa que en Venezuela las PYME presentan debilidades, tales como: la actitud hacia el crecimiento, la escasa o nula información documentada; esta última, debido a que no han generado estudios acerca de sí mismas. Además, se percibe un tímido desarrollo en relación a la implementación y manejo de las TIC, aunado a limitaciones para realizar una atención óptima al usuario.

Es importante destacar, según López (2009: 1), que:

Las PYME venezolanas han soportado altos niveles de capacidad ociosa lo cual hace que pierda posiciones competitivas. Su crecimiento es lento. A pesar de la madurez de las PYME, no se detectan estrategias de crecimiento. Ellas no consideran importantes los planes por cuanto muchas empresas funcionan sin planes formales. Los gerentes suelen estar muy ocupados y no apartan tiempo para hacer planes, se escudan en su condición “de pequeña empresa” y que por tanto, no requieren de planes formales. Justifican su acción al esgrimir que han podido funcionar sin ellos.

No obstante, las PYME constituyen un componente primordial en la economía de cualquier país, tanto desarrollado o en vías de desarrollo. Pues representan una importante fuente de empleo que contribuye a la distribución del ingreso nacional (Debates IESA. 1999) y a la paz social. En ese sentido, la importancia de las PYME en la economía se basa en que: a) tienen efectos socioeconómicos importantes ya que permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor, b) aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra. Cumple un papel esencial en el correcto funcionamiento del mercado laboral, c) reducen las relaciones

sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares, d) presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura.

Además, en relación al uso y aplicación de las TIC en las PYME, específicamente del internet, las autoras han observado mediante diagnóstico realizado que esta red, como recurso estratégico no es valorada por los gerentes, y es poco utilizada. A su juicio es una cuestión de actitud y hay ausencia de una adecuada alineación con las TIC. La situación se agrava toda vez que el capital intelectual contempla dentro de sus activos de infraestructura, a las TIC.

En ese sentido, se destaca un papel determinante de las TIC como base fundamental en apoyo a los procesos administrativos de las PYME. Es por ello, que el objetivo general de esta investigación es analizar las TIC como nueva tendencia en las PYME venezolanas; con el propósito de contribuir al cumplimiento de los enunciados anteriores para fortalecer la gestión de las pyme en Venezuela.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

DESCRIPCIÓN DE LAS PYME

Las empresas nacen como un agente económico o ente social con características jurídicas, para atender las necesidades propias de

la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compense riesgos, esfuerzos, inversiones, entre otros. A nivel mundial existe una gran variedad de formas de considerar y definir a las micro, pequeñas y medianas empresas, dependiendo de las necesidades propias de cada país o de los objetivos que se persigan.

Según Informe de la Unión Europea (2006: 1), define a las PYME “como aquellas con menos de 250 empleados y que son independientes de compañías más grandes”. Esta definición es crítica para establecer qué compañías pueden beneficiarse de los programas dirigidos a las PYME de la Unión Europea, y de ciertas políticas tales como reglas de competencia específicas para PYME; debido a que constituye una parte importante de la economía nacional de los países desarrollados, por lo que en las últimas décadas los gobiernos han reconocido su relevancia. De acuerdo a Vanderberg, (2007: p17), las PYME “contribuyen de manera significativa al empleo y la producción, son proveedores fundamentales de bienes y servicios a las grandes empresas y pueden efectuar una aportación primordial a las exportaciones”.

Así pues, las PYME han mostrado su fortaleza para crear empleos, gracias a sus menores requerimientos de capital, su menor demanda de divisas y su potencial tecnológico para enfrentar de manera innovadora el reto de la flexibilización productiva; es decir, siguieron

subsistiendo, haciendo frente a las contingencias y, en algunos casos, creciendo contra toda adversidad, mostrando que para asumir retos y tareas sólo requieren ser apoyadas. Parafraseando a Drucker (1995:123), el éxito de toda organización está basada principalmente en cómo sus integrantes conciben su visión del negocio / unidad económica, a este concepto Drucker lo denomina “Teoría del Negocio / Unidad Económica”; lo cual, es fundamentalmente entender y tener claro por qué los clientes / sociedad le pagan a una organización por un servicio o producto, menciona que toda organización que sea capaz de ver con mayor claridad este concepto, tendrá mejores posibilidad de éxito.

USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS GERENCIALES DE LAS PYME

De acuerdo con Cavaller (2010), la industria y la empresa, grande y pequeña, han reestructurado durante las dos últimas décadas todo su funcionamiento al utilizar las computadoras, tanto en las oficinas como en las cadenas de producción o en las comunicaciones. De hecho, la misma producción de tecnología y la producción de contenidos para las tecnologías de comunicación se han convertido en sectores con un volumen muy importante de negocio. Para este autor en el mundo empresarial, las telecomunicaciones y los recursos informáticos permiten mantener la información de todos los procesos actualizada al instante, la localización

y la comunicación con las flotas de vehículos, comerciales y tiendas. Los trabajadores disponen de oficinas móviles basadas en computadores portátiles, palms, pockets o teléfonos móviles. Gracias a las tecnologías soportadas por computadoras grandes y pequeñas la información fluye por dentro de la empresa y permite tomar decisiones cada vez más rápidamente y atacar los problemas en cuanto se presenten.

En tal sentido, para Sánchez (2012), la utilización de las TIC por parte del sector productivo en cualquier país propicia el aumento de la productividad total de los factores, ya que mediante la sistematización de los procesos de producción en las PYME permite alcanzar un grado mayor de eficiencia. Igualmente, este investigador indica que según estudios realizados en América Latina en los últimos años se afirma que la utilización de las TIC ha contribuido a mejorar la producción. En ese sentido, pareciera que los planes formales y las estrategias de crecimiento y desarrollo no son tan importantes en los actuales contextos, dada la turbulencia del mercado las cuestiones cambian con excesiva rapidez. Además, los activos de infraestructura de las PYME no son los más óptimos, aun cuando son aquellas tecnologías, metodología y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización, de forma eficiente y eficaz.

Dentro de ellos se incluye la cultura corporativa, las metodologías para el cálculo de riesgos, los métodos de dirección de una fuerza de ventas, la estructura financiera, las bases de datos de información sobre el mercado o los clientes y los sistemas de comunicación, tales como el e-mail y los sistemas de teleconferencia. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2012) las dificultades que enfrentan las PYME, según el sector en el cual operan depende en gran medida de la escasez relativa del tipo de competencias que están demandando. En consecuencia, es importante conocer qué tipo de habilidades buscan estas empresas, tanto para comprender mejor los ámbitos donde se concentra su actividad y las limitaciones que pueden enfrentar en determinados sectores económicos, como para tener un panorama de las competencias que el sistema educativo no proporciona y cuya escasez supone un obstáculo a la productividad.

COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN DE LAS TICS EN LAS PYME

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, teniendo incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que provoca, una evolución en el modelo de empresa y empresario. Reta (2008: 59), señala que “la competitividad es la capacidad de cualquier organización, pública o privada, para perseverar en forma ordenada y precisa ventajas

comparativas que le permitan alcanzar, mantener y desarrollar determinada posición en el entorno social y económico. De ello, se infiere que es la capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa.

En este orden de ideas, Afirmaba Porter (1980), que la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. Para hablar de competitividad, continúa Porter (ob. cit.), habría que irse a la empresa, al sector, e identificar cuáles son los factores que determinan que las empresas generen valor añadido, que ese valor se venda en el mercado, y si realmente esos factores son sostenibles en el mediano y largo plazo, los indicadores más representativos son: a) posicionamiento en el sector; b) innovación tecnológica y métodos de gestión, c) eficiencia en los costes de fabricación y utilización del talento humano.

Sin embargo depende de las empresas aprovechar o no esta oportunidad, creando un entorno donde alcancen una ventaja competitiva internacional. En ese sentido, Dunning (1995), señala que un completo entendimiento de las ventajas competitivas de las empresas y las ventajas estructurales de los países, son determinantes para la creación de este entorno, sus efectos en la globalización y los mercados,

menciona que son capaces de proporcionar rendimientos económicos a largo plazo. Por tal razón, la innovación se debe convertir en procesos que generen ideas, desarrollen proyectos que permitan realizar un proceso de prueba error en el mercado, hasta convertirlas en una actividad rutinaria dentro de la empresa y concebirla como una ventaja competitiva. Dentro de las estrategias de innovación más importantes que debe tener en cuenta una PYME es la implementación de nuevas tecnologías. En tal sentido, parece existir consenso, tanto en esferas académicas como de negocios, de que uno de los mayores recursos de una empresa es su conocimiento tecnológico junto con su capacidad para generar innovaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de tipo documental, debido a que su esencia, descripción y análisis puede realizarse sobre una base bibliográfica; con el registro e interpretación de fuentes bibliográficas, materiales impresos y datos extraídos de documentos o fuentes secundarias, tales como: textos, enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, diarios regionales y nacionales, páginas web, entre otros. En opinión de Arias (2012: 49); este tipo de investigación “se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”. Es importante destacar, que el nivel del estudio se corresponde con el descriptivo, el cual caracteriza un fenómeno o

situación concreta, e indica sus rasgos y características, mediante el análisis de las condiciones existentes en el momento; según Arias (ob.cit:31), consiste en la “caracterización de un hecho, fenómeno o grupo para establecer su estructura o comportamiento. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, aun cuando no se formulen hipótesis”.

En tal sentido, la investigación se desarrolló bajo un diseño bibliográfico, el cual es fundamental en las investigaciones documentales. En ese sentido, Arias (ob. cit: 97), señala que “el diseño bibliográfico es aquel en el que se utilizan datos que han sido recolectados en otras investigaciones (secundarios) y son conocidos mediante fuentes impresas”. A estos datos se les denomina secundarios, porque han sido obtenidos por otras personas y llegan ya elaborados y procesados de acuerdo a los fines de quienes inicialmente los emplearon.

MÉTODO

El método utilizado en esta investigación se corresponde con el método holístico inductivo, el cual según Hurtado y Toro (2000:56), “describe los fenómenos de manera global en sus contextos naturales y se apoya en las evidencias para sus concepciones y teorías y en la empatía y habilidad general del investigador para estudiar otras culturas”. En este sentido, se estudiaron las variables de la investigación, para Arias (2012: 39), son “Las propiedades,

atributos o características que pueden cambiar y ser medidas y evaluadas en una investigación”. Dentro de esta perspectiva, la variable se clasifica en: Variable dependiente y variable Independiente. La variable dependiente es definida por el mismo autor como aquella que se modifica por la acción de la variable independiente, es lo “que es observado y medido para determinar el efecto”

De igual manera, la variable independiente es la que identifica aquel factor que afecta o determina el comportamiento de otras variables como señala Arias (ob. cit.), “Son las causas que generan y explican las causas de la variable dependiente” (p.59). En este orden de ideas, en la presente investigación se tomó como variable independiente: tecnologías de la información y comunicación y como variable dependiente, nuevas tendencias en las pymes venezolanas; las cuales serán examinadas y analizadas en los resultados. En otro orden de ideas, Hernández, Fernández, y Baptista (2010:240), señala que la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. En este sentido, por ser una investigación documental, la muestra estuvo representada por: textos, artículos científicos, trabajos de grado, enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, diarios regionales y nacionales, páginas web.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas empleadas para la recolección de los datos, son consideradas por Arias (ob. cit.), como “las distintas formas o maneras de obtener la información”. Asimismo, la investigación que se presenta es específicamente documental, basada en la recolección de datos e información, a través de una revisión bibliográfica, el fichaje, subrayado y el resumen, como técnicas documentales básicas en cualquier proceso investigativo de este tipo.

PROCEDIMIENTO

a) Conocer e indagar en torno a las fuentes de información: libros, artículos científicos, boletines, revistas, censos, anuarios; encontrados en hemerotecas, bibliotecas, centros de investigación, páginas web, entre otros, b) analizar la información de interés (análisis documental), c) presentación de datos concretos que serán los aspectos consistentes por medio de la elaboración de fichas textuales, como instrumento para almacenar la información; a fin de apoyar empíricamente el problema d) revisión de la temática y análisis de los planteamientos formulados por diversos autores sobre el tema, se elaboró a través de las técnicas lógicas: síntesis, análisis, inducción y deducción, e) ubicación contextual del tema a nivel empírico y teórico, así como los antecedentes del mismo, f) delimitación y estructuración de la totalidad

donde el problema de estudio surge, se manifiesta y expresa, g) se fundamentan las razones que justifican la vigencia del problema, h) se presentan los elementos constitutivos del marco teórico y los fundamentos metodológicos, métodos y técnicas que permitieron obtener la información requerida, i) se formulan conclusiones, recomendaciones, planteamientos, opiniones y posición del autor.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La observación documental permitió la realización del análisis para comprender la investigación de las tecnologías de la información y comunicación como nuevas tendencias en las pymes venezolanas. Dentro de este marco de referencia, las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) están impulsando grandes cambios en muchos sectores industriales, generando una nueva forma para hacer negocios; por lo tanto las PYME deben incorporar de manera estratégica esta tecnología a sus organizaciones. La Internet dejó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica para transformarse en una red de fácil uso, modificando las pautas de interacción social, convirtiéndose en el instrumento de comunicación más rápido en crecimiento; a través de la plataforma que provee la Internet. Por lo tanto, los integrantes de las PYME deben perfeccionar la utilización de las diferentes opciones representadas en las TIC

para su aplicación en el desarrollo de los procesos administrativos.

En concordancia con lo expresado por Sánchez (ob. cit.), un nuevo orden social surge aparejado de la contribución de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que acortan distancias, aumentan el ritmo y disminuyen el espacio de la comunicación en tiempo real; antes de que llegasen las TIC, la preocupación de las empresas se concentraba en la actividad productiva y de mercado; hoy día existe un nuevo reto, un nuevo desafío, la competitividad. De este análisis, se puede deducir que en las PYME estudiadas, el proceso de organización, no está siendo muy efectiva, puesto que hay debilidades en cuanto a cómo determinar las tareas y de donde salen las decisiones; es decir, no se operacionalizan ni permiten un sentido práctico con efectividad a los planes establecidos; en efecto, los trabajadores deben ayudar a la mejor utilización de los recursos tanto humanos como materiales.

De allí, que plantean Koontz y O'Donnell (2004), que la dirección tiene como función ejecutiva guiar y vigilar a los subordinados; esto implica motivar a trabajadores con la intención que desempeñen las tareas necesarias para alcanzar las metas propuestas, considerando que las TIC son determinantes para intercambiar información y proporciona la oportunidad de evidenciar el dominio y comprensión de las

funciones que desempeña en la PYME. Es importante destacar que las PYME están llamadas a ser competitivas para generar productividad y ser sostenibles en el mediano y largo plazo, con indicadores efectivos de posicionamiento, innovación tecnológica y métodos de gestión; así como eficiencia en los costes de fabricación y utilización del talento humano.

CONCLUSIONES

Es indispensable que la modernización productiva de las PYME se fundamente en la incorporación sistemática del avance tecnológico, con el propósito de alcanzar aumentos sostenidos en términos de productividad, frente a la revolución tecnológica que tiene lugar en el mundo, como expresión propia de competencia internacional. De allí, que las PYME están comprometidas a realizar esfuerzos en cuanto a asimilar conocimientos técnicos, multiplicar la inventiva y realizar mayor inversión en la investigación y desarrollo.

Este tipo de desafío para las PYME no es sólo una cuestión de sobrevivencia, no únicamente desde el punto de vista cuantitativo sino, preferentemente cualitativo. Este tipo de empresas requiere acopiar aprendizajes y experiencias productivas, desarrollar sus habilidades de absorción y acumulación de capacidades tecnológicas, mejorar sus destrezas a la hora de negociar y vincularse con las grandes

empresas, pero sobre todo, es imprescindible pasar de ser productores y proveedores de productos simples, estandarizados de bajo contenido tecnológico y, por ende, de bajo valor agregado, a ser fabricantes de mercancías más complejas e intensivas en conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. (5ta ed.). Caracas, Venezuela.
- Cavaler, V. y otros. (2010). *Tecnologías de la información*. Publicaciones de la Universitat Oberta de Catalunya. 1ª Ed. Edición FUOC. España. [Consulta: 2020, Junio 21].
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2012). *Perspectivas económicas de América Latina 2013*. Políticas de Pymes para el cambio estructural. Ediciones CEPAL. [Documento en línea]. Disponible: <http://aothnuo.cedla.org/obess/sites/cedla.org.obess/files/PERSPECTIVAS%20ECONOMICAS%20A%20LATINA%202013.pdf>. [Consulta: 2021, Marzo 5].
- Drucker, P. (1995). *Workshop on Innovation in firms*. Oslo, 30 October-1 November.
- Dunning, J. (1995), 1995. «Reappraising the Eclectic Paradigm in an Age of Alliance Capitalism.» *Journal of International Business Studies* 26 (3): 461-91. doi:10.1057/palgrave.jibs.8490183.
- El Manual de Oslo (OCDE) (2010), *Innovación UNED* http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23280929&_dad=portal
- Hernández R., Fernández C. y Baptista I. 2010. *Metodología de la investigación*. Editorial Mc. Graw – Hill. México

Hurtado y Toro (2000). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Valencia. Editorial Clementes.

Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) (1999)
<http://www.iesa.edu.ve/conoce-al-iesa/resena-historica>

Koontz, H. y O'Donnell, C. (2008). *Administración*. México. Mc Graw Hill.

López, N. 2009. *Un enfoque pluriparadigmático para la competitividad inspirada en la innovación de las Pymes en la postmodernidad*. [Documento en línea]. Disponible:
www.eumed.net/tesis/2009/njlg/.
[Consulta: 2021, Enero 23].

Porter, M. 1980. *Estrategias Competitivas*. Continental, México.

Reta, M. (2008). *Políticas para la competitividad*. Pyme Hoy, 4 (31) 9

Sánchez, D. 2012. El impacto de las TICs en el desempeño de las Pymes en el Ecuador Año 2010 - cantones San Cristóbal e Isabela, provincia de Galápagos. Universidad Técnica Particular de Loja. [Documento en línea]. Disponible:
<http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3154/1/1038152.pdf>. [Consulta: 2021, Enero 24].

Unión Europea (2006: *La nueva definición de PYME*
http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise_policy/sme_definition/index_es.htm

Vanderberg, W. (2007). *Connecting absorptive capacity and open innovation*. CAS

DISRUPTIVIDAD SOCIAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS DE BIENESTAR SOCIAL: INDICADORES COMPLEJOS DE GESTIÓN PÚBLICA

**(SOCIAL DISRUPTIVITY AND PUBLIC SOCIAL WELFARE POLICIES: INDICATORS
CULTURE COMPLEXES)**

Diana Angélica De La Rosa de Piñate

Dr. Ambiente y Desarrollo UNELLEZ-Apure, Dr. Ciencias Gerenciales UNEFA. Contador Público UNELLEZ-Apure. Ing. Industrial IPN-ESIA. México. Investigador Doctoranda en Ciencias Sociales UNELLEZ-Apure. Telf. 0424.3101805 ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5207-0532> email: ingdelaros@gmail.com

Autor de correspondencia: Diana De La Rosa de Piñate. E-mail: ingdelaros@gmail.com

Recibido: 15/02/2021 **Admitido:** 13/06/2021

RESUMEN

Los actuales momentos de pandemia, han ocasionado ciertas medidas de restricción en cuanto al contacto personal, pero también, han incidido en la economía, transportando una dolarización subyacente a todos los indicadores que comprenden la cesta básica, como en la economía en general, esto obliga a producir, un avance de investigación de la tesis doctoral dirigido a comprender la disruptividad social y políticas públicas de bienestar social: como indicadores complejos de la cultura, apoyado en las teorías general de sistemas de Bertalanffy (1956), general de sistemas humanos de Luhmann (1978), el pensamiento complejo de Morín (194), la teoría social de Marx, Weber y Durkheim desde la perspectiva de Immanuel Wallerstein (2001), acompañado del marco legal vigente, producido desde el paradigma pospositivista, el enfoque del pensamiento Complejo de Morín (1996) y la metódica hermenéutica, sugerida por Martínez (2009), concluyendo que gestión pública, se convierte en una herramienta discrecional del ciudadano, la complejidad se encuentra presente en la actuación de los servicios de seguridad pública, se mantiene la disruptividad social por la complejidad de la gestión pública y el escaso apego a las normas de parte de la ciudadanía, a pesar de la existencia de políticas públicas de bienestar social.

Palabras Clave: Complejidad, Disruptividad Social, Políticas Públicas de Bienestar Social

ABSTRACT

The current moments of pandemic, have caused certain measures to be restricted in terms of personal contact, but they have also had an impact on the economy transforming an underlying dollarization of all products in general, this, forces to produce a research advance of the doctoral thesis aimed at understanding social disruptively and social welfare public policies, as a culture complex indicators, supported on theories : Bertalanffy (1956) general systems, Luhmann's (1978) human general systems, Morin's (1994) Complex Thought, Marx, Weber and Durkheim's social theory from Immanuel Wallenstein's (2001) perspective, followed by the current legal framework, produced from the pospositivist paradigm, Morin's (1994) complex thought approach and the hermeneutic method suggested by Martinez, (2009) concluding that public managements, turns as a citizen's discretionary tool, the complexity is on the public security services actuation, social disruptively keeps due to complex public management and the scant adherence to the norms from the citizens, despite the existence of public social welfare policies.

Keywords: Complexity, social disruptively, public policies of social welfare.

INTRODUCCIÓN

El Estado, es el ente constituido por todos los poderes públicos, de él, emanan las políticas a desarrollar para que se cumplan las necesidades nacionales de soporte económico, educación y salud, desafortunadamente, en Venezuela, la desmejora en la situación de bienestar social, ha incidido drásticamente en todos los sentidos aspectos que despiertan el interés del contexto científico, y más aún en esta época de pandemia, donde el acercamiento social se ha inhibido y la economía ha incrementado la inflación en términos desmesurados, trayendo consigo una dolarización subyacente en todo los aspectos, sin que a la fecha, se identifique algún control tanto para la mejora económica, social y de salud. De manera que esto no se soslaya en el Estado Apure, específicamente en los espacios comerciales del Municipio San Fernando.

La problemática, obliga a la investigadora producir el propósito general de interpretar los elementos que expliquen la existencia de la disruptividad social y políticas públicas de bienestar social como aspectos complejos de la cultura los cuales suceden en los espacios comerciales del Municipio San Fernando, específicamente en la Avenida Libertador y el Mercado Municipal, para responder a las inquietudes científicas las cuales se desprenden del avance de la tesis doctoral de la investigadora como interés relevante al contexto científico de las Ciencias Sociales, que reflejan la disruptividad social advertida en estos espacios,

agregando esta inquietud desde acciones cuyo origen deben emerger partiendo de las políticas públicas, que manejan los organismos de seguridad del Estado.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Respecto a la fundamentación teórica, el escrito se sustenta en la teoría general de sistemas de Bertalanffy (1956) con los sistemas abiertos, autopoiesis y morfogénesis, teoría general de sistemas humanos de Luhmann (1978) respecto a las relaciones, el pensamiento complejo de Morín (1994) con los tres principios fundamentales: dialógico, recursivo y hologramático, la teoría social de Marx, Weber y Durkheim desde la perspectiva de Immanuel Wallerstein (2001) respecto al sistema-mundo, acompañado del marco legal vigente como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), los decretos de Emergencia del Ejecutivo Nacional (2020), la gaceta oficial 41.834 para el Banco Central de Venezuela, y algunas perspectivas del Fondo Monetario Internacional (2020).

MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales utilizados se relacionan al arqueológico electrónico efectuado, revisado a través de las normas obtenidas de la Revista Gerens en la Convocatoria 8 correspondiente al periodo Enero-Junio del año 2021 en el área de conocimiento indicadores de gestión gerencial como artículo original, y en el aspecto de métodos, se procuró la utilización del método

hermenéutico de Dilthey (1956), a través de las ciencias explicativas, para lograr la interpretación adecuada de los conceptos de cultura, complejidad, disruptividad social y políticas públicas de bienestar social, los cuales se desarrollan en los siguientes acápites, en los que se transversalizan las teorías y el marco legal que enriquecen el marco de análisis.

En este orden, el enfoque de la investigación proviene del paradigma pospositivista, mediante un tipo de investigación documental, cuyo diseño se apega a la hermeneusis de Dilthey, con escenario en el Mercado Municipal del Municipio San Fernando de Apure, sin contar con población o muestra, porque se consideran conductas generalizadas observables a través de la técnica de observación participante, como base de análisis, y la técnica de arqueología documental de diversas fuentes electrónicas, considerando que tal hermeneusis se produce desde el epojé que permite el alejarse de forma objetiva del escenario de estudio, pues se identifican similitudes, se comparan se señalan contradicciones y se pasa al siguiente constructo del estudio.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CULTURA

Cultura: es la expresión de la forma de sentir, vivir y ver el mundo de un grupo, una sociedad o una nación, y cuando esta reclama "...la participación crítica y activa de individuos

y grupos en torno a una visión convergente" (Severiche, Gómez, Jaimes, 2016: 272), considerando indicador social, pues la idiosincrasia se integra de forma general, para solucionar desde la particularísima forma de actuar, sobre el problema económico, de salud y de bienestar que a todos les atañe, por lo tanto, se considera que desde la forma más elemental, la cultura es la forma de ser y de hacer las cosas, que emergen de un conjunto de valores, creencias, ritos y costumbres, configurados por el modo de vida individual y colectivo, puesto que permea el quehacer de lo que se es y se desea ser. (Sereviche y otros, 2016:.273)

En este transitar cultural, se arroja de un lenguaje propio, que refleja la formación, al configurar las relaciones sociales de convivencia, como indicador de gestión social, en este orden, Karl Marx (1875), quien produce un análisis teórico sobre la naturaleza social del hombre, adicionando su evolución socio-histórica, detallar las relaciones humanas con el mundo desde los sentidos con trabajo mental, noológico y axiológico, producir comportamiento objetivo o la relación con el objeto y la apropiación de éste con la realidad humana, y al apreciar que tales esfuerzos cognitivos, con más de un siglo de producción, se percata la reflexión profunda respecto a la verdadera naturaleza de las aptitudes humanas, o de las denominadas fuerzas esenciales humanas. (Rojas, 2021, p. 6)

El entorno previo, se explica a través de teoría las relaciones humanas de Luhmann (1987), donde los fenómenos sociales, facilitan investigaciones que facilitan la comprensión cultural, al hilvanarse con la psicología, la arqueología, la economía, política, que dan vida al relacionamiento, de manera que en las relaciones sociales actuales (Colom y Ballester, 2021), se erige un entramado tecnológico que parte de los novedosos sistemas de comunicación existentes, aspectos que movilizan hasta cierta forma, la cultura tecnológica en el espacio de comercio, y por lo tanto, se actualizan casi de forma inmediata en lo que respecta a la cotización de la moneda, de beneficios sociales y precios de medicamentos, que movilizan las relaciones comerciales en la zona objeto de estudio.

Sin embargo, a pesar de que la CRBV (1999), exhorta en su preámbulo lo relacionado a valores de la libertad, la independencia, la paz, la solidaridad y el bien común, y que desde el Artículo 112 exhorta a que todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, el estado se encuentra en la obligación de promover la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, producción de bienes y servicios entre otros, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas que planifiquen, racionalicen y regulen la economía para propulsar el desarrollo del país, se han venido

produciendo actitudes inversas a lo protocolado por este pacto político entre pueblo y representantes, al circular sin control divisas, incremento de precios y escases de medicamentos, aspectos considerados como indicadores de gestión económica.

Esta cultura que emerge de la crisis nacional y local, está contraviniendo incluso con lo indicado en los Decretos de Emergencia, establecidos en las Gacetas Oficiales 6.520 de inamovilidad laboral, 6,528 de distanciamiento social, continuada con la 6.554, puesto que las personas requieren buscar comida, y en vista de la dolarización parcial que se observa, el diseño de la política monetaria, produce en el sentido que el Estado a través del banco central, pierde la competencia para emitir la moneda de curso legal, al disminuir la circulación de esta, en todos los espacios de comercio, admitiendo subyacentemente una dolarización sin fundamentación aparentemente de respaldo. (Hernández, 2018: 313) lo cual incide negativamente en el bienestar social del colectivo apureño.

Esta urdimbre, apreciada mediante la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy (1956), explica la existencia de una autopoiesis social, pues el colectivo produce resiliencia y se auto-organiza como sistema abierto, al alimentarse del contexto y hologramarse en lo interno; se resalta la morfogénesis pues la cultura es un sistema complejo adaptativo, pero con

resistencia al cambio, de tal forma que para algunos les es fácil cumplir con la normativa legal, pero para otros, emerge la dificultad respecto a sus personalísimas circunstancias económicas, de manera que se produce una hologramación, desde la visión de Morín (1996), en lo que respecta a las situaciones que se reflejan en todos los espacios comerciales del escenario objeto de estudio.(Alonso y López, 2017: 127)

COMPLEJIDAD

Al analizar la complejidad que propone Morín (1996), se advierte la existencia de siete (7) principios: sistémico organizacional, como la unión del conocimiento del todo a las partes, el holográfico: la parte está en el todo y el todo en las partes, el bucle retroactivo que fractura la causalidad lineal, el bucle recursivo donde los efectos y los productos son, productores y causantes de lo que los produce, autonomía dependencia: el ser humano es autónomo, pero depende de la sociedad, el dialógico al admitir la inseparabilidad de nociones contradictorias para concebir el fenómeno complejo y el de reintroducción del sujeto cognoscente porque el conocer es reconstrucción/traducción desde una mente/cerebro del ser humano. (Marinis, 2019: 166)

Aquí, al observar la complejidad desde la perspectiva de Wallenstein (2001), se asoman las condiciones epistémico ontológicas del sistema mundo, en la cual, no es todo el mundo

(González, 2019:164) , sino el espacio donde se produce esa connotación epistémica que indica el actuar, desde los referentes legales que condicionan el distanciamiento social de la ciudadanía, pero que fracturan, desde el panorama ontológico, el sistema económico vigente, al dolarizar la economía local, y que imposibilitan mejorar la calidad de vida del colectivo, puesto que desde el contexto institucional la cuestión del desarrollo se envuelve en las consecuencias ontológicas provenientes del empoderamiento social asignado por el discurso político que aportan tal intelectualidad en este escenario.

Este acontecer, permite, desde el panorama de González (2019), apreciar un centro y periferia de disruptividad social, porque el centro de esta, se produce por la intrincada red de comercios que se ajustan diariamente a las variaciones del dólar y por ende, fracturan la cotidianidad del demandante en términos económicos y de bienestar social, porque en la periferia, se producen condiciones sistémico organizacionales, retroactivadas, recursivas, con autonomía y dependencia, antagonistas pero complementarios y una constante reintroducción del sujeto cognoscente y que se holograman en otros espacios más alejados, causando disturbios en la ecuación de tranquilidad del ciudadano común, que requiere de políticas de bienestar social adecuadas a su entorno.

De tal forma que en estos escenarios, la teoría social proveniente de Marx, Weber y Durkheim proyectan la entronización de valores económicos, y el emerger del conflicto, que marca la vida comunitaria, al irradiar un enfoque político, donde la polis se encuentra en un proceso de confrontación permanente para protegerse como unidades dialécticas entre revolución y lucha proletaria. (Rufini, 2017:311), de tal forma que desde el referente epistémico del derecho comparado, la dolarización como proceso a través del cual la moneda de curso legal se sustituye por una divisa, ha violentado el curso legal económico, debido a que ha modificado sensiblemente el status quo de la economía regional.

DISRUPTIVIDAD SOCIAL

Respecto a la disruptividad social, se toma esta biomimetización al definirla como “...un régimen de selección disruptiva puede resultar porque la heterogeneidad ambiental permite la partición del ambiente en dos o más tipos. Como resultado, la población se hace más variable y se disgrega en diferentes subambientes” (Gallardo, 2017:148), esto significa que las personas pueden generar aislamiento desde el discurso político y antagonizar con otros que no coinciden con ese discurso, de manera que se van produciendo más y más personas que no socializan con quienes no piensan como ellas, generando una complementación que equilibra

la sociedad dentro de un sistema reducido de personas.

Se califica como disruptividad social, aquel individuo con características antisociales, lo cual facilita la diversidad al mantener la poliformia balanceada, pues detectar a una persona con dificultades de interacción social, se produce al manifestar un comportamiento disruptivo o socialmente retraído (Martínez, 2019) puesto que enfatiza el impacto sobre el Estado y “...el magro papel cumplido por las instituciones públicas en los respectivos desarrollos sectoriales para producir valor público aprovechable por protagonistas privados y para regular las consecuencias socialmente disruptivas del nuevo modelo económico emergente” (Barros, Castellani y Cantus, 2016:29)

De manera que ciertos significantes comienzan a funcionar como “...puntos nodales alrededor de los cuales se articulan demandas y reclamos diversos” ..que constituye una “...cadena de solidaridades que une...el repudio del modelo de crecimiento económico basado en la exclusión con el rechazo a un sistema político ineficiente” (Barros y otros, 2016:124), con lo cual resulta relevante detectar que “...cobra relevancia la idea de metamorfosis”... respecto a los cambios de una democracia de partidos hacia una democracia de audiencia”(Barros y otros, 2016:124), aspectos que se traducen en la cotidianidad del escenario de estudio, puesto que

el comercio y los demandantes, refutan de forma constante las modificaciones sobre bienestar social, confrontándose unos con otros.

Desde el pensamiento complejo de Morín (1996), se observa que un sistema complejo no puede analizarse fragmentariamente porque se producen procesos de autoorganización, al existir relaciones no lineales entre sistemas y subsistemas jerarquizados, como lo denota la CRBV (1999), cuando delega a Estados y Municipios las responsabilidades sobre la economía y salud regional y local, aplicando la normativa legal establecida en las gacetas oficiales 6.519, 6528, 6,535, entre otras, (Ostos, Velázquez y Asociados, 2020:5) al declarar el Estado de Alarma para atender la Emergencia Sanitaria del Coronavirus (COVID-19) con medidas detalladas con especificidad por el Ministro para la Salud en la Resolución 090 incidiendo en la apertura cambiaria y convergencia de tasas oficiales y paralelas.

Las gacetas oficiales previas, indican que el estado, produce políticas públicas de bienestar social, que se adhieren a otras de nivel mundial para la prevención del COVID-19, pero estas, de acuerdo a la cultura del estado Apure, como región fronteriza, sigue reflejando contradicciones en la conducta de los apureños, puesto que pocas personas son las que se adhieren a la indicación de salud, los representantes de la seguridad pública poco han logrado el cometido de esas gacetas, porque el

ciudadano común, se ve transitando por las calles y avenidas sin ningún elemento protector que le facilite un buen vivir en el tránsito de su contexto a su domicilio.

POLÍTICAS PÚBLICAS DE BIENESTAR SOCIAL

Identificar las políticas de públicas de bienestar social, implica analizar los actores y las redes políticas que de ellas se desprenden, ejemplo: el espacio-tiempo, la gestión del desarrollo, el manejo de la economía pública, la problemática pública, estado y poder y organizaciones públicas, apreciando dos (2) indicadores importantes: la gobernabilidad y la gobernanza, dentro de la gobernabilidad el estado crea planes y programas de desarrollo, entre los cuales se encuentra el Plan de la Patria 2019-2025 vigente, que subraya en su objetivo histórico 5, tornar a Venezuela potencia, a través de una serie de indicadores que se han venido desarrollando desde el año 2002, pausada e inexorablemente, para concretar los fines políticos establecidos en la CRBV de 1999.

Sin embargo, la gobernanza, refleja que esto se ha producido a través de programas de sustitución de rancho por vivienda, alimentos mediante los Comités Locales de Alimentación y Producción (CLAP), la distribución del gas por los mismos CLAP, independientemente del mercado existente, en este orden, puede explicarse que el estado de bienestar significa que el Estado coadyuva según el Artículo 4,

numeral 3 a: “ la construcción del nuevo sistema de producción, abastecimiento y distribución de los alimentos” (MINCI, 2018), de manera que al reconocer el bienestar social como un fin del Estado, no solamente se refiere al bienestar del hombre, sino que hace alusión al saneamiento de fallas que emanan del mercado, entre otras.

De tal manera que en algunos espacios de análisis, el bienestar social, es considerado como parte de una política populista, que se planifican desde estratos bien definidos, con impacto a corto, mediano y largo plazo, enfatizando la promoción de bienestar en la población menos favorecida, y a la cual, se le asignan programas de apoyo, entre los cuales se identifica el Carnet de la Patria, que intenta apaciguar las necesidades de bienestar, de forma mensual, lo cual significa que debe dar respuestas para “... responder a la diversidad de situaciones de cada familia y comunidad y a sus necesidades de apoyo, puesto que “...mantener el bienestar psicológico, social y emocional es un desafío para todos los miembros de las comunidades”(CEPAL-UNESCO, 2020: 14)

Finalmente, los análisis previos, permitieron resaltar la existencia de disruptividad social y políticas públicas de bienestar social: como indicadores complejos de la cultura, puesto que las conceptualizaciones desarrolladas, anidan indicadores provenientes de hechos notorios y firmes que son parte de la gestión pública y de la polis, conforman un sistema mundo del

ciudadano que no se ajusta a las realidades y que se mueve en función de la ley de mercado, mientras que a nivel institucional se refleja poca acción punitiva o en todo caso, poca ejecución en el mejoramiento del mercado, para hacerlo más accesible a la ciudadanía, y facilitar mejor la subsistencia en tiempos de dificultades; lo cual refleja una disminución en salud, economía y aspectos laborales.

CONCLUSIONES

Para concluir la temática abordada, relacionada a comprender la disruptividad social y políticas públicas de bienestar social: como indicadores complejos de la cultura, se concluye que la disruptividad social, se ha concretado por el discurso complejo que intenta producir un sistema-mundo, siendo este un indicador de políticas públicas en la ciudadanía, advirtiendo que han mantenido el tono recomendado a nivel mundial respecto a la distancia social, pero esta, ha incidido definitivamente en la escalada de la inflación, modificando las conductas de los comerciantes, produciendo una tácita dolarización de la economía y complicando la calidad de vida de la sociedad dentro del escenario objeto de estudio, lo cual refleja un indicador de gestión importante.

En este orden, se detectó que la Cultura: es la expresión de la forma de sentir, vivir y ver el mundo de un grupo, una sociedad o una nación, este transitar cultural, se arroja de un lenguaje propio, adicionando su evolución socio-

histórica, explicada desde la teoría de las relaciones humanas de Luhmann (1987) donde los fenómenos sociales, facilitan los trabajos transdisciplinarios para la comprensión cultural, la cultura que emerge de la crisis nacional y local, está contraviniendo incluso con lo indicado en los Decretos de Emergencia, establecidos en las Gacetas Oficiales 6.520 de inamovilidad laboral, 6,528 de distanciamiento social, continuada con la 6.554, apreciando la dolarización, dicha dolarización se considera un indicador de gestión económico.

Al comprender la complejidad propuesta por Morín (1996), desde la perspectiva de Wallenstein mencionado por González (2019), se asoman las condiciones epistémico ontológicas del sistema mundo, en la cual, no es todo el mundo cuya connotación epistémica indica el actuar, desde los referentes legales pero que fracturan, desde el panorama ontológico, el sistema económico vigente, al dolarizar la economía local, se detecta un centro y periferia de disruptividad social, porque el centro de esta, se produce por la intrincada red de comercios que se ajustan diariamente a las variaciones del dólar y por ende, fracturan la cotidianidad del demandante en términos económicos y de bienestar social, porque en la periferia, se producen condiciones sistémico organizacionales, como indicadores de gestión social.

En la disruptividad social, se advirtió una biomimésis al identificarla como un régimen porque la heterogeneidad ambiental permite la partición del ambiente en dos o más tipos, de manera que pueden observarse individuos con características antisociales, al funcionar como puntos nodales alrededor de los cuales se articulan demandas y reclamos diversos que desde el pensamiento complejo de Morín (1996), no es posible analizar fragmentariamente porque se producen procesos de autoorganización, al existir relaciones no lineales entre sistemas y subsistemas jerarquizados, como lo denota la CRBV (1999), al delegar a Estados y Municipios, funciones de control de la economía regional y local, aplicando las leyes a nivel nacional, como indicador de gestión social.

En las políticas públicas de bienestar social, se descubre la existencia de actores y redes políticas que transitan desde el espacio-tiempo, la gestión del desarrollo, el manejo de la economía pública, la problemática pública, estado y poder y organizaciones públicas, apreciando dos (2) indicadores importantes: la gobernabilidad y la gobernanza, mediante programas de sustitución de rancho por vivienda, alimentos y gas, los CLAP, de manera que el bienestar social, se considera parte de una política populista, que se planifican desde estratos bien definidos, con impacto a corto, mediano y largo plazo, enfatizando la promoción

de bienestar en la población menos favorecida, y a la cual, se le asignan programas de apoyo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, D. y López, S. 2017. *Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico*. Universidad Autónoma de Chihuahua. [Revista en Línea] en: vdomingu@uach.mx. [Consulta: 2017, Septiembre10]
- Asamblea Nacional Constituyente. 1999. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999
- Barros, S., Castellani, A., Gantus, D. 2016. *Estudios Sobre Estado, Gobierno y Administración Pública en la Argentina Contemporánea*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. CLACSO. [Publicación en Línea]. En: <https://www.clacso.org/EstadoyGobierno.pdf> [Consulta: Enero 15,2021]
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (CEPAL-UNESCO). 2020. *Informe CEPAL-UNESCO. La Educación en Tiempos del COVID 19*. [Publicación en Línea]. En: https://www.siteal.iiep.unesco.org/respuestas_educativas_covid_19. [Consulta: Enero 15,202,]
- Colom, A. y Ballester,L. 2020.*Teoría Crítica de la Sociedad o teoría de los sistemas sociales(A propósito de Jurgen Habermas y Niklas Luhmann)*. [Documento en Línea] en: https://www.naulibres.com/Luhmann-Habermas_compressed.pdf [Consulta: 2021, Mayo 6)
- González, C. 2019. *Epistemología y ontología de la complejidad en el sistema-mundo : política y juridicidad en Immanuel Wallerstein / Carlos Manuel González*. - 1a ed . - Río Cuarto : UniRío Editora, 2019. Libro digital, PDF - (Académico científica)[Publicación en Línea].En: http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/deed.es_AR [Consulta: Febrero 13,2021]
- Hernández, J. 2018. *Aspectos Jurídicos de la Dolarización en Venezuela*. Universidad Central de Venezuela y Universidad Católica Andrés Bello Visiting Fellow, Center for International Development at Harvard. [Publicación en Línea]. En: https://www.uñipiano.org.ve/RPD_2018_153-154_312_319.pdf [Consulta: Enero 16,2021]
- Marinis, P. 2019. *Exploraciones en teoría social : ensayos de imaginación metodológica /1a ed . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : UBA.*[Libro en Línea] en : https://www.clacso.org.ar/libreria-latinoamericana/Exploraciones_en_teoriasocial.pdf [Consulta: 2021, Junio 6)
- Martínez, C. 2019. *Claves para Manejar las conductas Disruptivas*. [Documento en Línea] en: <https://www.educaciontrespuntocero.com/recursos/educacion/-emocional/claves-manejar-las-conductas-disruptivas-aula/> [Consulta: 2021, Mayo 6)
- Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información.2018. Ley Constitucional de los CLAP . Gaceta Oficial 41.330 de fecha 29 de enero.
- Navarro, E.,Gallardo,A.,Milton, N. 2017. *Evolución: El Curso de la Vida*. Universidad Austral de Chile. [Publicación en Línea]. En: <https://www.sitiosciencias.uach.cl/EvolucionElCursodelaVida2017.pdf> [Consulta: Enero 15,2021]
- Ostos Velázquez y Asociados. 2020. *Firma miembro de KPMG Network, independiente afiliada a International Cooperati* © RIF: J Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910. [Pulicación en Línea]. En:

<https://www.ecoanalitica.com.ve/PerspectivasTendenciasenVenezuela.pdf>
[Consulta: Enero 15,2021]

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela.2020. Gaceta Oficial 6.554. Estado de Alarma para atender la Emergencia Sanitaria del Coronavirus (COVID-19). Caracas.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela.2020. Gaceta Oficial 6.528 Decreto N° 4.619, Estado de Alarma para atender la Emergencia Sanitaria del Coronavirus (COVID-19). Caracas.

Revista GERENS. 2021. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. *Convocatoria Edición N° 8*. [Documento en línea] en: <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/gerens> [Consulta: Febrero 15]

Rojas, P. (2021) *El Aporte de las Artes*. [Documento en Línea] en: <https://cyktura.gob.cl/wp-content/uploads/2021/01/0.57/El-aporte-de-las-artes.pdf> [Consulta:2021, Junio 6]

Rufini, M. 2017. *El enfoque epistemológico de la teoría crítica y su actualidad*. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. [Documento en Línea] en: [https://www.scielo.conicyt.cl/0717-554X-cmoebio-60-00306.\(1\).pdf](https://www.scielo.conicyt.cl/0717-554X-cmoebio-60-00306.(1).pdf) [Consulta: 2021, Mayo 6]

Severiche, C.; Gómez, E.; Jaimes, J. 2016. *La educación ambiental como base cultural y estrategia para el desarrollo sostenible* Telos, vol. 18, núm. 2, mayo-agosto, pp. 266-281 Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo, Venezuela Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99345727007> [Consulta: 2021, Febrero 02]

MODELO GERENCIAL BASADO EN EL EMPOWERMENT DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD DE DEFENSA PUBLICA DEL ESTADO COJEDES

(MANAGERIAL MODEL BASED IN THE EMPOWERMENT AIMED TO HUMAN TALENT OF THE UNIT OF DEFENSE PUBLIC COJEDES STATE)

Rosa Amelia Mendoza Reyes

Doctoranda de Gerencia Avanzada (UNELLEZ). MSc. Gerencia Pública, Maestrante de Economía de Empresa (UC). Defensora Publica Provisorio en Penal Ordinario, Gerente General a nivel empresarial (EL DINAMO). Profesora Universitaria Pre y Post grado (UNELLEZ). Profesora Universitaria Pregrado. (MISION SUCRE). rosemendozareyes@gmail.com

Autor de correspondencia: Rosa Amelia Mendoza Reyes. E-mail: rosemendozareyes@gmail.com

Recibido: 20/02/2021 **Admitido:** 15/06/2021

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló teniendo como objetivo general diseñar un modelo gerencial basado en el empoderamiento dirigido al capital humano de la Unidad de Defensa Publica del Estado Cojedes. La investigación se sustenta teóricamente en la gestión del talento humano y el apoderamiento. Metodológicamente adopto el diseño no experimental, se ejecutó bajo el tipo de investigación de campo, fundamentada y apoyada con el nivel descriptivo; Se generó una propuesta, en la cual se estableció facilitar una estrategia gerencial basada en el Empowerment que permita dinamizar la gestión del talento humano de la Unidad de la Defensa Publica del Estado Cojedes. De allí los hallazgos de este estudio permite concluir que el empowerment es un proceso mediante el cual se capacita a los trabajadores para brindarles responsabilidad y poder para la toma de decisiones lo que va a permitir una mejor fluidez de la comunicación y un ambiente donde el liderazgo es la clave para facultar y delegar decisiones estratégicas dentro de la organización.

Palabras clave: Empowerment, Liderazgo, Herramienta Gerencial.

ABSTRACT

This research was developed with the general objective to design a managerial model based in the empowerment directed to human capital of The Unit of Defense Public Cojedes State. The research is supported theoretically in the management of human talent and the empowerment. Methodologically adopted the non-experimental design, it was done under the field research type, fundamental and supported by the descriptive level. A proposal was generated, in which was established to ease a general strategy based in the empowerment that allows dynamics the management of human talent from The Unit of Defense Public Cojedes State. Hence the findings from this research allows to conclude that the empowerment is a process through which workers are trained to give them responsibilities and power to decision making which will allow better communication fluidity and an environment where leadership is the key to empower and delegate strategic decisions within the organization.

Keywords: Empowerment, Leadership, Management Tool.

INTRODUCCIÓN

La experiencia a nivel gerencial muestra que los planes fracasan por falta de aplicación, lo que

expresado de otra manera significa escasez o nulo control de gestión en la administración.

Las instituciones deben estar orientadas a formar planes estratégicos motivados en acoplar la totalidad de los procedimientos que optimicen las actividades dentro de las respectivas organizaciones, este concepto se define y se establece como un parámetro a desarrollar en pro del logro de metas específicas, dando paso hacia el avance de la implementación de una gestión optima y eficiente. Los Modelo deben ser evaluados y reestructurado para abrirle caminos a los nuevos prototipos de organizaciones flexibles y más participativas, dándole una mayor amplitud en el campo operativo, destacando el papel del compromiso institucional y del empoderamiento en la gestión pública.

Sobre esta base, deben establecerse los nuevos sistemas para la gerencia pública a nivel nacional; debido a que, la incorporación de estas han obligado a las instituciones del Estado a ejercer cambios estructurales y estratégicos tal como lo señala Amat (2000), quien indica que estas transformaciones deben darse “Para poder hacer frente a las diversas y cada vez más exigentes demandas de sus clientes internos y externos, como beneficiarios o consumidores de los productos y servicios en cada nivel de la organización”(p. 18)

En este sentido, las Instituciones del Estado están en la búsqueda de herramientas que garanticen la incorporación de nuevas técnicas participativas a la administración

organizacional, que coadyuven a la gestión gubernamental a mejorar su clima organizacional y el compromiso institucional, con el fin de lograr la prestación de servicios óptimos para la ciudadanía.

Conjugando estos agentes la estrategia que se presenta para el normal funcionamiento de las organizaciones se encuentra el empowerment como herramienta para alcanzar el éxito organizacional.

El empowerment, significa empoderar, darles participación a los trabajadores en la toma decisiones, permitiendo así desarrollar capacidades individuales y grupales de manera que el ambiente laboral se adecue a las necesidades del trabajador y de la organización. La investigación en cuestión se estructuró de manera lógica, permitiendo de este modo ordenarla de la siguiente manera:

Planteamiento del problema

Actualmente, en Venezuela se observa que el principal desafío que enfrenta la administración pública es el mejoramiento continuo de sus funcionarios que la integran; por lo que, De la Garza (2001) define la capacitación institucional como: “La disposición y aptitud que tiene el trabajador para conseguir un objetivo en la organización” (p. 12)

Al respecto, las instituciones públicas que hacen vida en el Estado Cojedes, se conoce la importancia de contar con procesos administrativos claros y definidos, pero también

es cierto que en la actualidad aún existen organismos que no cuentan con estos procedimientos y realizan sus actividades diarias con debilidades; tal es el caso donde el comité ejecutivo de la Unidad de la Defensa Pública del Estado Cojedes, ha observado con inquietud algunas deficiencias de los trabajadores de referida institución del servicio Defensoril.

En consecuencia, la autora, mediante la observación directa y por el proceso dialógico llevado a cabo con algunos Coordinadores en donde han manifestado que los Funcionarios presentan una serie de debilidades para la integración laboral, lo que repercute directamente sobre su gestión administrativa. De allí pues que esta falta de unificación ha traído como consecuencia la ausencia de compromiso organizacional y del sentido de pertenencia que el talento humano debería asumir dentro de la Unidad de la Defensa Pública del Estado Cojedes.

Es evidente que, para lograr la búsqueda planteada y tener una visión clara para generar un modelo gerencial basado en el empowerment dirigido al talento humano de la Unidad de Defensa Pública del Estado Cojedes, y la forma como se pone en práctica la motivación en el talento humano para renovar el trabajo, realizar cambios y orientar a los Funcionarios a integrarse al trabajo en equipo, en aras de minimizar las debilidades coexistentes entre los Despachos defensoriles y el talento humano,

sobre todo en pensar en futuro, en cuanto a las estrategias de captación de personal, en función a una cosmovisión gerencial asertiva, prospectiva, orientada a satisfacer al colectivo al cual debe atender la municipalidad.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La Gerencia Estratégica según Kourdi (2008)

Una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se define los objetivos de la organización y se establecen estrategias para lograrlos y se reconoce la participación basada en el liderazgo de los ejecutivos de la empresa para tomar las decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato y futuro. (p. 124).

Existe también el modelo de gerencia estratégica de Ackoff (1983), donde se resalta la necesidad de comprender la naturaleza de los cambios en forma global y no parcial, para lo cual se debe desarrollar una mejor visión del mundo en concordancia con los nuevos métodos de la época. Aborda la necesidad de la planeación al expresar que cuando no se planea no se puede evitar que nos alcance la planeación de los otros, por ello el lema planear o ser planeado. Apunta a la planeación interactiva que dependiendo de tres principios se puede llevar a cabo, como lo señala Ackoff (ob. cit.), estos son:

Principio participativo: Solo a través de la participación en el proceso de la planeación interactiva es que los miembros de una organización pueden desarrollarse.

Principio de continuidad: Debido a que los eventos no pueden ser pronosticados con exactitud, ningún plan puede funcionar como se esperaba por bien preparado que haya estado, por ello deben ser observados permanentemente.

Principios holísticos: El principio de coordinación e integración relacionadas se planean simultánea e interdependientemente para conseguir mejores resultados. (p. 234).

Empowerment en la gestión gerencial

El empowerment, traducido al idioma español quiere decir empoderamiento, dar facultad y poder a individuo en la toma de decisiones, fomentando actuar con responsabilidad y compromiso, lo que representa una herramienta gerencial primordial para desechar los antiguos esquemas arcaicos de liderazgo metacéntrico y autoritario hacia el control del individuo. Asimismo, es una estrategia para transformar a las organizaciones tradicionales, sus cimientos nacen en un proceso educativo a nuestros colaboradores, es decir propagar una nueva cultura imbuida en valores y conductas tendientes a realizar con libertad, iniciativa y autonomía los roles asignados en el trabajo, dando rienda suelta al ingenio, iniciativa y creatividad del trabajador (Eslava, 2006).

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación está enmarcada en la adopción del diseño no experimental, el cual según Palella y Martins (2006, p. 96), es aquel

que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, y en donde el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Es tipo de investigación de campo, la cual según Ramírez (1998) citado por Palella y Martins (ob. cit.), quien señala la misma consiste en “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos” (p. 97), la población objeto de estudio está compuesta por ciento cincuenta y cuatro (54) funcionarios que en la Unidad de la Defensa Pública del Estado Cojedes, Donde Cabe destacar, que Bisquerra (2009) señala la muestra como: “Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p. 81).

Hurtado (2002), refieren que la confiabilidad es “El grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medio no ha cambiado” (p. 124). En este sentido, se le aplicará el cuestionario a un grupo de cinco (05) sujetos de los diferentes estratos que laboran en la Unidad de la Defensa Pública del Estado

Cojedes. Una vez aplicado el cuestionario a todos los Funcionarios de los diferentes estratos de la Unidad de la Defensa Publica del Estado Cojedes, se obtendrá una matriz de datos; aunado a ello, para su análisis se utilizará la técnica de la estadística descriptiva, considerando la distribución de frecuencias y el análisis porcentual. Igualmente, la Estadística Descriptiva o Análisis Exploratorio de Datos según, Montero (2007) es el proceso que “Ayudan a presentar los datos de modo tal que sobresalga su estructura.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se desarrolló el análisis y procesamiento de los datos obtenidos en función de los resultados alcanzados de acuerdo a las opiniones emitidas por los cincuenta y cuatro funcionarios que conformaron la muestra de esta investigación.

como los indicadores asociados a cada variable, se presenta la siguiente información en tablas y gráficos estadísticos, con base a un análisis descriptivo porcentual; en la cual y, a partir de estos resultados se llegó a conclusiones y recomendaciones del presente trabajo investigativo.

Análisis:

En cuanto a si la gerencia permite que el funcionario tome decisiones al momento de solucionar un problema el 17% dijo que casi siempre, un 7% dijo algunas veces, un 55% señalo que casi nunca y otro 21% indico que nunca. Lo que permite inferir que la tendencia del ítem es negativa, ya que un alto porcentaje considera que al funcionario no le permiten tomar decisiones al momento de solucionar un problema. Se puede concluir que la gerencia no considera ningún tipo de sugerencia que tenga el

ITEM 1. ¿La Gerencia permite que el funcionario tome decisiones al momento de solucionar un problema?

Tabla Nro. 4. Toma de decisiones por parte de los Funcionarios.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	6	17%
ALGUNAS VECES	3	7%
CASI NUNCA	20	55%
NUNCA	8	21%
TOTAL	37	100%

Fuente: Elaboración Propia (2019).

Una vez tabulados los resultados y después de haber aplicado la encuesta para la recolección de los datos a la muestra seleccionada para el estudio, tomando en cuenta los diferentes objetivos formulados en la Investigación, así

empleado para solucionar un problema, trayendo cómo consecuencia desmotivación en la organización.

Fundamentación del Modelo

Para sustentar un modelo se hace necesario tomar en cuenta diferentes factores que la determinan, es por ello que se hizo necesaria la revisión de elementos teóricos que permitieran su fundamentación. Entre ellos están:

CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación, tanto en su fase de revisión documental como la de trabajo de campo, se hace posible dar respuesta a los objetivos específicos que orientaron el desarrollo de la misma, a través de la formulación de conclusiones:

En cuanto al primer objetivo encaminado a describir el diagnóstico de la situación actual de Empowerment que se desarrolla en la Unidad de Defensa Publica del Estado Cojedes.

El empowerment, representa una nueva forma de gerencial en la cual cierta autoridad y poder no sólo se encuentra en manos de los superiores sino que es compartida con los subordinados, lo cual trae como consecuencia que la Institución pueda responder rápidamente a las demandas y expectativas de los usuarios contando con un talento humano mejor preparado.

Por lo que esta herramienta permite poner de manifiesto y sacar provecho al potencial que posee cada persona que forma parte de la institución, es donde se palpa la creatividad, la capacidad innovadora de las personas, sus competencias, habilidades, conocimientos e inclusive sus debilidades y fortalezas.

En el Unidad de Defensa Publica del Estado Cojedes, se observó que el nivel de empowerment es muy bajo, inclusive entre los mismos Superiores, lo que repercute en una gran desmotivación entre el talento humano reflejado en inseguridades para desarrollar sus tareas, por lo que al incentivar esta herramienta gerencial en dicho Organismo será muy positivo, tanto para el talento humano (motivación), como para los usuarios ya que contarán con un mejor servicio.

En cuanto a la gestión del talento humano concerniente al segundo objetivo que es determinar los factores que inciden en la motivación para el desempeño del talento humano en la Unidad de Defensa Publica del Estado Cojedes.

Se puede concluir que la motivación es esa fuerza que inspira al talento humano a desarrollar sus actividades, a dar lo mejor de sí, a laborar con ánimo ya que disfruta lo que hace. Y precisamente eso es lo que busca el empowerment motivar a los funcionarios para que sean competentes, se sientan satisfechos, y realizados profesional y personalmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, R. 1983. Planificación de la empresa del futuro. Limusa. México.
- Amat, J. 2000. La continuidad de la empresa familiar. Segunda Edición. Editorial Gestión 2000. Barcelona España.
- Bisquerra, R. 2009. Métodos de Investigación Educativa. Guía Práctica. Ediciones CEAC. España

De la Garza, T. 2001. Evaluación del Desempeño Del Micro, Pequeño y Mediano Empresario ante el Cambio Organizacional: Un Estudio en el Estado de Guanajuato, México. Tesis Doctoral, Instituto Politécnico Nacional, ESCA.

Eslava, E. 2006. Empowerment en la gestión gerencial. [Artículo en línea] disponible en: https://degerencia.com/articulo/empowerment_en_la_gestion_gerencial/ consultado el: 12 de junio de 2021.

Hurtado de Barrera, J. 2002. El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. 4ª ed. Ed. Quirón. Caracas – Venezuela

Kourdi, J. 2008. Estrategia, Claves para Tomar Decisiones en los negocios. Primera Edición. Lima, Perú.

Montero, R. 2007. Recolección de Datos en el Proceso de la Investigación Científica, 3 era Edición, Editorial Limusa, S.A, México

Palella y Marins. 2006. Metodología de la investigación I, Universidad Nacional Abierta caracas Venezuela.

Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99345727007> [Consulta: 2021, Febrero 02]

MODELO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS OFICIALES DEL COMANDO DE ZONA 32 COJEDES

(MODEL OF NEW INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES FOR OFFICERS OF THE 32 ZONE COMMAND COJEDES)

Pedro Pastor Hernández Figueredo

Doctorando en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). MSc. En Penal y Criminología (UBA). Oficial de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (UMBV). samurai33kakarote@gmail.com

Autor de correspondencia: Pedro Hernández. E-mail: samurai33kakarote@gmail.com

Recibido: 25/02/2021 **Admitido:** 20/06/2021

RESUMEN

Este trabajo de investigación surge para dar respuesta a las necesidades que tiene hoy en día las organizaciones militares y públicas, del Comando de Zona 32 Cojedes de la Guardia Nacional Bolivariana, para adaptarse a las nuevas tecnologías de información, comunicación y las nuevas exigencias de un entorno cada vez más competitivo; y que tiene como objetivo desarrollar una propuesta gerencial formando un diseño como herramienta para el mejoramiento de la efectividad organizacional desde el punto de vista del sector militar como nuevo pensamiento bolivariano dentro de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana. Metodológicamente es un estudio exploratorio basado en una investigación de campo de tipo descriptivo, analítico con apoyo documental, cuya muestra estuvo formada por 12 oficiales acantonado en la mencionada unidad militar. Para la recolección de los datos se utilizó la aplicación de un instrumento representado por un cuestionario conformado por alternativas, en una escala de Likert, validándose a través del juicio de experto y midiendo la confiabilidad mediante el sistema computarizado SPSS y el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach, el cual fue de (0.91). En función al análisis realizado se puede concluir que la unidad militar existen marcadas debilidades con la aplicación de estos instrumentos tecnológicos e información.

Palabras clave: efectividad, herramienta, capital humano.

ABSTRACT

This research work arises to respond to the needs of military and public organizations today, from the Zone 32 Cojedes Command of the Bolivarian National Guard, to adapt to new information, communication technologies and the new demands of a increasingly competitive environment; and that it aims to develop a management proposal forming a design as a tool for improving organizational effectiveness from the point of view of the military sector as a new Bolivarian thought within the Bolivarian National Armed Forces. Methodologically it is an exploratory study based on descriptive, analytical field research with documentary support, the sample of which was made up of 19 officers stationed in the aforementioned military unit. To collect the data, the application of an instrument represented by a questionnaire made up of alternatives was used, on a Likert scale, validated through expert judgment and measuring reliability using the SPSS computerized system and the Cronbach's Alpha statistical coefficient. , which of (0.91). Based on the analysis carried out, it can be concluded that the military unit has marked weaknesses with the application of these technological instruments and information.

Keywords: effectiveness, tool, human capital.

INTRODUCCIÓN

En la gerencia moderna, las instituciones tanto públicas como privadas deben enfrentar nuevos paradigmas, para ir a la vanguardia de innovaciones gerenciales, retos entre otros, por lo tanto, la alta gerencia deberá contar con herramientas y perspectivas que faciliten conocimientos a los que realizan una actividad laboral y de apresto operacional o administrativa en sus escenarios internos y externos identificar puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenaza que posea la organización, Pereda (2001, p.14).

Es así, como el diseño de nuevas tecnologías de información y comunicación, surge como la alternativa que permita a la unidad militar obtener altos niveles de rendimiento y desempeño, al lograr las habilidades enfocadas principalmente en explotar el potencial del personal y adaptarlo a la comprensión y reorganización del conocimiento y de estrategias, todo esto inspirado en la misión y objetivos para el aprendizaje.

En este orden de idea, la presente investigación pretende realizar diseño de un modelo de nuevas tecnologías de información y comunicación para oficiales del Comando de Zona 32 Cojedes, con el fin de determinar la necesidad de la elaboración e implantación de un modelo tecnológico de información, basado en un diseño de mejorar la efectividad, la aplicabilidad y la comprensión como

herramienta fundamental para lograr la asimilación y la transformación de los contenidos.

En el mundo cambiante y globalizado, fruto de la reforma de del orden económico y mundial, las estructuras organizativa, deben tener bien definido hacia donde se dirigen, cuales son las técnica, el proceso cognitivo continuo y constante para lograr la formación y garantizar éxito competitivo en cualquier escenario que se presente y que puedan desenvolverse libremente.

Al respecto, Granell (1994, p. 1): comenta la intensificación de la competencia ocasionada por la economía abierta y de mercados, obligando a organizaciones a desarrollar e implementar estrategias, que le permitan ser más competitiva. El éxito de estas empresas está en la velocidad de respuesta a necesidades y expectativas de cliente y a la capacidad de anticiparse o adaptarse a constante cambios del mercado global, de allí la relevancia del manejo del lenguaje y del desarrollo de las habilidades escriturales, de eso dependerá la eficacia del oficial al momento de comunicarse.

Paralelo a esto, nuevos campos de comunicación tales como la telefonía móvil y el internet con las tecnologías de información y comunicación (sociedad del conocimiento), han impactado significativamente las formas tradicionales de interactuar, además han inundado la unidad de nuevos términos y han

inundado la lengua castellana de multitud de términos (neologismos), que ya son de dominio social. Así se plantea un cambio estructural en los procesos de enseñanza y aprendizaje como complemento para la adquisición de los nuevos conocimientos, y en el uso de estrategias para el desarrollo de habilidades.

En este horizonte ponte en evidencia la imperiosa necesidad de incorporar la tecnología en casa una de las oficina de esta unidad, con toda seguridad serán beneficiados, siempre y cuando se hagan las cosas bien desde el principio para ello se debe contar con planificación, disposición, formación, infraestructura, recursos y un currículo ajustado a esta dinámica tecnológica.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseño de un modelo de nuevas tecnologías de información y comunicación para las oficiales del comando de zona 32 Cojedes.

Objetivos específicos

Diagnosticar la actual situación de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para las Oficiales del Comando de Zona 32 Cojedes.

Identificar los mecanismos términos y de comprensión que se aplican a la de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para las Oficiales del Comando de Zona 32 Cojedes.

Desarrollar un modelo de nuevas tecnologías de información y comunicación para las oficiales del comando de zona 32 Cojedes.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Chartier (2008, p.114), considera que “la revolución digital modifica todo a la vez: Los soportes de la escritura, la técnica de su reproducción y diseminación, las maneras de leer”. Al romper el antiguo lazo anudado entre textos y objetos, entre los discursos y su materialidad, la revolución digital obliga a una radical revisión de los gestos y nociones que asociamos con lo escrito. Por un lado, la textualidad electrónica permite desarrollar argumento y demostraciones según una lógica que ya no es necesariamente lineal ni deductiva sino que puede ser abierta, expandida y relacional gracias a la multiplicación de los vínculos hipertextuales. Por otro lado, y como consecuencia de esto pueden comprobar la validez de cualquier demostración consultando por si mismo los texto que son objeto de análisis cuando estén accesible de forma digitalizada.

Barbero (2008), quien expresa: “las nuevas tecnologías de la comunicación significan una desafiante posibilidad de quitar a la escritura grafotécnica del centro hegemónico que ocupó hasta la modernidad, circunstancia que, sumada a la multiplicación, “heterogeneización”, fragmentación y diseminación de los relatos, podría explicar la “crisis de la lectura entre los jóvenes” y, al mismo tiempo, interpelar a la

institución escolar: “o la escuela y las políticas de fomento posibilitan un aprendizaje integral de los modos de leer y escribir en la sociedad de la información o estarán siendo responsables de que la exclusión social, cultura y laboral, crezca y se profundice...(p.165)

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se encuentra bajo el parámetro de estudio de tipo proyectivo, que según Hurtado (2004; p. 117): Este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir del proceso previo de indagación, implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más

Así mismo, el estudio se enmarca como investigación de campo a fin de obtener el diagnóstico que fundamenta el diseño de la propuesta. En este sentido, Altuve (2004, p. 15) define investigación de campo como “Un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección de datos, recabados por el investigador mediante la utilización de estrategias de relación directa”.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se presentan los gráficos en barras con sus respectivos análisis donde se interpretan los resultados de las encuesta dirigidas a 12

Tabla N° 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de indicador “Estrategia”

Ítems	Preguntas											
1	Las líneas estratégicas se despliegan en planes operativos consistentes y variables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas de la institución											
2	La gerencia revisa el uso de tecnologías que permitan cumplir con el objetivo de ser más eficiente y eficaz cada día											
Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,00	0	0,00	4	33,33	7	58,33	1	8,33	12	100,00
2	0	0,00	2	16,67	2	16,67	7	58,33	1	8,33	12	100,00

Fuente: Hernández (2020)

no necesariamente ejecutar la propuesta”

Por los tanto, la investigación está enmarcada en el enfoque cuantitativo con diseño no experimental de nivel descriptivo, de campo, que de acuerdo con lo expuesto por Méndez (ob. cit., p. 132) expresa que “La investigación descriptiva se ocupa de la exposición de características que identifican diferentes elementos y componentes de la investigación”.

oficiales del Comando de Zona 32 Cojedes, las cuales contestaron con preguntas de selección múltiples, siguiendo el mismo orden en que se contempla cada aspecto el instrumento de recolección de información.

Análisis: Como se puede evidenciar el 58,33% manifestó que casi nunca se planifica utilizando la información necesaria, ni se toma en cuenta la opinión de oficiales que son factores

importante del proceso, y el 33,33%, consideran que algunas veces se planifica con herramientas adecuadas, sin embargo la tendencia es negativa en un 66,66%. Mientras que el 58,33 % respondió que casi nunca la alta gerencia operativa genera interés en la adecuación de medios tecnológicos y herramientas que permitan mejorar la calidad del trabajo y por ende, cumplir a cabalidad con los objetivos, metas indicadores e iniciativas, de acuerdo con las líneas priorizadas y alineadas en beneficio de la institución, lo que da pie a la ejecución de este investigación, además, la tendencia general es desfavorable en 66,66%, lo que es otro elemento para fundamentar, sin lugar a dudas.

CONCLUSIONES

El presente estudio permitió identificar debilidades, fortalezas amenazas y oportunidades referentes a los nuevos soportes y versatilidad tecnológica impulsados en un diseño estructural como lo es el chat, el foro, el correo electrónico, la elaboración de blogs, las páginas web, mensajes vía móvil, entre otros indudablemente que modifican el nuevo reto tecnológico que dan valor social, y su construcción para comprobarlos, basta que reflexionemos acerca de nuestro propio proceso y nos demos cuenta como cambio hasta la distribución del tiempo.

Según datos recolectados del proceso de ejecución y de estrategias no es suficiente no aceptado ya que todo el personal no está

comprometido en la ejecución y practica de las herramientas tecnológicas, además no es eficiente en la fijación de metas, políticas y asignación de recursos económicos acertadamente, pues no se controlan no se evalúan oportuna y adecuadamente, para que la retroalimentación pueda ser mejor y generar información viable.

El nacimiento de un nuevo reto tecnológico, que permita en este milenio la integración de todos los sistemas de telecomunicación e información y de informática, presentes y futuros de la Guardia Nacional Bolivariana, a través de la incorporación de un moderno servidor con amplia capacidad de almacenamiento y procesamiento de información, la cual será transportada por una gran autopista de banda ancha proporcionada por una plataforma satelital y microondas, complementadas con un sistema de comunicaciones en los niveles estratégicos y tácticos, por donde se difundirán la voz, videos, imágenes y datas a las unidades operativas y administrativas de la institución y a otros entes gubernamentales. Además permitan el manejo de diferentes sistemas de información que apoyaran la gestión de comando y control, tales como sistemas en redes, contra la delincuencia el cual tendrá acceso e interconexión con las bases de datos de los demás organismo de seguridad del estado, un sistema de control de unidades móviles y aéreo transportada, sistema

de información geográfico y sus límites con otros estados, conjunto con un sistema de control y seguimiento de eventos naturales, conjugado con una anotación de unas modernas herramientas y facilitar la educación adiestramiento y desarrollo de todos los datos para el conocimiento de las oficiales del Comando de Zona 32 Cojedes.

Un modelo de evaluación, planificación, estrategias, para mejorar con tácticas las practicas digitales y los factores externos e interno minimizando cualquier debilidad y fortaleciendo la efectividad de la toma de decisiones, en resumen se puede indicar el análisis de las nuevas tecnologías tiende a centrarse en dos aspectos básico: en su posibilidades, capacidades y potencialidades para la transmisión de información y en sus efectos socioculturales de análisis comunicativo y educativo, importante hacer énfasis al uso adecuado del beneficio del internet y la plataforma web.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altuve, M., (2004). Metodología de la Investigación módulo II. Caracas. “Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez”
- Barbero, J., (2008). Estallido de los relatos y pluralización de las lecturas. Comunicar: revista científica de comunicación y educación N° 30, VXXV, pags. 15-20
- Chartier, R. (2008), Aprender a leer, leer para aprender, en: Millán, J., (coord.). la lectura en España. Informe 2008, Madrid: Técnicas Graficas formas, pags. 23-39.

Hurtado, J., (2004). Metodología de la Investigación. Caracas SYPAL.

CULTURA ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA GERENCIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA.

(ORGANIZATIONAL CULTURE AS A MANAGEMENT STRATEGY IN THE WORK PERFORMANCE OF HUMAN TALENT. A THEORETICAL APPROACH)

Orlys Yoryeth Inojosa Palacios

Doctorando de Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Magister Scientiarum en Gerencia Pública (UNELLEZ). Contadora Pública (UNA). San Carlos, Cojedes. Venezuela. inojosaorlys@gmail.com

Cesar Merchán

Arquitecto (ULA), Especialista en Planificación (UNEFM). MSc. en Planificación Turística (UNEFM) Doctorado en Gerencia (Universidad Yacambú). Barquisimeto, Lara. Venezuela.cesarmer@gmail.com

Autor de correspondencia: Orlys Yoryeth Inojosa. E-mail: inojosaorlys@gmail.com

Recibido: 31/01/2021 **Admitido:** 02/06/2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito generar una aproximación teórica acerca de la cultura organizacional y desempeño laboral del personal de la Contraloría del estado Cojedes, se justificó por poseer valor teórico, metodológico, utilidad práctica y relevancia social. Desde el punto de vista ontológico, epistemológico y metodológico se sustenta en el enfoque cualitativo, a través del interpretativismo, con una visión etnográfica, donde se seleccionó versionantes claves de manera intencional, apoyada en las técnicas de observación participante, entrevista semi-estructurada, codificación, saturación y los instrumentos cuaderno de bitácora y guion de entrevista. Con ello se llegó a definir posiciones de cambio, de contexto, de función y el significado de las actuaciones de los seres humanos a nivel gerencial, logrando inferir al final una postura acorde al contexto para interpretar y comprender la realidad en diferentes maneras subjetivas, tal como existe e interpretarla para luego ser descritas con las diferentes visiones hermenéuticas del investigador y así llegar a una posición aproximada de la teoría hacia la solución problematizadora del objeto de estudio, siendo parte de él y así lograr una visión más social de esta situación.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Estrategia Gerencial, Desempeño Laboral y Talento Humano

ABSTRACT

The purpose of this research is to generate a theoretical approach about the organizational culture and work performance of the personnel of the Cojedes State Comptroller's Office. It was justified by having theoretical, methodological value, practical utility and social relevance. From the ontological, epistemological and methodological point of view, it is based on the qualitative approach, through interpretivism, with an ethnographic vision, where key versions were intentionally selected, supported by participant observation techniques, semi-structured interview, coding, saturation and the instruments logbook and interview script. With this, it was possible to define positions of change, context, function and the meaning of the actions of human beings at the managerial level, managing to infer in the end a position according to the context to interpret and understand reality in different subjective ways, such as how it exists and interpret it and then be described with the different hermeneutical visions of the researcher and thus arrive at an approximate position of the theory towards the problematizing solution of the object of study, being part of it and thus achieving a more social vision of this situation.

Keywords: Organizational Culture, Management Strategy, Work Performance and Human Talent.

INTRODUCCIÓN

La administración pública se ha visto afectada por los cambios constantes en la sociedad y en la economía, trayendo consigo nuevos paradigmas en la manera de ejercer la gerencia. De allí que, el gerente de las instituciones públicas tiene como propósitos poder cumplir con las políticas de gobierno garantizando la prestación del bien o servicio y satisfacer la demanda de la sociedad. Ahora bien, las instituciones públicas necesitan una cultura organizacional que es hoy un elemento importante dentro de las estrategias, ya que propicia la participación de los funcionarios públicos, los identifica y los compromete con ésta.

En este sentido y para ilustrar lo señalado, Chiavenato, (2009:5), afirma que “las organizaciones están constituidas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. Y para las personas constituyen el medio que les permitirá alcanzar diversos objetivos personales...”. Ciertamente, las organizaciones de la administración pública, como cualquier sistema social, están inmersas en un entorno de múltiples dimensiones: ideológica, normativa tecnológica, social, económica, política, cultural, y otras. En virtud de ello, el funcionario público refleja la cultura como la forma en que se toman las decisiones, el flujo de la comunicación, los estilos de liderazgo, los valores aceptados, el grado de

definición de las normas y la flexibilidad en su aplicación, las relaciones entre directores y colaboradores, la predisposición a asumir riesgos y aceptar errores, la iniciativa e innovación demostradas.

Por lo tanto, el desempeño laboral debe sustentarse en una gerencia capaz de dar respuesta a todas las situaciones que puedan presentarse en la institución, donde el individuo probablemente se adapte a los cambios producidos continuamente en el ámbito administrativo y satisfaga las necesidades de la persona, sin que pueda afectar la estructura de la organización. La cultura no afecta sólo a los individuos o a los grupos, también afecta a la organización entendida como sistema. De tal manera que, dependiendo de cuál sea la cultura de una organización, así va a ser la imagen que se tenga de ella desde el interior y la imagen que proyecte hacia el exterior. Ambos procesos son, sin lugar a dudas, esenciales no solo para lograr las metas con éxito, sino para la propia supervivencia de la organización como tal.

El objeto de estudio, se centra en el Talento Humano de la Contraloría del estado Cojedes, la cual es el órgano constitucionalmente autónomo, integrante del Poder Ciudadano y rector del Sistema Nacional de Control Fiscal, al servicio del Estado y del pueblo venezolano para velar por la buena gestión y el correcto uso del patrimonio público. Por consiguiente,

Chiavenato, (2000:62), señala “Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las personas constituye el elemento básico para estudiar las organizaciones”. En efecto, la Contraloría del estado Cojedes, como cualquier otra organización no escapa a los constantes cambios y reestructuraciones, que pueden ser debilidades para la gerencia, es importante destacar que contar con la adecuada estructura y la mejor de las estrategias, nunca han de garantizar éxito alguno de no estar armoniosamente alineadas a la cultura existente en la organización.

Pude constatar, a través de la observación directa, dentro del contexto abordado que pueden existir debilidades relacionadas con factores internos (derivados de las características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, de emociones y de valores) y externos (derivados de las características empresariales: sistemas de recompensas, de factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente, presión de tiempo, falta de promociones, ausencia de participación, las políticas implementadas por la Dirección de Recursos Humanos), así como la falta de espacio, ya que no se cuenta con sede propia, la falta de pertinencia y compromiso, lo cual conlleva a deficiencias al momento de realizar las funciones y lo que pudieran estar obstaculizando el cumplimiento de las labores de

los funcionarios en la Contraloría del Estado Cojedes.

Todo ello, trae como consecuencias conflictos laborales en el buen desempeño de las funciones del personal y por ende no se cumplen con los objetivos planificados por la Organización, partiendo de esta problemática la investigación está dirigida a generar una aproximación teórica acerca de la cultura organizacional y desempeño laboral del personal de la Contraloría del estado Cojedes, con la finalidad de asegurar la eficiencia del personal que conlleve a una evaluación del desempeño en el cumplimiento de sus funciones. A tal fin, me permito formular las siguientes interrogantes que permitirán visionar los propósitos de mi investigación:

¿Cuál es la cultura organizacional del personal de la Contraloría del estado Cojedes?,

¿Cómo es el desempeño laboral del personal de la Contraloría del estado Cojedes?,

¿Cuáles son las estrategias gerenciales desarrolladas por la Contraloría del estado de Cojedes?,

¿Cuál será la mejor aproximación teórica para que aporte estrategias a través de la cultura organizacional y las estrategias gerenciales en el desempeño laboral del Talento Humano, en la Contraloría del estado Cojedes?

Propósitos e intencionalidad de la investigación

- Develar el sentido y el significado de la cultura organizacional y el desempeño laboral

a través de los versionantes claves de la Contraloría del estado Cojedes.

- Dilucidar las estrategias gerenciales de la cultura organizacional implementadas para mejorar el desempeño laboral del Talento Humano, en la Contraloría del estado Cojedes.
- Generar una aproximación teórica acerca de la cultura organizacional y desempeño laboral del personal de la Contraloría del estado Cojedes.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En revisión de estudios vinculados al objeto de investigación, se encuentran a nivel nacional trabajos de maestrías presentados ante la Universidad de Carabobo por Páez (2017), titulado “Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de la cultura organizacional como ventaja competitiva en las firmas de auditores contables del municipio Valencia en el estado Carabobo”, cuyo objetivo fue proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de la cultura organizacional como ventaja competitiva en las firmas de auditores contables. La investigación se fundamentó en la metodología cuantitativa, de diseño no experimental de corte transaccional y modalidad de campo. Concluyó que existe la necesidad de estructurar las estrategias gerenciales que fortalezcan la cultura organizacional, para convertirse en ventaja competitiva.

Asimismo, Villegas (2017), en su trabajo denominado “Impacto de la cultura

organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo”, el cual tuvo objetivo analizar el impacto que la cultura organizacional ejerce sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores. El investigador se apoyó en una investigación de campo, tipo explicativa; lo que le permitió concluir la ratificación de la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción del personal.

De igual manera a nivel local, Gómez (2018), presento su trabajo titulado “Plan estratégico gerencial de cultura organizacional para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Auditoría Interna, Gobernación Cojedes”, cuyo objetivo fue la implementación de un plan estratégico gerencial de cultura organizacional para mejorar el desempeño de los trabajadores. La autora se fundamentó en un enfoque cuantitativo de tipo campo transaccional. Concluyó que no se promueven el trabajo en equipo, desconocen las debilidades y fortalezas del talento humano, no existe pertinencia con la misión y visión. Dentro de este orden de ideas se implementó un plan estratégico innovador dirigido hacia las necesidades, el compromiso, capacitación y motivación hacia el logro de la misión institucional.

Los aportes obtenidos de las investigaciones de Páez (2017), Villegas (2017) y Gómez (2018), permitieron verificar la necesidad de fortalecer estrategias y el impacto que la cultura organizacional causa en el desempeño. Por lo

tanto, generaron la oportunidad como investigadora, a sumar esfuerzos en la incorporación de elementos que fortalezcan el pensamiento gerencial desde una visión más humana y el fortalecimiento de la cultura organizacional como centro de conocimiento de los funcionarios públicos.

Cultura Organizacional

Chiavenato, (1989: 464), presenta la cultura organizacional como “...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. En términos sencillos, se puede decir que cultura organizacional es la forma de ser, actuar y organizarse que tiene una empresa. Con base en ello, permite detectar problemas, ofrecer solución, integrar al personal bajo la misión de la organización, para la formación de equipos de trabajo que se interrelacionen y puedan buscar las necesidades y satisfacerlas de manera que se sientan motivados en su centro laboral.

Estrategia Gerencial

Según David, (1990:3) “...puede definirse como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos.”, es decir, que se observa que cualquiera que sea la organización, pública, privada, pequeña o grande lo importante es que en el proceso de gerencia, se logren los objetivos. En otras palabras, si la estrategia y la cultura se refuerzan mutuamente, los empleados encontrarán natural su compromiso con la

estrategia. Sus valores y normas compartidos facilitarían que las personas se unan en torno a la estrategia elegida. (Couler, 2000). La cultura organizacional como una estrategia es parte fundamental del funcionamiento de cualquier organización y es percibida de esta manera por sus empleados, no solamente como uno de los factores de producción, sino como un elemento pilar para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Desempeño laboral

Chiavenato, (2000: 359), define el desempeño, cómo: “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. En todo caso, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Talento Humano

Según Chiavenato (ob. cit.:52), “un talento humano es siempre un tipo especial de persona. Es el capital humano, el patrimonio invaluable de una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. De acuerdo a lo antes mencionado, la gestión ya no está basada en elementos como la tecnología y la información, sino que es la clave de una gestión

acertada por la participación de su talento humano.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente investigación se asumió una postura cualitativa que según (Martínez. 2008:8):

...trata del estudio de un todo integrado que forma o constituye una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es... trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones... es un todo... no se opone a lo cuantitativo, sino que lo implica e integra...

Todo ello, con el propósito de poder confrontar la complejidad que emerge de los referentes ontológicos de la realidad objeto de estudio, la cual se enmarca dentro de la opción epistemológica del interpretativismo, según González (2001:1):

...se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social e intenta sustituir las nociones científicas de explicación, predicción y control de paradigma positivista por las nociones de comprensión, significado y acción, busca la objetividad en el ámbito de los significados utilizando como criterio de evidencia el acuerdo ínter subjetivo en el contexto educativo, desde esta perspectiva se cuestiona que el comportamiento de los sujetos este gobernado por leyes generales y caracterizado por regularidades subyacentes.

En función a esta posición, el conocimiento que se genera en la investigación es el resultado

de lo vivenciado particularmente, es decir, la forma como los diversos sujetos crean, modifican e interpretan el mundo. En base a lo ya expuesto, se posesionó la investigación epistemológicamente naturalista bajo el enfoque etnográfico para lo cual. Martínez (ob.cit.:162), establece que:

La etnografía estudia descriptivamente las culturas y en la sociedad moderna puede asumir para su estudio a una familia, una situación educativa, una fábrica, una empresa, un hospital, una cárcel, un gremio obrero, un club social y hasta un aula de clases, son unidades sociales que pueden ser estudiadas etnográficamente.

Dentro de esta óptica, la intención como investigadora fue describir y entender la realidad del modo de vida de los funcionarios de esta organización, tal cual suceden. El proceso de búsqueda de información se estructuró en tres etapas:

I Etapa: Reflexión y preparación del proyecto: conformada por los aspectos relacionados a la problemática, para construir el objeto de estudio, las intencionalidades e importancia del mismo. Luego destaqué los precedentes previos, estableciendo las consideraciones ontológicas, epistemológicas y metodológicas para el estudio de la cultura organizacional como estrategia gerencial en el desempeño laboral del talento humano de la Contraloría del estado Cojedes.

II Etapa: Acceso al ámbito de investigación, selección de los informantes y recogida de

datos y la determinación de la duración de la estancia en el escenario: Una vez circunscrita el escenario, se definieron los versionantes claves de manera intencional para lograr los objetivos propuestos., considerando el tiempo estimado para la recolección de la información que fue de carácter primaria conformada por el Personal de la Contraloría del estado Cojedes y secundaria a través de la revisión de bibliografía (documentos, tesis, folletos, entre otros). En función a lo antes expuesto, me apoyé en las técnicas de observación participante, cuaderno de bitácora, entrevista semi-estructurada y saturación de información y categoría.

III Etapa: Procesamiento de la información recogida y elaboración del trabajo (Categorización-Triangulación): Para ello, se cumplió con una serie de pasos: a) De los datos brutos a la categorización inicial: Codificación de la información. b) Integración de categorías y sus propiedades. c) La delimitación de la teoría y d) La escritura de la teoría.

Con base a lo anterior, esta investigación tuvo validez y científicidad al cumplir con los siguientes requisitos: observación prolongada y participante, triangulación de la información y criticidad de la investigadora, ya que cumple al responder a: a) rigurosidad; b) Sistemática, y

Matriz 4. Organización de las categorías de análisis que emergieron en la información proporcionada (18-03-2014). Versionante Clave I Auditor Fiscal II de la Contraloría del estado Bolivariano de Cojedes

Categoría	Dimensión	Expresión del Versionante clave 1
Desempeño	Comportamiento grupal	Es el comportamiento grupal que identifica a la institución, si la cultura es buena el desempeño también lo será. Comportamiento grupal sea óptimo
	Cumplimiento de instrucciones	Identificarse con las medidas adoptadas, las acate y las cumpla, indudablemente las conductas de las personas se irán amoldando, lo cual identificara la cultura de la institución.
Filosofía de gestión	Institucional	Al ingresar se le debe indicar a la persona la filosofía institucional de tal manera que este se adhiera.
Identidad Gerencia	Talento humano nuevo Lineamientos gerenciales	Claro, esto haría que el personal nuevo se sienta identificado Los lineamientos gerenciales acordes
Estrategias gerenciales	Control interno	Dependiendo de las estrategias entre comillas sistema de control interno, que se implante en la Contraloría, dependiendo del objetivo de las mismas y del compromiso que en éstas la gerencia le aplique a realización de las estrategias Estabilidad en las normas y procedimientos establecidos. Reconocimiento positivo y motivación a los logros obtenidos. Capacitación y actualización constante.
Axiología (valores)	Valores	Yo, practico día a día la ética, responsabilidad y cumplimiento; además de estos los valores y principios de control fiscal.
Función pública	Mejoramiento	Cuanto garantizan mejorar la función pública

Fuente: Elaboración Propia (2014)

c) Criticidad. De igual manera, la fiabilidad viene dada por la consistencia de los resultados obtenidos, es decir, se cumplió con la realización de una auditoría de la investigación: a) Descripción precisa de las categorías; b) Triangulación de la información obtenida de los diferentes sujetos o actores, así como de técnicas y de teorías, uso de medios técnicos, tales como grabaciones en audio y video. Es importante acotar, que la información recabada pueda ser revisada y evaluada por otros investigadores.

ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS

En esta fase de la investigación, se presentan las revelaciones resultantes, las cuales invisten de interpretaciones de la realidad en su ámbito particular. Conforme a ello, los resultados de la información se presentan en matrices por cada versionante clave, los cuales evidencian los contenidos de cognición del ente, en otras palabras, el sentido y significado de la Cultura Organizacional como estrategia gerencial en el desempeño del talento humano, en la Contraloría del estado Cojedes. Posteriormente, estas categorías dan origen a las dimensiones de la información proporcionada, las cuales fueron organizadas y confrontadas entre la Epistemología de la Investigación y la realidad encontrada en la información proporcionada por los Informantes Claves, donde, surgieron los Hallazgos que fueron representados en ideografías.

Aproximación teórica hacia la implementación de los hallazgos teóricos encontrados en la organización y sus versionantes.

La gestión pública hoy por hoy necesita de gerentes con una visión pragmática, con sentido común y ser un constante investigador social, buscar el conocimiento y generar el mismo se hace necesario en pro del bienestar de nuestras instituciones. Así pues, se manifiesta en nuestro entorno los múltiples conflictos que se generan en la interrelación del individuo entre si, en su ser, hacer y convivir poniendo de manifiestos sus virtudes y debilidades. Las orientaciones ontológicas, epistemológicas, y metodológicas que conforman la esencia del entendimiento de la aproximación teórica acerca de la Cultura Organizacional como Estrategia Gerencial en el Desempeño Laboral del Talento Humano, en la Contraloría del Estado Cojedes, se convergen con las categorías emergentes: Desempeño, Filosofía de gestión, Identidad, Estrategias gerenciales, Axiología (valores), Función pública, Gerencia, Deficiencias en la gerencia estratégica, Inducción, Estrategia organizacional, Estrategias, Capacitación, Cultura de información y de conocimiento, Difundir, Cultura y Talento humano.

Estas develaciones dejan ver la necesidad de una construcción teórica cognitiva, la cual parte de la postura de generar un conocimiento sobre la base de gestión del conocimiento investigativo para llegar a comprender el fenómeno y describirlos, para luego llegar a la aproximación teórica. Una vez integradas y relacionadas las categorías y los hallazgos, producto de la triangulación de los datos, establezco que la dialógica que se adapta a esta reflexión sobre la cultura organizacional, de acuerdo a la

cosmovisión de los sujetos entrevistados es la siguiente:

“La cultura organizacional como estrategia gerencial es una imperiosa necesidad para el talento humano de las instituciones públicas, específicamente en la Contraloría del estado Cojedes, ya que como estrategia fortalece el desempeño del talento humano en sus funciones laborales, integrando los diversos valores intrínsecos del funcionario con los establecidos por el Órgano, con el fin de fortalecer la ética y los valores del control social tanto en las organizaciones públicas como en el acontecer de la cotidianidad del ser como actor social de su comunidad. Asimismo, generar la concientización del sujeto al rescate de los valores y fortalecerlos en su desempeño para la colectividad e individualismo para alcanzar la excelencia en todos los niveles de necesidades y contribuir activamente en el beneficio personal y colectivo”.

La orientación ontológica de esta aproximación teórica se fundamenta en la naturaleza profunda de las realidades, es de naturaleza reflexiva, con proyección hacia el ser como ente consciente y forjador de saberes, ajustados a la participación a través de su desempeño en el desarrollo organizacional fortaleciendo las bases de sus valores como los del órgano. De igual manera, la orientación epistemológica reconoce la condicionalidad interpretativa de los funcionarios de la Contraloría del estado Cojedes en lo que a cultura organizacional se refiere, bajo la perspectiva de tener el mejor talento humano con principios y valores incorruptibles y capaces de gerenciar las instituciones públicas apegados a las normativas legales y sublegales sin dejar a un lado la susceptibilidad del personal tanto usuario como servidor público en pro de proyectar excelencia en las instituciones del poder ejecutivo, con necesidades de superación y mejoramiento personal y profesional,

en la búsqueda de un conocimiento colectivo, solidarios en su entorno laboral y social.

De allí que su fundamento se basa en el paradigma humanista basado en estrategias que abarque su esencia del ser, hacer y convivir como actor social de sus problemas y soluciones en todos los roles que pueda ejecutar.

REFLEXIONES

De las subjetividades obtenidas en la presente investigación se presenta una aproximación teórica, la cual se sustentó en una acepción intersubjetiva que permitió sostener el naturalismo ontológico, la objetividad y descubrir cómo funciona la Cultura Organizacional como Estrategia Gerencial en el Desempeño Laboral del Talento Humano, en la Contraloría del estado Cojedes. De acuerdo a ello, la cultura existe y está bien fundamentada, pero no todos los nuevos ingresos la conocen, por lo que se presentan debilidades en las estrategias, aunque según lo vivenciado se han implementados estrategias de integración y recreación que permiten la interacción de todos los funcionarios, asimismo se establecen mesas de trabajos para compartir los saberes y anécdotas de manera tal, que se construya un conocimiento colectivo fortaleciendo el valor agregado del talento humano. También, es importante resaltar, de las categorías que emergieron se hace continua la falta de una cultura de información y conocimiento que ayuden a los funcionarios a dar lo mejor de sí sin ningún tipo de miedo a equivocarse y que el órgano se sienta merecido por tal esfuerzo con pertinencia y compromiso.

Por otro lado, las sugerencias que se pueden brindar a partir de las vivencias del estudio se encuentra: a) fomentar programas de sensibilización

al colectivo organizacional, con la finalidad de educar a los funcionarios para que interioricen la cultura organizacional, como ventaja competitiva en la gestión gerencial, ya que es una fortaleza que encamina hacia la excelencia del éxito. b) Promover el autodesarrollo para construir nuevos esquemas de aprendizaje, a fin de lograr la identificación y el compromiso de los funcionarios; así como la consistencia gerencial en la práctica de los mismos, haciendo una rutina productiva en un continuo aprendizaje y adquisición de conocimiento, tanto personal como profesional y así generar un conocimiento colectivo. c) Estimular la creación de conciencia, de pertinencia y cultura organizacional con la captación de nuevas ideas para llegar a la efectividad organizacional y que estén dispuestos a los cambios.

Por otra parte, desde el punto de vista académico, emerge la necesidad de que la universidad se abra a los cambios, en razón de facilitar la decisión del investigador de elegir el mejor enfoque que se adapte a su estudio, dejando abierta la elección de los diferentes métodos y visiones que presenta el enfoque cualitativo desde la esencia de las relaciones y roles que desempeñan las personas para establecer y conocer como el hombre construye su cotidianidad a partir de la intersubjetividad y estructuras sociales y culturales que influyen en él.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. 1989. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. McGraw – Hill Interamericana de México, S.A.
- Chiavenato, I. 2000. *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá,. McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. 2009. *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, McGraw-Hill/Interamericana.

- Couler, S. 2000. *Administración*. México: Editorial Pearson.
- David, F. 1990. *La gerencia Estratégica*. Colombia. Fondo Editorial Legis. 3ª reimpresión.
- Gómez, I. 2018. *Plan estratégico gerencial de cultura organizacional para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Auditoría Interna, Gobernación Cojedes* [Trab. Grd. para optar al título de Magister en Administración mención Gerencia General, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “EZEQUIEL ZAMORA”]. http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?expl_num_id=634.
- González, R. 2001. *Investigación cualitativa y subjetividad*. España: McGraw- Hill.
- Martínez, M. 2008. *Epistemología y Metodología cualitativa en la Ciencias Sociales*. México: Editorial Trillas.
- Páez, I. 2017. *Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de la cultura organizacional como ventaja competitiva en las firmas de auditores contables del municipio Valencia en el estado Carabobo*. [Trab. Grd para optar al título de Magister en Administración de Empresas mención Gerencia, Universidad de Carabobo]. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4340>.
- Villegas, C. 2017. *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo* [Trab. Grd. para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, Universidad de Carabobo]. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4319>.

GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL APLICADA A LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD DEPORTIVA DEL SUR

(ORGANIZATIONAL STRATEGIC MANAGEMENT APPLIED TO THE DIRECTORATE OF WELFARE AND QUALITY OF STUDENT LIFE OF THE UNIVERSIDAD DEPORTIVA DEL SUR)

Rebeca E. Rosales E.

Lcda. en Administración (UNESR), MSc. En Administración (UNELLEZ). Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ) San Carlos, Cojedes. Venezuela. esmeralda5082@gmail.com

Autor de correspondencia: Rebeca Rosales. E-mail: esmeralda5082@gmail.com

Recibido: 15/03/2021 **Admitido:** 12/06/2021

RESUMEN

Las instituciones requieren implementar y formular planes estratégicos, ser redimensionados según la realidad presente. A partir de este estudio, se propone la definición y construcción de una Gestión Estratégica Organizacional Aplicada la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva Del Sur. El paradigma de investigación es positivista bajo el enfoque cuantitativo, la investigación es de campo, diseño no experimental desde la modalidad de proyecto factible. En conclusión, el establecimiento de mecanismos que garanticen el seguimiento, permitiendo en cualquiera de los niveles de la organización, la toma de decisiones de manera acertada y oportuna.

Palabras claves: Gerencia, Gestión Estratégica, toma de decisiones, planes estratégicos.

ABSTRAC

Institutions need to implement and formulate strategic plans, to be resized according to the present reality. From this study, the definition and construction of an Applied Organizational Strategic Management is proposed in the Directorate of Well-being and Student Quality of Life of the Universidad Deportiva Del Sur. The research paradigm is positivist under the quantitative approach, the research is field, non-experimental design from the feasible project modality. In conclusion, the establishment of mechanisms that guarantee follow-up, allowing at any level of the organization, decision-making in an appropriate and timely manner.

Keywords: Management, Strategic Management, Decision making, Strategic plans.

INTRODUCCIÓN

La globalización de la información y constantes cambios, han convertido al planeta en una zona de inestables costumbres, por su rápida evolución y cambios. Las organizaciones no escapan de tal realidad, tanto así que, en periodos muy cortos deben reajustarse a los nuevos procesos y modificar esquemas con la finalidad

mantenerse actualizadas para seguir siendo competitivas. Para ello, fundamentan las acciones a seguir en gestiones estratégicas. Según (Arellano 2012: 09). “La gestión estratégica es la forma más consecuente de analizar los diversos aspectos de un problema para lograr discernir consecuencias y escoger la

mejor vía de acción entre múltiples caminos”. Para que se produzcan cambios en las organizaciones, es necesario hacerlo desde quienes las conforman, a su vez cuando el cambio es visto y entendido como una superación de la persona, como un crecimiento personal, el desarrollo de la autoestima, la búsqueda de un camino propio para alcanzar el crecimiento, entonces es fácil convencer a las personas de que no se resistan al cambio.

La Universidad Deportiva del Sur (UDS) es una universidad pública venezolana, creada en el año 2006 por decreto presidencial (inicialmente bajo el nombre de Universidad Iberoamericana del Deporte). Entre sus múltiples direcciones administrativas, se encuentra la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil, posee como misión, contribuir a la formación y desarrollo integral del estudiante a través de procesos cognitivos, emocionales, afectivas y de adquisición de valores, a fin de lograr una población estudiantil sana, proactiva, comprometida, con sentido de pertenencia y pertinencia alta calidad humana y técnico científico preparada para una vida personal y profesional productiva acorde con los cambios del entorno social estudio.

Ahora bien, la falta de una gestión estratégica afecta negativamente el funcionamiento de la dirección anteriormente mencionada, en la cual los esquemas de pensamiento debidos a la falta de gestión son inadecuados. Esta situación afecta la estabilidad de los trabajadores, motiva la

inactividad la cual incide directamente en el fracaso de la organización y viene dada por la ausencia de manuales de procedimientos, normas y funciones, la definición de una estructura organizativa definitiva. Es por ello, que se plantea la Gestión Estratégica Organizacional Aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para Rossell (2015), en su investigación, Estrategias gerenciales para el desarrollo de equipos de trabajo de alto desempeño en la Dirección de postgrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, tuvo como propósito proponer estrategias a nivel de las comisiones coordinadoras de los programas de postgrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. Esta indagación se fundamentó en las teorías de la Motivación e Higiene de Frederick Herzberg, teoría de las Necesidades de David Mc Clelland, la teoría del Establecimiento de las Metas de Edwin Locke y la teoría de la Trayectoria a la Meta. La metodología se enmarcó en la modalidad Proyecto Factible, sustentada en un análisis descriptivo y el estudio de campo. El análisis se realizó con estadística descriptiva, para cada variable se calculó las frecuencias absolutas y porcentuales, mediante el análisis de los resultados.

Esta propuesta de investigación permitió transformar y fortalecer las estrategias gerenciales en las comisiones coordinadoras,

para que consecuentemente genere cambios significativos en las demás gestiones y en el fortalecimiento de los procesos administrativos y académicos, a su vez, el desarrollo de equipos de trabajo de alto desempeño para que las comisiones coordinadoras de postgrado logren dar respuestas oportunas a las exigencias sociales producto de los cambios que se generan a diario. Por consiguiente, dicha investigación esta relacionada con este estudio debido a que la aplicación de estrategias son herramientas que dan respuestas apropiadas y pertinentes a las exigencias de los cambios actuales, relacionados con la formación de equipos de alto desempeño, mejorando así el comportamiento del personal haciendo uso del potencial, habilidades, destrezas y conocimientos que estos poseen.

GESTIÓN ORGANIZACIONAL ESTRATEGICA

Es pertinente resaltar que la estrategia de una institución o empresa en la que una combinación de movimientos competitivos y enfoques de los negocios que los gerentes utilizan para satisfacer a los clientes, competir con éxito y lograr los objetivos de la organización. Por otra parte, es importante recordar que el término administración estratégica o gerencia estratégica se refiere al proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular la estrategia, así como implantarla y ejecutarla con el transcurso del tiempo, iniciar cualquier ajuste correctivo en la visión, los

objetivos, la estrategia, o su ejecución que parezcan adecuados.

La gestión estratégica se especializa en impulsar el desarrollo de los elementos de causa y efecto de la empresa, por lo cual (Marciniak 2012:01) lo define como el proceso permanentemente orientado hacia la construcción, implementación y monitorización de una estrategia para garantizar la supervivencia y el desarrollo de la empresa a largo plazo. Este se divide en cuatro etapas, la primera determinación de la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos, la segunda etapa el análisis estratégico, la tercera es la construcción, implementación y monitorización de la estrategia y por último la cuarta etapa, el control estratégico. En la gestión estratégica es muy importante que los sistemas sean llevados a cabo con total eficiencia, el mismo depende enteramente de la precisión con que los factores de la empresa son identificados. La gestión estratégica es la encargada de conducir a la empresa a un futuro deseado, lo que implica que la misma debe influir directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y la dirección que tomará la gestión estratégica debe contar con toda la información necesaria para que las decisiones correspondientes puedan ser tomadas precisamente con respecto a la actitud y postura que la que la gestión estratégica asumirá ante cualquier situación.

La creación de valor para la institución es el capital humano, es así como (Bontis 1998:95)

considera que “Capital Intelectual significa algo más que Intelectual como puro intelecto e incorpora un grado de acción intelectual”. Cabe decir que el capital humano dentro de la institución es parte imprescindible en la misma, es por ello que, si no existen estrategias para un óptimo funcionamiento, esta se estancaría, generando inconformidad, malestar, desmotivación, contribuyendo así a la decadencia del mismo. Es necesario establecer estrategias con altos estándares de calidad y productividad para contribuir al desarrollo integral del capital humano y de la organización. Por su parte (Becker 1983:97) define al Capital Humano como: “El conjunto de las capacidades productivas y competitivas, que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos”. El concepto expresa la idea de que cuando una persona tiene conocimientos en el área productiva y el mismo puede ser acumulado, este debe usarse en pro de la institución u empresa. El Conocimiento es como el dinero, se puede guardar en un calcetín debajo de la cama y no da intereses, o por el contrario se puede usar, invertirlo y obtener beneficios.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Implementar técnicas de gestión estratégica organizacional aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a las técnicas que emplean en la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur.
- Determinar la factibilidad del diseño de técnicas en la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur.
- Diseñar técnicas de gestión estratégica organizacional para la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur.
- Aplicar técnicas de gestión estratégica organizacional en la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur.
- Evaluar el impacto de las técnicas de gestión estratégica organizacional en Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur

MARCO METODOLÓGICO

El paradigma correspondiente a la investigación, se ubica dentro de una posición positivista por cuanto, (Cerde 1991:39) señala “esta corriente rechaza cualquier tipo de tendencia que busque conocimientos por medio de especulaciones, rechazando todo aquello que no esté sujeto a la comprobación” Es por ello que se da fin de ofrecer información imparcial y

objetiva ya que los hechos son verificados y descritos tal como ocurren en la realidad. La investigación es de campo, modalidad proyecto factible, porque hace énfasis en proporcionar diferentes métodos de estudios para lograr el objetivo deseado según (Arias 2006:24), “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. En ella se establece el comportamiento de un hecho como lo es gestión estratégica organizacional aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida estudiantil, a través de la puesta en marcha de estrategias gerenciales de acuerdo con este tipo de investigación.

El diseño es no experimental debido a que según el autor (Palella y Martins 2010:87) define “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable y se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos”. El estudio se desarrolló en un nivel de investigación descriptivo, el cual (Arias 2006:24), describe que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Por lo tanto, la presente investigación, estará orientada a describir el contexto sobre la Gestión Estratégica Organizacional aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur y en la necesidad de implementar un plan estratégico gerencial

para el mejoramiento de las condiciones laborales, que permita minimizar las debilidades que presenta esta Dirección Administrativa.

La población y la muestra de este estudio se basa en diecisiete (17) individuos, pertenecientes al talento humano de la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur. Según Tamayo (2012:23) señala que: La población es la totalidad de un fenómeno de estudio. La técnica de recolección de datos es la encuesta, que según Ruiz (2009) “es un instrumento de recolección de datos de lápiz y papel contentivo de una serie de preguntas que solicitan información requerida a un problema”. Para verificar que el instrumento usado (encuesta) para la recolección de datos tenga la validez requerida, se confirma el contenido de la encuesta mediante el procedimiento común conocido como juicio de expertos, sometiéndolo a la consideración de dos profesionales conocedores de la materia. En el presente estudio se usó para el cálculo de la confiabilidad, el coeficiente estadístico Kuder Richardson (KR-20), aplicable a las pruebas de ítems dicotómicos.

De acuerdo con Hernández y Baptista (2014:242) este método “es un coeficiente para estimar la confiabilidad de una medición, y su interpretación es la misma que el coeficiente alfa”. Una vez aplicada la fórmula del coeficiente de confiabilidad, se obtuvo un resultado de 0,80; con lo cual se evidencia que el

instrumento de recolección de datos se ubica en una confiabilidad muy bueno.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados es definido según Hernández y Baptista, (2014:260), como “la descomposición del todo en sus partes, romper y observar de nuevo el fenómeno a través de las medidas aplicadas para luego definir una conclusión de lo observado de una manera subjetiva”. Por consiguiente, se presenta el análisis interpretativo de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en este caso un cuestionario de diecisiete (17) preguntas con respuestas dicotómicas, realizado a una población constituida por diecisiete (17) trabajadores que laboran en la Dirección de Bienestar y calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, con la finalidad de recolectar información sobre los procesos gerenciales presentes en la gestión administrativa.

Luego de la aplicación del instrumento, se evidencia que el 100 % de los trabajadores de la Dirección de Bienestar y calidad de Vida estudiantil, está de acuerdo con la aplicación del Manual de Funciones y Cargos para el desempeño laboral en dicha instancia administrativa. Lo que refleja que existe la necesidad de unificar criterios en cuanto a la asignación de carga laboral o funciones y el respeto a las mismas por parte de los directores que tengan el privilegio de dirigir tal

dependencia directiva. Se detectó la necesidad de diseñar un manual de funciones y cargos como un Técnicas de Gestión Estratégica Organizacional Aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, para optimizar el desempeño laboral de sus trabajadores.

ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD

FACTIBILIDAD OPERATIVA,

ECONÓMICA E INSTITUCIONAL

Las Técnicas de Gestión Estratégica Organizacional Aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil, es operativamente factible por cuanto es una dependencia administrativa y deben de darse los principios básicos de la administración: planificación, ejecución y control; todo ello aunado a que los trabajadores están abiertamente dispuestos a participar en el desarrollo de la propuesta con el propósito de mejorar los procesos administrativos y las condiciones laborales en cuanto a normar sus funciones.

En tal sentido, están prestos a adoptar esta herramienta que permitirán mejorar el desempeño laboral. Se pone de manifiesto que todo proyecto implica un costo, y cuando los resultados y costo del proyecto pueden traducirse en unidad monetaria, su evaluación se realiza aplicando la técnica de análisis Costo – Beneficio. “Compara los beneficios y los costos de un proyecto particular y si los primeros exceden a los segundos entrega un elemento de juicio inicial que indica su aceptabilidad”

(Cohen 2006:171). Es decir que si, por el contrario, los costos superan a los beneficios el proyecto debe ser en principio rechazado.

De acuerdo al diagnóstico realizado para implementar las Técnicas Gestión Estratégica Organizacional Aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, para optimización del desempeño laboral de sus trabajadores, se pudo comprobar que es factible porque la Dirección cuenta con recursos económicos suficientes para desarrollar la estrategia, ya que solo se utilizarán medios digitales como mecanismo de instrucción al personal del manual de funciones y cargos.

Con el desarrollo de esta propuesta se pretende dar respuesta a necesidades sentidas en la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil, teniendo en mente que la institución trabaja los 365 días del año, más específicamente esta dirección, ya que está a cargo del comedor universitario, residencias universitarias y otros servicios, los cuales se prestan a estudiantes que en muchos de los casos viven el curso completo de su carrera universitaria dentro del recinto o instalaciones de la Universidad, como es el caso de los estudiantes extranjeros, razón por la cual desde la perspectiva social están dadas las condiciones para la implementación de la propuesta.

PLAN DE EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL

Para el desarrollo de las Técnicas Gestión Estratégica Organizacional Aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil, es necesario tomar en consideración las fases que a continuación se mencionan:

FASE I. INFORMACIÓN Y DE SENSIBILIZACIÓN: en esta etapa corresponde a la difusión de la propuesta y la concienciación de los trabajadores y director acerca de la importancia de regirse en los procedimientos administrativos por un manual de funciones y cargos para el éxito en las organizaciones. Esta fase se lleva a cabo en los diferentes departamentos que funcionan en dicha dirección, entre los que se tienen a la Dirección, la Jefatura de Formación Integral al Estudiante, la Jefatura de Beneficios Socioeconómicos y la Jefatura del Servicio Integral de Salud, a fin de despertar interés y ganar la colaboración de los mismos. Duración aproximada de 2 meses, en mesas de trabajo y discusiones grupales.

FASE II. APLICACIÓN: esta es la etapa más compleja de la propuesta, ya que es el momento en el que se pone en práctica la implementación del manual de funciones y cargos establecido en la presente propuesta, para buscar solucionar los diferentes problemas presentes en los departamentos o jefaturas ya descritas. En esta fase se acciona directamente con los trabajadores, jefes departamentales y director (a)

de la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil. Esta tiene una duración aproximada de 4 meses, ya que es lo mismo que dura un semestre académico, y es muy puntual que se cumplan todos los procesos administrativos que se dan durante el semestre en la Dirección.

FASE III. ESTABLECIMIENTO DE CRITERIOS EVALUACIÓN Y CONTROL:

Una vez que se aplique la propuesta se procede a determinar los mecanismos de evaluación y control que permita dar información concisa sobre el impacto del manual de funciones y cargos para la optimización del desempeño laboral de los trabajadores. Posee una duración aproximada de dos semanas. Mecanismo de evaluación de la propuesta: Con el fin de evaluar la propuesta, se realizará una encuesta a todos los trabajadores, jefes y directivo, con la que se recabará la información que permitirá evaluar la técnica de gestión estratégica aplicada a la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil una vez que se aplique, de manera que se puedan introducir mejoras, de ser necesario.

Una vez implementado y obtenido los resultados de su ejecución, se realizó la fase de evaluación. Para ello, se elaboró una Planilla de Evaluación, contentiva de diez (10) preguntas, se seleccionó intencionalmente ocho (08) administrativos, dos (02) jefes que participaron activamente. Los trabajadores mencionaron haber quedado satisfechos con los conocimientos teóricos y prácticos recibidos, lo

que refleja que el contenido facilitado era los aspectos en los cuales había debilidades, recibir conocimientos en esta área para entender las funciones y la filosofía de la organización para que de ahora en adelante el clima organizacional sea armónico y productivo.

CONCLUSIONES

Hoy en día la mayoría de organizaciones tienen claro los alcances de la administración y la utilizan de forma correcta para el logro de objetivos específicos, por otro lado, existen las organizaciones que no cuentan con algunas gestiones estratégicas organizacionales, como lo es el caso Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur. En relación, al primer objetivo, el cual es Diagnosticar la situación actual en cuanto a las técnicas que emplean en la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, en función de la dimensión gestión administrativa, la mayoría de los trabajadores afirmó que no conoce a plenitud las funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo, se estima que esto obedece a que el personal de dicha dirección no tiene delimitado mediante un documento escrito (manual) el rango de actuación de sus funciones, existe mucha variación, lo cual es muy necesario para desempeñar una labor eficientemente.

En consecuencia, se identifica una situación problemática que está vinculada a la aplicación de los procesos administrativos de calidad por parte del director, los cuales se avizoran con

muchas deficiencias en cuanto a la asignación de funciones de sus trabajadores, así como también en la toma de decisiones cónsonas con la misión y visión de la organización. En cuanto al segundo objetivo, el cual fue determinar la factibilidad del diseño de técnicas en la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, de acuerdo a la dimensión gestión organizacional, se evidencia que no existe un manual de funciones y cargos, presencia de deficiencias procedimentales y administrativas, lo que puede conducir a un clima organizacional inadecuado. En tal sentido, la implementación del diseño de técnicas en dicha dirección le permitirá a la organización aplicar mejoras en este sentido y es totalmente factible diseñarlo.

Con respecto al tercer objetivo, el cual es diseñar técnicas de gestión estratégica organizacional para la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, todos los trabajadores manifestaron que no existe un manual de funciones y cargos en tal dirección, lo que repercute en la designación de roles o actividades para los trabajadores con cada nombramiento distinto de director, recordando que han pasado catorce (14) años, 11 directores. Cada cambio representa un nuevo comienzo para cada trabajador pues su rutina se ve afectada por la transformación de la misma.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, se concluye parte de la solución a esta

problemática es diseñando un manual de funciones y cargos que permita establecer un orden laboral, procedimental y administrativo acorde con las necesidades de la dirección y la de los trabajadores propiamente. Esto, aparte de brindar beneficios a la organización, servirá para mejorar la relación de los trabajadores y obviamente su desempeño. Además, que exista un nivel de confianza y empatía con el trabajador, ya que, de lo contrario, existiría una crisis en la organización cuando no se le tiene confianza en los jefes inmediatos, hecho que dificulta la participación de los mismos en el proceso de toma de decisiones, así como expresar sus opiniones y sugerencias además se presentan divisiones grupales que a la final desintegra los equipos.

Así mismo, se considera conveniente realizar las siguientes recomendaciones: Fomentar y planificar campañas de inducción, en cuanto a adiestramiento de liderazgo, participación, resolución de conflictos, toma de decisiones y organización entre el personal de esta dirección para un mejor clima organizacional acorde con la misión y visión de esta universidad, contar con estrategias bien definidas, un plan de acción con unos objetivos concretos, como también involucrar a los empleados de la dirección objeto de este estudio en la toma de decisiones, así mismo, personal calificado en el área administrativa designada para garantizar el desempeño adecuado de sus funciones. En tal sentido, es conveniente aplicar una gestión

estratégica organizacional para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Bienestar y Calidad de Vida Estudiantil de la Universidad Deportiva del Sur, ya que constituye una medida de necesidad inmediata, puesto que se hace necesario dirigir un cambio con el propósito de desarrollar y aprovechar las fortalezas de cada uno de los trabajadores para la consolidación de los planes futuros de la organización, donde se garantice que las funciones de cada uno de éstos estará supeditada a la experiencia y servicio dentro de la dirección.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Arellano D. (2012) *Gestión estratégica para el Sector Público, del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. México, D.F. Fondo de cultura económica, 227;14738 Empresa certificada ISO9001:2008.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5ª. ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Becker, Gary S (1983) *El capital humano el análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación*. Madrid. España ISBN: 9788420680637. Alianza Editorial.
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación: Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá: Editorial El Búho.
- Cohen E, (2006). *Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. México DF: Siglo XX Editores
- Tamayo (2003) *El proceso de la Investigación Científica*. México D.F. Editorial Limusa.

Hernández C. y Batista P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México DF. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Parella S, y Martins F. (2003). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDEUPEL.

Artículos

- Bontis, N. (1998) *Gestionar el conocimiento organizacional mediante el diagnóstico del capital intelectual: enmarcar y promover el estado del campo*. Revista de gestión tecnológica, Vol. 18.
- Marciniak (2012) *Estrategias, modelos, herramientas de gestión y otra información necesaria para saber cómo gestionar una empresa*. Buenos Aires. wordpress.com.
- Ruiz A. (2009). *Método de encuesta: construcción de cuestionarios, pautas y sugerencias*. [En línea] REIRE: Revista de innovación acerca de la Educación. <http://www.raco.cat/index.php/REIRE>.

Trabajos Académicos y Tesis Doctorales

- Rossell R. (2015) *Estrategias Gerenciales para el Desarrollo de Equipos de Trabajo de Alto Desempeño en la Dirección de Postgrado de la Facultad de Odontología de la Universidad De Carabobo*. Universidad de Carabobo, Venezuela.

CULTURA DE CONTROL INTERNO EN ORGANIZACIONES VENEZOLANAS

(CULTURE OF INTERNAL CONTROL IN VENEZUELAN ORGANIZATIONS)

Michael Josué Aular Galindo

Master en Gerencia estratégica empresarial (Centro UNESCO),
Especialista en Gerencia Empresarial (USM), Contador Público (UAH), Doctorando en Ciencias
Administrativas (UNESR). Docente de la Escuela de Contaduría Pública UAH. Facilitador del
IDEPROCOP. Caracas. Venezuela Mikeaular@hotmail.com

Autor de correspondencia: Michael Josué Aular Galindo. E-mail: Mikeaular@hotmail.com

Recibido: 17/08/2020 **Admitido:** 15/06/2021

RESUMEN

Las organizaciones en la actualidad se enfrentan a constantes desafíos entre los que destacan un alto nivel de incertidumbre, cambios acelerados y recesiones económicas. Las entidades venezolanas no escapan de esta realidad, lo que las lleva a la necesidad de contar con mejores capacidades de adaptación y respuestas oportunas al momento socio histórico que transitan y así lograr los objetivos planteados. En este sentido, contar con un control interno efectivo contribuye en gran medida a ello, y este no puede existir sin una cultura organizacional que lo respalde. La investigación presentada tiene como objetivo. Evaluar la situación de la cultura de control interno en organizaciones venezolanas. Metodológicamente se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptivo de campo. La técnica de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, contenido de 15 preguntas usando la escala de Likert para las opciones de respuesta. En cuanto a la población y muestra del artículo estuvo conformada por 16 gerentes de organizaciones de diversos estados de Venezuela. Los resultados reflejan un nivel bajo de cultura de control interno en las organizaciones venezolanas estudiadas. Dejando de manifiesto los retos existentes en este tema.

Palabras Clave: Cultura organizacional, Control interno, Organizaciones venezolanas, COSO.

ABSTRACT

Organizations today face constant challenges, including a high level of uncertainty, accelerated changes and economic recessions. Venezuelan entities do not escape from this reality, which leads them to the need to have better adaptation capacities and timely responses to the socio-historical moment they are going through and thus achieve the objectives set. In this sense, having effective internal control contributes greatly to this, and it cannot exist without an organizational culture that supports it. The presented research aims to. Evaluate the situation of the internal control culture in Venezuelan organizations. Methodologically, it is framed within the quantitative approach, of a non-experimental descriptive field design. The information collection technique used was the survey and the questionnaire as an instrument, containing 15 questions using the Likert scale for the response options. Regarding the population and sample of the article, it was made up of 16 managers of organizations from various states of Venezuela. The results reflect a low level of internal control culture in the Venezuelan organizations studied. Revealing the existing challenges on this issue.

Key words: Organizational culture, Internal control, Venezuelan organizations, COSO

INTRODUCCIÓN

Son muchos los desafíos por los que transitan las organizaciones hoy día para lograr los objetivos propuestos. En virtud de ello se hace ineludible la continua optimización y control de los recursos y procesos de las entidades. De esta forma se puede realizar un efectivo seguimiento en tiempo real y ejecutar los ajustes necesarios para encauzar las acciones y esfuerzos de acuerdo a lo planificado. Al respecto, (Rivas, 2011:117) indica que su importancia “radica en que permiten a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro”.

Cuando en la organización se tiene en cuenta la relevancia e impacto que puede tener un adecuado sistema de control interno en su mejora continua así como en los niveles de transparencia de información y aseguramiento y mitigación de riesgos se da mayor apoyo a su implementación como parte de sus valores y acciones cotidianas haciéndola parte insigne de su cultura y de esta forma integrándose en la estrategia de la organización.

Las organizaciones venezolanas no escapan de la realidad cambiante y exigente que se vive en la actualidad, situación que se ve acelerada aún más por el momento socio histórico causado por la pandemia a nivel global (COVID-19), donde la capacidad de adaptación y respuestas

deben ser lo más pertinente y acertadamente posible para el bien de la sobrevivencia de las organizaciones, donde un sistema de control interno adecuado se hace indispensable para el logro de los objetivos planteados.

Partiendo de lo antes expuesto y aunado a la baja cantidad de investigación relacionada a este tema, como lo afirman (Gamboa, Campuzano y Cabezas, 2016:453) existe “Un número muy bajo de referencias que se ocupen del tema de la cultura organizacional y control interno, de forma específica”. Es que nace la iniciativa de investigar sobre este tema y de esta forma plasmar una realidad que sirva para tomar acciones oportunas que favorezca la dinámica del tejido organizacional con respecto a una cultura de control interno de forma adecuada. Es así, que esta investigación tiene como objetivo general. Evaluar la situación de la cultura de control interno en organizaciones venezolanas. Y para ello se parte de la percepción integradora, dinámica y creadora de valor de un sistema de control interno y no desde la visión cerrada limitante y burocrática que existió en épocas pasadas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El control interno es una temática que despierta interés por su impacto en el logro de los objetivos planteados en las organizaciones. Por ello resulta relevante presentar algunos de los antecedentes investigativos relacionados: Casas, Calderón y Vargas (2016) realizaron una

investigación denominada: Control Interno y Cultura Organizacional en Las Pequeñas Empresas, Una Conjunción Hacia La Competitividad. El objetivo general fue examinar el control interno en conjunción con la cultura organizacional como estrategia competitiva de las pequeñas empresas de Lázaro Cárdenas, Michoacán.

El desarrollo de este trabajo de investigación, se realizó basándose en un enfoque empírico, mediante un análisis cualitativo, acudiendo a fuentes electrónicas, literarias y científicas, la aplicación de 30 encuestas a pequeñas empresas comerciales, así como a información gubernamental. Este artículo aporta como conclusión, que el control interno es fundamental para la buena marcha de los negocios, medir sus resultados y mejorar su rentabilidad; sin embargo, por sí sólo no es suficiente, requiere estar en conjunción con la cultura organizacional, construida por los iniciadores de la entidad, cultivada de manera cotidiana. Así como, la relevancia que tiene cumplir con los códigos de conducta, como una filosofía de trabajo, necesaria para el logro de la misión y visión organizacional.

Por su parte, Caballero (2014), presentó una investigación de enfoque cualitativo y diseño documental, cuyo título es: Relación de la cultura organizacional y el control: aproximación a los conceptos. El autor tuvo como objetivo, identificar elementos que

vinculen el mecanismo de verificación y corrección con los valores y conductas de los integrantes de la organización. Este trabajo aporta la conclusión, que la cultura organizacional juega un rol guía sobre los individuos al generar comprensión sobre el funcionamiento y crecimiento de la organización, a la par que forma un sistema de gestión involucrando los valores individuales, luego modificando el sentido de identidad individual para acoplar al colectivo.

Ahora bien, todos los que hacemos vida en el ámbito organizacional, sin importar el rol que desarrollemos compartimos aspectos generales y distintivos como, creencias, valores, políticas y normas aceptadas que guían nuestra conducta en la cotidianidad, a esto le podemos llamar cultura organizacional, al respecto (Robbins y Judge, 2013:512) explican que una cultura organizacional es “un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás”. En este sentido, la base de estas conceptualizaciones está básicamente en la interacción de los miembros de una organización que a través del tiempo conforman una serie de elementos que guían la acción de sus integrantes.

En este orden de ideas, esa acción de cada integrante de la organización deberá estar acorde en gran medida con las expectativas del nivel de gobierno que son los que en primera instancia moldean la base de lo cultural en la entidad. Se

espera entonces que la cultura de la organización sea acorde con la idea de lograr los objetivos propuestos mejorando a su paso el desempeño en pro de una mejora continua, por lo que la cultura en cierto aspecto constituye un elemento generador de formas particulares de control organizacional.

Por su parte, el control como función administrativa es realmente útil ya que ayuda en gran medida a contar con mecanismos que mitigan los riesgos que pudieran impactar desfavorablemente en la consecución de los objetivos. Ahora bien, la expresión más idónea de desarrollar esto en una entidad es por medio del sistema de control interno, entendiendo este como un proceso efectuado a todo nivel organizacional, que se diseña, implementa y evalúa con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. Pensada con la intención de creación de valor, efectividad de las operaciones, aseguramiento y fiabilidad de la información financiera.

Debo señalar que, el control interno va más allá que solo contar con manuales y formularios. Se trata también de cómo las personas llevan a cabo el control interno, cómo diseñan, implementan, mantienen y monitorean el control como parte de la cotidianidad. Por eso la cultura organizacional es importante para el control interno. La misma representa el entendimiento común entre los miembros de la organización,

con respecto a cómo se deben realizar los controles en una organización.

En este orden de ideas, hay que resaltar que cualquier organización a la hora de diseñar su sistema de control interno debe contar de manera clara con elementos necesarios como la visión, misión y objetivos. Los mismos deben ser los adecuados y del conocimiento de cada integrante de la entidad. Si esto no fuese así de nada serviría contar con el mejor sistema de control interno ya que el mismo se enfoca en lograr efectivamente estos elementos antes descritos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, debe señalarse que son muchos los modelos y guías existentes para diseñar y evaluar un sistema de control interno. En esta investigación se escogió como guía y sustento uno de los más aceptados a nivel nacional e internacionalmente como lo es el Marco integrado de control interno (2013) emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO por sus siglas en inglés), organismo dedicado a proporcionar liderazgo en pensamiento por medio del desarrollo de Marcos y orientaciones amplias sobre control interno, gerencia de riesgo empresarial y prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño y la vigilancia organizacional, así como reducir el alcance del fraude en las organizaciones. En consonancia con lo antes dicho (Mantilla, 2018:19) afirma que es tan “fuerte el impacto actual de COSO que ha generado un

entendimiento cada vez mejor sobre el control interno y un posicionamiento en el más alto nivel directivo, dando origen a una cada vez mayor ampliación de su cobertura”.

Este marco está conformado por cinco componentes que son:

1. Ambiente de control: este primer componente resulta ser la plataforma fundamental de los demás; el mismo está constituido esencialmente por los valores de integridad y ética como también el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno a través la organización. Este componente tiene un impacto extendido en la conformación de la dinámica empresarial, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación y gestión de riesgos, donde la influencia principal viene dada por el nivel de gobierno. De acuerdo con (Rivas, 2011:122). En el ambiente de control se distinguen una serie de factores a considerar, estas son: “Integridad y valores éticos; Compromiso por la competencia; Consejo de directores o comité de auditoría; Filosofía y estilo operativo de la gerencia; Estructura organizacional; Asignación de autoridad y responsabilidades y Políticas y procedimientos de recursos humanos”

2. Evaluación del riesgo: está enfocado en identificar y analizar los riesgos asociados al logro de los objetivos de la organización y en base a ello gestionar dichos riesgos. Para (Rivas,

2011:123) “Los riesgos afectan la destreza de la entidad para sobrevivir. Por lo que, la identificación de los objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos”. Una vez se hayan identificado los objetivos adecuados y establecido la tolerancia al riesgo, la gerencia podrá proseguir satisfactoriamente en el proceso de identificación y gestión de riesgos.

3. Actividades de control: este componente está compuesto por las acciones, establecidas por políticas y procedimientos que apoyan el cumplimiento de las instrucciones establecidas para mitigar los riesgos identificados. Estas acciones son llevadas a cabo a todo nivel de la organización. “pueden ser de naturaleza preventiva o correctiva e involucra todo tipo de procesos, manuales o automatizados; así como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y vigilancia y revisión del desempeño de la organización” (Santillana, 2015:82). Un ejemplo clásico es la segregación de funciones.

4. Información y comunicación: este componente resalta la necesidad de información y comunicación interna como externa para que la organización pueda desarrollar las responsabilidades de control interno que respaldan la consecución de sus objetivos. Exaltando que por medio de la comunicación se puede lograr que las personas comprendan sus responsabilidades relacionadas con el sistema de control interno. Este componente “permite a las

personas de la organización contar con elementos para conducir, evaluar y controlar lo más eficazmente posible el curso de sus operaciones, facilitando la toma de decisiones” (Spinosa, 2017:10).

5. Actividades de monitoreo: en este último componente se resaltan la relevancia de las evaluaciones continuas, las evaluaciones aisladas o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno están presentes y funcionan adecuadamente. Para de esta forma evaluar los hallazgos y deficiencias encontradas comunicarlas de forma oportuna y apoyar la mejora continua. “De esta manera el sistema puede reaccionar de manera dinámica, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen” (Guerrero y Mangones, 2016:35).

De esta manera, se puede resaltar la íntima relación entre la cultura organizacional y el componente de ambiente de control, por lo que el nivel de gobierno corporativo debe contar con los esfuerzos suficientes para crear un entorno de trabajo que fomente las acciones guiadas por valores de integridad y ética fortaleciendo así un propicio ambiente de control que a su vez será la base fundamental del sistema de control interno de la organización. De tal forma que “En la medida en que se consolide el carácter ético, permitirá el paso a un control interno eficaz: gobierno corporativo” Mantilla (ob. cit.). De igual forma “Las normas de control interno

necesitan ser fortalecidas por la cultura organizacional para asegurar mejores resultados en su aplicación” (Casas, Calderón y Vargas, 2016:78).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación realizada se enmarca en el enfoque Cuantitativo, este enfoque “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (Bernal, 2010:60).

De igual forma, se identifica esta investigación como un estudio de campo, de diseño no experimental de tipo descriptivo. Por lo que se extrajo información directamente de la realidad objeto de estudio sin manipular las variables. Con respecto a la investigación descriptiva Bernal (ob. cit.). Indica que en ella “se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio”.

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. El mismo estuvo compuesto por 15 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert. Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo mediante coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo valor arrojó el 0,90 mostrando un resultado

de alta confiabilidad. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva.

En cuanto a la población y muestra de esta investigación estuvo conformada por 16 gerente correspondiente a uno por organización. Por lo tanto fue llevada a cabo en 16 organizaciones venezolanas dedicadas a distintas actividades económicas (Servicios, comercial, fabricación,) distribuidas geográficamente en los Estados: Miranda, Distrito Capital, Carabobo, Lara, Zulia y Mérida. La técnica de muestreo fue la no probabilístico, específicamente por conveniencia. A continuación se ilustra la distribución:

Tabla 1. Población y muestra

<i>Estados</i>	<i>Gerentes</i>	<i>Organizaciones</i>
<i>Miranda</i>	4	4
<i>Distrito Capital</i>	4	4
<i>Carabobo</i>	2	2
<i>Lara</i>	2	2
<i>Zulia</i>	2	2
<i>Mérida</i>	2	2
Total	16	16

Fuente: Aular (2021)

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de aplicar el cuestionario a 16 gerentes de organizaciones venezolanas para evaluar la cultura de control interno en cada una de ella se resaltan los siguientes resultados:

Se evaluó si la organización difunde por medio de diversas estrategias y canales la misión, visión y objetivos para su cumplimiento a los colaboradores. A lo que un 62,5% respondieron que se hace ocasionalmente. Estos elementos resultan ser bases para el diseño y evaluación de un adecuado sistema de control interno.

En cuanto a que el gobierno corporativo demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. El 81,25 % de los encuestados opinan que se demuestra ocasionalmente. Reflejando un nivel alto de incumplimiento en el compromiso con este aspecto que resulta indispensable a la hora de contar con una cultura de control interno en las organizaciones.

Se reflejó que un 75% afirman que nunca hay acciones para hacer responsables a los individuos por sus funciones de control interno en la búsqueda de los objetivos de la organización.

En lo que respecta la existencia de un código de conducta en la organización. El 75% dice que nunca ha existido. Dejando de lado el uso de esta herramienta de gran valor para un adecuado ambiente de control.

En cuanto al contar con manuales de procedimientos actualizados en todas las áreas de la organización. El 87.5% de los gerentes afirman que nunca han contado con estos manuales actualizados en todas las áreas de la entidad. Aspecto que manifiesta un alto grado de

deficiencias con respecto a esta herramienta básica para el control interno.

Así mismo se indagó sobre la realización de charlas de sensibilización y formación en temas de control interno en la entidad. A lo que el 87.5% dice que nunca se realizan estas formaciones.

En lo referido al hecho de llevar a cabo una evaluación constante de riesgos por parte de todos los departamentos y de manera general en la organización. El 75% dice que nunca se realizan estas actividades.

Por otro lado, se preguntó sobre el apoyo por parte del consejo de la entidad a mantener canales abiertos para denuncias sobre errores e irregularidades de los estados financieros y demás conductas anti ético. A lo que un 68,75% contestó que ocasionalmente.

CONCLUSIONES

La presente investigación refleja la existencia de un bajo nivel de cultura de control interno en las organizaciones venezolanas evaluadas. Dejando de manifiesto los retos que aún existen en materia de control interno. Empezando con lo relacionado al grado de conciencia que debe existir en el nivel de gobierno de las organizaciones sobre este tema. Resulta esencial que el tono venga desde lo alto de la jerarquía del organigrama dando el ejemplo y apoyando toda acción que contribuya al fortalecimiento de una cultura de control interno. Sólo partiendo de

ello podrá existir una cultura organizacional que sea fuente de un control interno efectivo.

En virtud de todo lo antes expuesto, se recomienda, implementar acciones constantes y sistemáticas en pro de la concientización y formación en materia de control interno a corto plazo. Así como, abordar abiertamente la ética a todo nivel de la estructura organizacional, creando un alto nivel de interiorización de los valores compartidos que sean los adecuados. Así mismo, diseñar e implementar un código de ética, políticas y procesos, que tomen en cuenta las características propias de cada entidad y que agreguen valor. También resulta adecuado que los líderes enseñen con el ejemplo las actitudes y aptitudes que suman a un sistema de control interno efectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. 2010. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición, Pearson educación, Colombia.
- Casas, R., Calderón, P., Vargas, J. 2016. Control Interno y Cultura Organizacional en las pequeñas empresas, una conjunción hacia la competitividad. Revista Cienc. Gerenc, Volumen 20, (No.3283): Pág. 77-86. México. [En línea]. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LUYn8UPSHBMJ:https://seer.pgsskroton.com/index.php/rcger/article/view/4472/3385+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve>
- Caballero, D. 2014. Relación de la cultura organizacional y el control: aproximación a los conceptos. Trabajo de Grado para optar al título de Especialista en gestión de

desarrollo administrativo. Universidad militar nueva granada. Bogotá, D.C.

<https://archivo.consejo.org.ar/congresos/material/12publico/3.7.pdf>

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). 2013. Marco integrado de control interno. EE.UU.

Gamboa, J., Campuzano, M., Cabezas, R. 2016. El reto de la cultura organizacional en el control interno. Revista Publicando, Volumen 3 (No. 7): Pág. 449-458. Quito, Ecuador. [En línea]. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/273>

Guerrero, M., Mangones, R. 2016. El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba. Dictamen Libre, Pág. 31 – 39, Barranquilla, Colombia. [En línea]. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mLoVOJohVYUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5710359.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve>

Mantilla, S. 2018. Auditoría del control interno. Cuarta edición, Ecoe Ediciones, Bogotá Colombia.

Rivas, G. 2011. Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana, Volumen 4, (No. 8): Pág. 115-136. Universidad de Carabobo Valencia, Venezuela. [En línea]. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Robbins, S., Judge, T. 2013. Comportamiento organizacional. Decimoquinta edición, Pearson educación, México.

Santillana, J. Sistema de control interno. Pearson educación. México.

Spinosa, D. 2017. Fortalecimiento del ambiente de control. Una herramienta eficaz para una adecuada gestión de resultados. Memorias de la XII jornadas nacionales del sector público. Ciudad autónoma de buenos aires. [En línea].

ORGANIZACIONES PENITENCIARIAS Y CALIDAD DE VIDA

(PENITENTIARY ORGANIZATIONS AND QUALITY OF LIFE)

Víctor Román

Doctorando en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Miembro del Grupo de Creación Intelectual “Construcción de Saberes en la Gerencia Avanzada”. Master in Law and International Relations. Master in Teaching in Higher Education (Caribbean International University). Especialista en Derecho Procesal Civil (UNERG). Abogado Summa Cum Laude (UC). Romanvictor2912@gmail.com

Autor de correspondencia: Víctor Román. E-mail: Romanvictor2912@gmail.com

Recibido: 31/01/2021 **Admitido:** 18/06/2021

RESUMEN

El objetivo de esta disertación es interpretar la calidad de vida de las organizaciones penitenciarias, a partir de las condiciones de reclusión de las personas privadas de libertad en el Centro Penitenciario de Carabobo “Mínima de Tocuyito”, centrados en las siguientes dimensiones: I) orden; II) servicios y III) programas. En este sentido, esta investigación se encuadró en el paradigma interpretativo, concibiéndose como una investigación mixta, con un nivel descriptivo, desarrollada a través de la matriz de análisis de contenido. Se utilizaron como técnicas la historia de vida apoyada en la entrevista a profundidad y las propias de la investigación documental. Como hallazgo, la sobrepoblación crítica, falta de alimentación balanceada, insalubridad, escasez de personal y distanciamiento sociofamiliar hacen inexistente la calidad de vida de los internos, disminuyendo sus posibilidades de transformación, aumentando el enclaustramiento, en violación a los derechos humanos y la reinserción social.

Palabras claves: gerencia, penitenciarismo, prisiones, calidad de vida.

ABSTRACT

The objective of this dissertation is to interpret the quality of life of prison organizations, based on the conditions of confinement of people deprived of liberty in the Carabobo Penitentiary Center "Minima de Tocuyito", focused on the following dimensions: I) order ; II) services and III) programs. In this sense, this research was framed in the interpretive paradigm, conceived as a mixed investigation, with a descriptive level, developed through the content analysis matrix. The life history supported by the in-depth interview and those of the documentary research were used as techniques. As a finding, critical overcrowding, lack of balanced nutrition, unhealthy conditions, shortage of personnel, and socio-family distancing make the inmates' quality of life non-existent, reducing their chances of transformation, increasing confinement, in violation of human rights and social reintegration. .

Key words: management, penitentiary, prisons, quality of life.

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida se refugia en un cúmulo de condiciones que permiten la satisfacción de necesidades tangibles e intangibles de todos los individuos en una comunidad determinada. Esta concepción abarca a las personas privadas de

libertad (PPL), usualmente invisibilizados, quienes se encuentran en un establecimiento carcelario por haber transgredido la ley penal, cumpliendo una sanción corpórea, sentenciados

por el sistema de justicia (o en espera de condena).

Ahora bien, las organizaciones penitenciarias están conformadas por personas que viven una transición ecológica al abandonar su modo habitual de ser y estar en la sociedad, sus roles, por la integración a una comunidad con normas distintas, una subcultura (Bronfenbrenner, 1987; Melina y Mikulic, 2004) sometidos a una privación física, pero con un objetivo común: la libertad; y en consecuencia, la inevitable preparación para la reinserción social. Cada institución penitenciaria posee una infraestructura con capacidad instalada de alojamiento, espacio para la vida diaria, áreas administrativas y de visita, pero sobre todo población humana, con valores, defectos y talento.

Esta producción intelectual se realizó desde la matriz epistémica interpretativa (Leal, 2017:93) que "...trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas...", como una investigación mixta, de campo, con nivel descriptivo, a partir de la historia de vida de un exinterno, complementada con el método analítico, lógico y crítico. Se emplearon como técnicas la entrevista a profundidad y las propias de la investigación documental. Conforme a ello, el propósito general es valorar las condiciones de vida de las personas privadas de libertad en el Centro Penitenciario de Carabobo "Mínima de

Tocuyito" desde una historia de vida, para lo cual se plantean los siguientes propósitos específicos: conocer las condiciones de vida de las personas privadas de libertad en el contexto del Centro Penitenciario de Carabobo "Mínima de Tocuyito", a partir de una narrativa vital e interpretar el concepto de calidad de vida de las personas privadas de libertad a partir de sus voces.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

I. Organizaciones Penitenciarias. Lo que para muchos es "la Universidad del delito", para el Ministerio Penitenciario son centros para la formación del hombre nuevo, capaces de lograr la transformación de los internos e impulsar la resocialización, mediante la educación, el trabajo, deportes, cultura y recreación. De manera semejante, el artículo 3° numeral 11 del Código Orgánico Penitenciario define al establecimiento penitenciario como:

Instalación con las adecuadas condiciones de infraestructura en la cual el órgano con competencia en materia penitenciaria presta la custodia, el seguimiento y atención integral a las personas privadas de libertad, en el mismo se garantizan el respeto de sus derechos y de los mecanismos necesarios para lograr su transformación.

De lo anterior se desprende que los recintos carcelarios no son únicamente espacios físicos para el albergue de las personas, sino una entidad funcional con miras a su transformación. Según Añaños y otros (2013, como se citó en Ruiz, Cendales, Alarcón, Torres y Alvarado 2017:27):

Los establecimientos penitenciarios de cumplimiento de penas, no solo son entidades arquitectónicas, administrativas, sino que también son contextos de socialización y educación-reeducación en función de la población interna. Siendo así, se dice que es un escenario interno y “controlado”, donde transcurre la vida de cientos de personas, pero asimismo inciden en ellos numerosos elementos externos como políticos, ideológicos, económicos o culturales, las concepciones frente al delito y la justicia, leyes y normativas específicas, enfoques y modelos de intervención.

Para Foucault (como se citó en Lutz Bachere, 2005:661), la prisión, desde su origen mismo, es la intersección de destinos desafortunados y de la ley, el lugar de encuentro del sujeto y de la verdad. Goffman (2001:13) sitúa a la cárcel como un instituto total:

Una institución total puede definirse como un lugar de residencia o trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente. Las cárceles sirven como ejemplo notorio...

De acuerdo a Clemmer (1958) la cárcel y los internos constituían otro mundo, distinto y aislado a la institucionalización de la prisión. Crespo (2016:333) concibe a las cárceles como escenarios del mal:

Es así, como además de escenarios del mal, las prisiones son escuelas del crimen, los privados de libertad son practicantes en el perfeccionamiento del arte de violentar a otros, los empleados son corruptos e incompetentes, los familiares conniventes con el carácter delictivo de sus visitados, entre otros

tantos calificativos para ambientes, actores y acciones.

En opinión de Andrade (2004) los internados judiciales son depósitos de personas de conducta irregular. Desde esta visión, la cárcel, en la mirada de Gómez Grillo (1979:50) “más que una edificación, representa aquel lugar a donde se envían a los sujetos que tienen una presunta deuda con la sociedad”. Para Chiossone (1936) no tenemos cárceles sino sitios horrorosos de expiación. En pocas palabras, las prisiones configuran almacenes de personas segregadas por la comisión de un delito o su presunta perpetración. Condensando estas ideas, Gómez Grillo (ob. cit.:122) señala que “Naciones Unidas considera que las cárceles deben ser centros para tratamientos de delincuentes (a través de) seis verbos que deben conjugarse debidamente en todos sus modos y tiempos: deshacinar, agrupar, trabajar, estudiar, enseñar, reinsertar socialmente”.

II. Entorno legal. Las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos (2015) prescribe la obligación de los Estados de generar políticas de clasificación según la edad, el sexo, la razón de la detención, la condición de imputado o condenado; además, recomiendan la reclusión nocturna unicelular, satisfacer exigencias de higiene; clima; alumbrado; calefacción y ventilación, donde los reclusos tengan que vivir o trabajar. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra el derecho a

la vida y protección de las personas privadas de libertad en el artículo 43°:

El Derecho a la vida es inviolable. Ninguna ley podrá establecer la pena de muerte, autoridad alguna aplicarla. El Estado protegerá la vida de las personas que se encuentren privados de libertad, prestando servicio militar o civil, o sometidas a su autoridad en cualquier otra forma.

III. Hacinamiento. Pese a las especificaciones legales previas, los altos índices de criminalidad han aumentado la población reclusa a un total aproximado a los 52.933 internos para el año 2013 (Programa Venezolano de Educación Acción en Derechos Humanos PROVEA, 2014:417), de los cuales 32.630 se encuentran en condición de procesados, lo que equivale al 61,64%; 17.591 se encuentran penados representando un 33,23% y 2.712 personas bajo la modalidad de destacamento de trabajo configurando un 5,12% (véase Gráfico 1 “Población reclusa”), con una sobrepoblación de 36.172 internos, lo que supone 68,34% de hacinamiento, partiendo de la base de 16.671 cupos como capacidad instalada, (véase Gráfico 2 “Hacinamiento”). Entre las múltiples razones que inciden en esta problemática resalta el retardo procesal, la judicialización por políticas criminales populistas o uso generalizado de la prisión como principal respuesta a los conflictos sociales (Binder 2010, como se citó en Ariza y Torres 2019:242) y la ausencia de construcción de nuevos recintos.

Esta circulación de elementos coincidentes aberraron el sistema bajo la sombra del hacinamiento (Ariza y Torres, ob. cit.:254), el cual, a decir de Hernández (2018:89) “...puede explicarse a partir de la diferencia existente entre el número de plazas o cupos y el número de internos”: Sin embargo, más allá de una definición numérica, el hacinamiento es un asunto integral que no supone únicamente cupos de alojamiento sino que implica otros aspectos, como lo ha reconocido la Corte Constitucional Colombiana, en la Sentencia T-388 de 2013, tales como los programas de resocialización, la prestación de servicios de salud y agua potable, la prevención de enfermedades al interior de los penales, la garantía de seguridad y vigilancia para los presos, así como la dilación judicial. En refuerzo de ello, Ariza y Torres (ob. cit.:235) argumentan que:

Puede que existan cupos, pero no suficiente espacio dentro de un establecimiento para que las personas puedan vivir en la cárcel, ya que la celda no es el único lugar en el que los internos pasarán sus días de privación de la libertad.

De ello deriva que, Contreras (2007, como se citó en Crespo 2018:24) establezca que:

El hacinamiento de las prisiones venezolanas, en combinación con otros males, está haciendo pagar un costo individual intolerable a los reclusos. El más fundamental es el costo en vidas. Según algunas estadísticas en media semana hay más de seis reclusos asesinados y más de 27 heridos. Esta

epidemia de violencia se ve facilitada por las armas de todo tipo, como cuchillos, machetes, y pistolas; en ocasiones se han encontrado hasta granadas en las prisiones.

IV. Calidad de Vida. Uno de los primeros referentes teóricos sobre la calidad de vida en prisiones, Sykes (1958:64) exalta las vivencias de las personas privadas de libertad, no sólo en cuanto a dolencias físicas asociadas a la privación, falta de autonomía y frustración del deseo sexual, sino al aspecto emocional, que describe no menores a los físicos. Según Orasma (2018:14-15) la calidad de vida:

...se refiere a la satisfacción de necesidades humanas objetivas y subjetivas, individuales y sociales, en función del ambiente donde se vive y sin tratar de privilegiar unas sobre otras, ni satisfacerlas por separado o por etapas. La satisfacción no se refiere sólo al acceso a objetos materiales para atender nuestras necesidades, sino también a la participación social de cada uno en la creación de sus propias condiciones de vida.

Desde la mitad del siglo pasado, se han dictado diferentes protocolos internacionales para detallar las normas y estándares que deben cumplir las cárceles para ofrecer las mínimas condiciones de encarcelamiento humano (Sanhueza, 2015:9). En este sentido, DiIulio (1987) formula tres dimensiones para medir la calidad de vida en prisión: orden, servicios y programas, que se explican por la disminución de violencia intracarcelaria y condiciones de seguridad garantizadas por El Estado,

alimentación, infraestructura, recursos hídricos, salubridad, ventilación y la oferta de actividades para la rehabilitación. Asimismo, se afirma que las PPL no deben ser sometidas a tratos vejatorios ni castigos adicionales al encarcelamiento, al gozar de los mismos derechos que todas las demás personas extramuros, tales como salud, educación, derechos civiles, limitándose únicamente la libertad de movimiento (Alzúa, Rodríguez y Villa, 2010).

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trata de una investigación ubicada en el paradigma interpretativo, fundamentado en la Ciencia Fenomenológica (Arnal, Del Rincón y Latorre, 1992:40). Su naturaleza es mixta, documental y de campo, con un nivel descriptivo. En este caso, se eligió el método fenomenológico-hermenéutico; los datos fueron recabados mediante el análisis de experiencias a través de una historia de vida que a juicio de Gurdíán-Fernández (2007:204) “es un relato de una vida tal y como lo cuenta la persona que la ha vivido”, bajo la técnica del relato único, manifestada en una entrevista a profundidad de carácter cualitativo por un egresado del sistema penitenciario. De igual forma, se emplearon las técnicas de la observación documental, la lectura evaluativa, las técnicas del resumen, del subrayado y de asociación.

De lo anterior se formó un repositorio, indagando en los elementos críticos para extraer

las respuestas al eje central de investigación: ¿Cuáles son las condiciones de vida de las PPL en el contexto del Centro Penitenciario de Carabobo “Mínima de Tocuyito”? y ¿Cómo se interpreta el concepto de calidad de vida de las PPL a partir de sus voces? Para lograr este cometido, se utilizó la matriz de análisis del contenido categorizado (Bardin, 2002:32), codificando la totalidad de la información, permitiendo la inferencia de los conocimientos, contrastando diversas aproximaciones teóricas, cristalizadas a través del método analítico, lógico y crítico. La investigación se centró en la población de la Mínima de Tocuyito (Véase gráfico 3 “Hacinamiento en la Mínima en el 2020”).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Posicionados en las dimensiones: I) orden; II) servicios y III) programas; surge la interrogante ¿Cómo se interpreta el concepto de calidad de vida de las PPL a partir de sus voces?; Atendiendo al tejido neurálgico de la investigación, la creación del Ministerio constituyó un aserto, instrumentando a través de este órgano modernas políticas para luchar por el control de las prisiones, relanzando al sistema penitenciario conforme a las normas internacionales y constitucionales. Pese a ello, la voracidad del hacinamiento sucumbió la calidad de vida de los internos a nivel nacional, al igual que en la Mínima, al sobrepasar no sólo su

capacidad de dormitorios (como narra el versionante) “donde deberían dormir tres, duermen hasta ocho” sino los espacios integrales “para salir a la cancha tenían que hacer turnos porque éramos muchos”. Por ende, la directiva del centro de reclusión restringe la movilidad de la población ante la poquedad de funcionarios de custodia, evitando posibles motines y riñas, evasiones o fugas, siendo una razón de peso para el enclaustramiento.

Desde el aspecto sanitario, la calidad de vida se encuentra entredicha por la insalubridad, escasez hídrica, ausencia de sanitarios, confinamiento común de personas sanas con otras diagnosticadas con tuberculosis y enfermedades infectocontagiosas, así como la carencia de insumos médicos y personal, en violación del artículo 83 de la Constitución. En la voz de sus protagonistas “hay celdas privilegiadas con pocetas, otras no; si te mandan al aislamiento es muy seguro que te de tuberculosis”. Como contraprestación, aumenta inusualmente el consumo de cigarrillos y drogas “siempre hay oportunidad de fumarse un chester, y bueno un crispacho ya es un lujo allá”.

En otra acera, la ausencia de un empleo formal incide sensiblemente en la calidad de vida, ya que a pesar de la oferta de programas tutelados por el Instituto Autónomo Caja de Trabajo Penitenciario, éstos no generan utilidades económicas para ayudar a las familias o adquirir insumos, aduciendo que “por trabajar

no te pagan, te revientas el lomo y te ganas un problema porque brillas mucho”; por tanto, las PPL consideran que hacer bien tu trabajo puede traer problemas con los custodios, prefiriendo mantenerse encerrados. Esta realidad dista abismalmente de otros países como Alemania, Dinamarca u Holanda donde “cada persona paga su estadía” (Todo Noticias, 2014), lo que disminuye los altos costes de la privación de libertad para El Estado y subsecuentemente, favorece la reinserción.

A su vez, el apoyo sociofamiliar es vital para el bienestar de los internos, aminorando las mortificaciones prisionales. Según Diener (1984, como se citó en Rodríguez, García y Terol, 2014:1) “Dentro del marco del apoyo social debe ser considerada como una condición objetiva la interacción social”. En la Mínima, la interacción más intensa ocurre entre los miembros de la comunidad, funcionarios de custodia, personal administrativo y autoridades; por ello, afirma que: “el día a día es con los convives, se convierten en una familia”; luego, con visitantes y familiares, a lo que agrega: “la mujer te puede ir una vez al mes y Maíta también, es lo más sagrado, aunque da mucho dolor ponerlas a pasar trabajo viniendo”; por otro lado, existen muchas barreras para el acercamiento con el entorno comunitario, a pesar de las metas del sistema penitenciario, a esto añadieron: “el profe de deportes nos llevó a

un torneo con la alcaldía, fue una oportunidad de ver a la familia”.

La oferta educativa no alcanza a toda la población -hacinamiento como densidad- (Ariza y Torres, ob. cit.:234), por carecer de suficientes aulas de clases, profesores y turnos, aparte de la exigua motivación para estudiar y los embates de los estresores carcelarios como falta de insumos escolares, la inaccesibilidad a internet; ropa y calzados, el hambre y la sed, que demandan estrategias de afrontamiento (Melina y Mikulic, 2005:212). En opinión del versionante “los profes iban, pero los custodios no nos sacaban, ellos estaban en contra”; “que tanto va a pensar uno en los estudios si anda es con hambre”. A estas carencias, se suman la zozobra, la inseguridad y la irregularidad de las planificaciones, ya que nada está perfectamente precavido “si había peleas, no salíamos”.

El buen vivir se reduce a placeres como la lectura, el juego, la imaginación y llamadas telefónicas supervisadas. Desde esta hipótesis: “yo me la pasaba jugando cartas relajao, sin apostar pa’ evitar líos, salía a llamar si es que daban llamadas, porque pasar un celular era plata”. En esta realidad, el encarcelamiento implica el sometimiento a normas no convenidas, la convivencia forzada con desconocidos (socialización no afable), el alejamiento de la cultura habitual por normas de la subcultura (transición ecológica). De hecho, aseguró que: “las normas las pone el gobierno, o

te adaptas o te pueden aislar (...); vives con gente que ni te imaginas, homicidas con estafadores y hay de todo y lo peor es que hay que adaptarse, olvidarse de la calle, qué más da, es lo que hay”.

En este trajinar, la persona se acobia en la religión y se desconecta del mundo exterior, hallando un reconocimiento moral de culpabilidad o inocencia. En este horizonte, esbozó que “hay quienes se meten a cristianos, yo iba a la iglesia católica, uno se arrepiente”. Sin embargo, no hay acompañamiento idóneo en medio de este proceso (ausencia de psicólogo, criminólogo, sociólogo, psiquiatra); reduciendo la calidad de la rehabilitación, porque no hay un manejo sano de las emociones, añadiendo que: “nunca me atendió ningún experto, la abogada del penal ni sabía porque uno no iba a las audiencias...”; A su vez, los letargos conocidos como “pegue de cana” resquebrajan la moral del individuo, expresado en: “uno se siente tan solo, pero con el tiempo se va curando de todo ese dolor”.

En otra instancia, muchos sujetos no logran su excarcelación debido a la muerte, sea por enfermedades o complicaciones sanitarias (cero calidades de vida), por la edad o por los motines, “hay quienes se enfermaron y triste, murieron”, convirtiéndose en cifras negras para la institución. En resumen, al otro lado de las rejas, siguiendo a León (2014:23) “las dificultades abundan: muertos, violencia, armas,

insalubridad, ocio, drogas. Son solo algunos de los problemas que deben enfrentar los internos y sus familiares”.

Formulando conceptos. Como corolario de todo lo antes expuesto, las instituciones penitenciarias son entes sociales, constituidas por personas, orientada hacia objetivos (reeducación, transformación) y resultados (reinserción), cuyo principal recurso es la persona privada de libertad (talento humano) y su cúmulo de intereses, creencias, metas y sueños, lo bueno y lo no tan bueno de cada uno, en comunión con el personal penitenciario, familiares, amigos, visitantes y comunidad, bajo normas de convivencia sustentadas en los derechos humanos, para asegurar el bienestar. Desde este enfoque, al contrastar con la narrativa vital, se infiere que hay un diferencia substancial de la realidad y la ley, lo que amerita la generación de políticas en vías al desarrollo de cárceles saludables que dignifiquen al ser humano (HMIP, Inspectoría de Prisiones del Reino Unido, 2012).

Por último, la calidad de vida es el englobamiento de condiciones biológicas, físicas, psicológicas, sociales, tanto individuales como colectivas, de las personas privadas de libertad, para la realización de la vida diaria en un nuevo entorno, recortando el distanciamiento sociofamiliar, aumentando los vínculos cárcel-comunidad, a través de las actividades redentoras de la pena. Sobre este particular, falta

mucho por hacer, por cuanto las condiciones imperantes no son proclives al bienestar de los internos.

CONCLUSIONES

Un vez confrontada la narrativa de vida y la literatura sobre la calidad de vida en los prisiones, es obligatorio concluir en la inexistencia de calidad de vida en el Centro Penitenciario de Carabobo “Mínima de Tocuyito”, debido a la sobrepoblación crítica, falta de alimentación balanceada, insalubridad, escasez de personal, distanciamiento sociofamiliar, que hacen inmanejable el recinto como una organización penitenciaria propensa a la transformación de sus integrantes.

Desde esta óptica, el sistema penitenciario exige políticas avanzadas que impulsen los niveles de seguridad de los reclusorios y reduzcan el ocio de los internos, evitando el encierro y represión, dado que la calidad de vida depende en buena medida de la cantidad e idoneidad de las actividades educativas, laborales, deportivas, recreacionales y culturales, el aumento de plazas de alojamiento, los servicios sanitarios e intensidad de la interacción social, en cumplimiento de los derechos humanos.

Finalmente, la Mínima de Tocuyito es un reflejo de la realidad del país: una infraestructura “remozada”, hacinamiento, escasez de personal, insumos y recursos; pero también una comunidad con sueños de cambiar y lograr la

libertad. Es necesario alzar la voz de los invisibles desde el humanismo, acompañándolos en su trayecto, con un nuevo liderazgo capaz de convertir a las prisiones en organizaciones sanas, rompedoras de paradigma, reeducadoras e inclusivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzúa, M., Rodríguez, C. y Villa, E. 2010. The Quality of Life in Prisons: Do Educational Programs Reduce In-Prison Conflicts?. In Di Tella, R., Edwards, S. y Schargrodsy, E. (eds.), *The Economics of Crime: Lessons For and From Latin America*. Chicago: The University of Chicago Press. Pp. 239-264.
- Andrade, H. 2004. *Situación Penitenciaria Venezolana*. Maracaibo: Corporación Editorial Litográfica.
- Ariza, L. y Torres, M. 2019. Definiendo el hacinamiento. Estándares normativos y perspectivas judiciales sobre el espacio penitenciario. *Revista Socio-Jurídicos*, Volumen 21(2). Pág. 227-258. [En línea] <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7632>. [Consulta: 2020, abril 10].
- Arnal, J., Del Rincón, D. y Latorre, A. 1992. *Investigación educativa. Metodologías de investigación educativa*. España: Labor.
- Bardin, L. 2002. *El análisis de contenido*. España: Ediciones Akal.
- Bronfenbrenner, U. 1987. *La ecología del desarrollo humano, experimentos en entornos naturales y diseñados*. España: Ediciones Paidós. [En línea] <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/electivas/ECFP/Orientacion-vocacional-Aisenson/bronfenbrenner%20%201a%20ecologia%20del%20desarrollo%20humano.%20parte%20I.pdf> [Consulta: 2020, abril 10].
- Clemmer, D. 1958. *The prison community*. New York: Rinehart and Winston.

- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-388/2013, M.P. María Victoria Calle. [En línea] <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/t-388-13.htm> [Consulta: 2020, abril 10].
- Crespo, F. 2015. Privación de libertad y sociología del medio carcelario en Venezuela. Consejo de Publicaciones de la Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.
- Crespo, F. 2016. La organización criminal y carcelaria en Venezuela: algunas reflexiones. In Briceño-León, R. y Carmadiel, A., eds. Delito Organizado, Mercados Ilegales y Democracia en Venezuela. 1^o edición. Editorial Alfa. Caracas, Venezuela. Pp. 333-344.
- Crespo, L. 2018. Una mirada retrospectiva al sistema penitenciario venezolano. Universidad, Ciencia y Tecnología, Volumen 22(88). Pág. 21-32.
- Chiossone, T. 1936. La Organización Penitenciaria en Venezuela. Caracas: Cooperativa de Artes Tipográficas.
- DiIulio, J. 1987. *Governing Prisons*. New York: The Free Press.
- Goffman, E. 2001. *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Argentina: Amorrortu.
- Gómez Grillo, E. 1979. *Introducción a la Criminología*. (Con especial referencia al medio Venezolano). Venezuela: Editorial Universidad Central de Venezuela.
- Gurdián-Fernández, A. 2007. *El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa*. San José de Costa Rica: Investigación y Desarrollo Educativo Regional (IDER).
- Her Majesty Inspectorate of Prisons in the United Kingdom (HMIP). 2012. *Inspectorate Reports*. [En línea] <http://www.justice.gov.uk/publications/inspectorate-reports> [3 de diciembre 2014].
- Hernández, N. 2018. *El derecho penal de la cárcel. Una mirada al contexto colombiano con base en el giro punitivo y la tendencia al mayor encarcelamiento*. Bogotá: Siglo del hombre editores.
- Melina, C. y Mikulic, I. 2004. Calidad de vida percibida: estudio de los factores de riesgo y protección en sujetos privados de libertad. XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires. [En línea]: <https://www.academica.org/00-029/254>. [Consulta: 2020, abril 6].
- _____. 2005. Contexto carcelario: un estudio de los estresores y las respuestas de afrontamiento en detenidos primarios y reincidentes. *Anuario de Investigaciones de la Universidad de Buenos Aires, Volumen (12)*. Pág. 211-218.
- Leal, J. 2017. *La autonomía del sujeto investigador y la metodología de la investigación*. Venezuela: Signos C.A.
- León, G. 2014. Al otro lado de las rejas. Reportaje sobre los cambios psicológicos, económicos y sociales que viven las familiares de un privado de libertad. *Trab. Esp. de Grd. para optar al Título de Licenciado en Comunicación Social*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas - Venezuela.
- Lutz Bachere, B. 2005. Reseña de “Michael Foucault y las Prisiones” de François Boullant. *Economía, Sociedad y Territorio, Volumen 5(19)*, septiembre-diciembre 2005/ 659-665.
- ONU. 2015. *Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos*. [En línea] <https://undocs.org/es/A/RES/70/175> [Consulta: 2020, abril 12].
- Orasma, D. 2018. *Constructo teórico sobre la calidad de vida en el contexto urbano. Una visión interpretativa*. Tesis para optar al Título de Doctor en Ambiente y Desarrollo.

- Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. San Carlos, Cojedes – Venezuela.
- Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (PROVEA). 2014. Situación de los Derechos Humanos en Venezuela. Informe Anual Enero-Diciembre 2013. Derechos de las personas privadas de libertad. Caracas, Venezuela. Pp. 415-432.
- Rodríguez, J., García, J., y Terol, M. 2014. El concepto de calidad de vida. [Publicación en línea]. En <https://biblomeia.com/producto/psicooncologia-1/>. [Consulta: 2020, abril 8].
- Ruiz, P., Cendales, M., Alarcón, A., Torres, M. y Alvarado, S. 2017. Sentido de comunidad en el establecimiento carcelario masculino La Modelo de la ciudad de Bogotá. Trab. Grd. para optar al título de Licenciado en Psicología. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. [En línea]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14407/1/Sentido%20de%20comunidad%20en%20la%20carcel%20La%20Modelo.pdf> [Consulta: 2020, abril 8].
- Sanhueza, G. 2015. Diseño e implementación de la Primera Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Penitenciaria en Chile: propuestas y desafíos para el sistema penitenciario. Economía y Política, Volumen 2(1). Pág. 5-32. [En línea]. www.economiaypolitica.cl [Consulta: 2020, abril 8].
- Sykes, G. 1958. *The Society of Captives: A Study of a Maximum Security Prison*. Princeton: Princeton University Press.
- Todo Noticias. 2014. Cómo es el sistema de pago de los presos en Europa y EEUU: les cobran hasta el champú. [Publicación en línea]. En https://tn.com.ar/economia/como-es-el-sistema-de-pago-de-los-presos-en-europa-y-eeuu-les-cobran-hasta-el-champu_553417 [Consulta: 2020, abril 8].
- Venezuela 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999, diciembre 15. Gaceta Oficial de la República, 5.453 (Extraordinaria), marzo 24, 2000. 137p. Venezuela 2013. Código Orgánico Penitenciario. 2013, agosto 15. Gaceta Oficial de la República, 6.207, diciembre 28, 2015. 53p.

CONSTRUCTO TEÓRICO COMO FUNDAMENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DENTRO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

(THEORETICAL CONSTRUCTION AS A FOUNDATION TO PLANNING WITHIN ADMINISTRATIVE PROCESSES)

Carlos Ernesto Rojas Camargo

Doctorando en Gerencia Avanzada (UFT). Magister en Gerencia Empresarial (UFT), Licenciado en Administración de Empresas (UNELLEZ), Técnico Superior Universitario en Relaciones Industriales (IUTAJS). Profesor tiempo convencional, adscrito al programa de planificación y desarrollo social UNELLEZ VPDS. cronología.gerencial@gmail.com

Autor de correspondencia: Carlos Ernesto Rojas. E-mail: cronología.gerencial@gmail.com

Recibido: 06/03/2021 **Admitido:** 17/06/2021

RESUMEN

El proceso administrativo es la esencia para la formación de los profesionales de la administración, evaluar cada una de las etapas que lo conforman y lo direccionan al análisis de constructos teóricos, que permiten su adaptación ante los cambios internos y externos que presenta el entorno empresarial en donde se desarrollan. Por tal motivo, las organizaciones crean departamentos de planificación, para establecer los fundamentos apropiados que logren nivelar la interrelación entre la planificación, la organización, la dirección y el control. A partir de este contexto y evaluando los factores de tiempo y espacio, se considera necesario estudiar la planificación como estrategia de las etapas del proceso administrativo, con la finalidad de estructurar la integralidad a través de la eficacia y eficiencia, logrando darle la perspectiva real a lo subyacente que por paradigmas establecidos no se logran identificar a tiempo. La metodología implícita en la investigación, para dar respuesta al objetivo, se sustentó en el análisis a través de constructos teóricos en cada etapa inmersa dentro del proceso administrativo, considerando como base la planificación, lo que permitirá a las organizaciones empresariales ajustarse a la realidad inédita de los cambios económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos, unidos a sus actividades gerenciales. **Palabras clave:** Procesos administrativos, constructo teórico y planificación.

ABSTRACT

Administrative processes are the essence of the training of professionals in the administration and related careers, evaluating each of the stages that comprise them leads to generating theoretical constructs that allow their adaptation to the internal and external changes that the business environment presents where it develops. Hence, organizations establish planning departments to establish the most appropriate foundations that achieve leveling the interrelation between planning, organization, direction and control. From this context and evaluating the factors of time and space, it is considered necessary to study planning as a strategy of the stages of the administrative process in order to structure the integrality through effectiveness and efficiency, giving the real perspective to the underlying that due to established paradigms, they cannot be identified in time. The methodology implicit in the research to achieve a response to the objective, was based on the elaboration of a theoretical construct for each stage immersed in the administrative process, considering planning as a basis, which will allow business organizations to adjust to the unprecedented reality of the economic, political and social changes linked to its administrative processes.

Keywords: Administrative Processes, theoretical construct and planning.

INTRODUCCIÓN

Los conocimientos académicos se fortalecen con la experiencia empírica, esta unión permite a las organizaciones crear valor agregado a cada procedimiento realizado, de aquí parte una de las mayores necesidades de los gerentes que es nivelar el entorno interno de la organización a través de cada una de las etapas del procedimiento administrativo (planificación, organización, dirección y control) con los cambios del entorno externo, en donde se encuentran inmersos los factores económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos, siendo la planificación la mejor herramienta para lograrlo.

A partir de ahí, se determina el objetivo principal del ensayo, el cual es adaptar la realidad cambiante de los entornos de las organizaciones a través de la planificación, considerada esta como la base esencial de los procesos administrativos, su aplicación cronológica se impone como determinante dentro de cada actividad gerencial. Por lo tanto, para lograr alcanzar el objetivo del ensayo se consideró aplicar una metodología en donde el análisis a través de constructos teóricos por cada etapa sea la esencia que permita relacionar cada realidad alterna presentada dentro de las organizaciones consiguiendo disminuir los niveles de incertidumbre.

La gerencia es la base de una gestión proactiva, es decir, su actuar debe ser de forma organizada, ante cualquier circunstancia, en

donde el estudio académico entrelazado con los conocimientos empíricos jueguen el rol más importante para cumplir los objetivos organizacionales, ahora bien, las etapas que respaldan el ensayo son las definidas por Fayol (1917), en donde hace referencia a cuatro (4) etapas que en su ejecución tienen la capacidad de tornarse cíclicas y permitir de forma adecuada el logro de los objetivos empresariales, en este sentido, da paso a la planificación, organización, dirección y control, señalando a la planificación como la base fundamental que permite analizar el espacio y tiempo en donde estamos.

Con ese objetivo en mente, se determina la esencia del ensayo en dar paso a constructos teóricos que fundamenten en la actualidad el uso correcto de la planificación dentro de los procesos administrativos, evaluando todos los factores cambiantes que intervienen en el entorno interno y externo de las organizaciones empresariales que están estrechamente ligados a los cambios continuos del ámbito económico, político, social, cultural y tecnológico que los conforman, los cuales al presentarse deben ser evaluados y nivelados para evitar que el proceso administrativo pierda o interrumpa su ciclo de acción.

DESARROLLO ARGUMENTAL

De lo empírico a la formación académica para estructurar profesionalmente los conocimientos básicos sobre un área o tema en especial, esta será la dirección exacta para poder

establecer en las organizaciones empresariales las competencias que determinen el ejercicio de las funciones gerenciales que ameriten la aplicación de los procesos administrativos. Chiavenato (1999), especifica que las funciones administrativas o gerenciales en un enfoque sistémico lo conforma el proceso administrativo. En la actualidad se establece cada día la necesidad imperativa de adaptarse a los cambios del entorno, y los gerentes son el principio de la línea de continuidad operacional.

La intención del ensayo, es partir de teorías ya establecidas y ampliar constructos teóricos dentro de los procesos administrativos, que por sus paradigmas no permiten en la actualidad identificar los cambios subyacentes que se presentan dentro de cada una de las etapas que lo integran y no se pueden medir inmediatamente sino a través de análisis minuciosos que interrelacionen todo su entorno, es decir, utilizar la observación y la experiencia a través de indicadores. Muñoz (2010), plantea que: “se procederá a conocer el discurso de quien formula la teoría, la norma, la definición contextualizada para luego compartir, conocer, interpretar los puntos de vista que desarrolla quien tiene la práctica del concepto”. (p136).

La planificación como base fundamental de los procesos administrativos es la característica que facilita continuidad a la formación de conocimientos gerenciales, en donde el enfoque sistémico proporciona soluciones plasmadas en

tiempo y espacio inmediato, relacionaremos de manera directa la planificación dentro de la organización dando continuidad a la secuencia estructural de la administración. Rosnay, (1975), expone que la base del pensamiento sistémico consiste en reconocer la existencia de una serie de conceptos genéricos aplicables y aplicados en diversos estudios.

Hablemos de planificación partiendo del contexto proveniente de los grandes académicos. Chiavenato (1999), la planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa, esto sin olvidar el entorno social en donde se desenvuelve la organización. Desde siempre el ser humano se ha preocupado por adelantarse o prepararse ante todos los acontecimientos que se le presenten, para enfrentarlos tienen que estar dispuestos a darles respuestas oportunas y adaptarse a los fuertes cambios que se presentan en el entorno político, social, cultural y tecnológico en donde se desarrollan.

Dentro de este marco, se puede desprender por qué la planificación es la esencia de los procesos administrativos, nos permite saber en dónde estamos, con que contamos, que factores internos y externos nos rodean y hacia dónde queremos ir. Las etapas de la planificación nos llevan cronológicamente a normar el proceso de aplicación identificando esencialmente el propósito, es decir, que es lo que queremos lograr, es aquí donde la experiencia nos dice que

al seleccionar los objetivos cada uno de los departamentos que intervienen deben dar sus perspectivas para identificar como se va actuar y que estrategias deberían intervenir, esto permitirá emanar los planes de acción para lograr lo planificado y así poder controlar y actualizar el plan en caso de que el entorno cambie de manera pausada o bruscamente.

Esta conformación, concibe el primer paso de los procesos administrativos, la alineación de la planificación con cada una de las etapas restantes (organización, dirección y control) para lograr su interacción y dar paso a la secuencia cíclica y dinámica del proceso. Es importante comprender la secuencia cíclica, aquí nos referimos a la última etapa de los procesos administrativos que es el control y que finalmente es el encargado de retroalimentar a la planificación recomenzando la secuencia. Gómez (1944) exponen que la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planificación para su crecimiento y bienestar a largo plazo.

A nivel mundial se están viviendo cambios que nos direccionan hacia una nueva sociedad, ofrecer resistencia nos llevaría a fallas catastróficas en la ejecución de los procesos administrativos, es aquí donde el factor relevante de la planificación, ese sentido de prever y disminuir riesgos adquiere su importancia dentro de las organizaciones empresariales. Santos (1990), expone que el salto epistemológico más

importante es convertir el conocimiento científico en sentido común. Esto permite a las organizaciones adaptarse a los cambios bruscos que se presentan en el medio político, económico, social, cultural y tecnológico.

Frente a esta situación, la gerencia de cada organización debe tener una prospectiva diaria del entorno en donde se desarrollan los procesos administrativos. Maucher (2003), define gerencia como la que provee una dirección organizacional al establecer metas, definir estrategias, asimismo a interpretar el ambiente externo y a controlar la efectividad de la empresa. Los gerentes deben formarse como integrales y así poder anteponerse a situaciones que modifiquen lo planificado, en tal sentido, una preparación académica y el fortalecimiento empírico en el área administrativa es la dirección correcta antes de ejecutar los procesos administrativos.

Impliquemos la planificación dentro de las etapas del proceso administrativo a través de un enfoque desde el contexto académico y empírico de nuestra realidad, si nos direccionamos a sus características esenciales la podemos ver como un proceso de ejecución continua, el cual se mantiene dentro de todas las organizaciones empresariales, como conocemos, planificar es reducir la incertidumbre que nos acompaña antes de dar cumplimiento a un objetivo, la previsión es la forma de trabajar de la planificación la cual

le permite a la gerencia facilitar la toma de decisiones a través de la prospectiva.

Martín (1995), describe la prospectiva como el proceso de investigación que requiere mirar sistemáticamente el futuro a largo plazo, en ciencia, tecnología, economía y sociedad, con el objetivo de identificar las áreas de investigación estratégicas y las tecnologías genéricas emergentes que generan los mayores beneficios económicos y sociales, es por esta razón, que la planificación es repetitiva pero no genérica, es decir; si el entorno es cambiante las estrategias aplicadas también lo son, en oportunidades la planificación lleva un proceso de reingeniería total. Hammer y Champú (1994), reingeniería es la revisión fundamental y rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas de rendimiento.

Sin embargo, hay que saber distinguir entre sus características e importancia, en este sentido ya conocidas sus características esenciales enfoquemos su importancia en tiempo y espacio de ejecución. Gómez (1944), la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planificación para su crecimiento y bienestar a largo plazo, sin embargo, hoy en día los cambios del entorno extendiéndolos a todos los aspectos económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos deben ser examinados continuamente, es decir; que motivado a terminologías actuales como pandemia, cuarentena, inflación, suministro de materiales,

equipos, componentes entre otros, las empresas deben planificar casi a diario, por consiguiente la mayor importancia de la planificación hoy en día es que prepara a las organizaciones empresariales hacerle frente a todas las contingencias que se presentan, permitiéndoles resolver el dilema de lo planificado contra lo ejecutado, por ejecutar y lo no ejecutado.

Posterior a la planificación, nos encontramos con las etapas de organización, dirección y control, ahora veremos cómo los conocimientos académicos entrelazados con los conocimientos empíricos dan paso a una gran fortaleza considerada hoy en día como experiencia. Kant (1804), define en el marco del empirismo y el escepticismo, la experiencia se interpreta como el punto de partida del proceso cognoscitivo y como su contenido. Según Cerezal y Fiallo (2005), el conocimiento empírico es aquel tomado de la práctica, analizado y sistematizado por vía experimental mediante la observación reiterada y la experimentación. Constituye la primera etapa del conocimiento, donde el hombre obtiene el reflejo del mundo circundante a través de sensaciones, percepciones y representaciones.

El análisis procedente de estos autores, nos instan a ver como el conocimiento teórico constituye a través de la lógica la formación del hombre, seguir aprendiendo mediante procesos como el análisis de datos para poder llegar a conclusiones individuales y generalizadas sobre

cada una de las etapas de los procesos administrativos, en otras palabras, la gerencia debe acoplarse a la aplicación de cada una de las etapas y verificar que estas generen un proceso cíclico de retroalimentación que proporcione resultados para enfrentar cualquier contingencia que se presente.

Tomando en cuenta lo anterior, y más aún la planificación como base inicial del ensayo, nos enfocaremos en la segunda etapa del proceso administrativo, identificado para este acto como organización. Fayol (1972), define la organización diciendo que consiste en dotar al organismo de elementos necesarios para su funcionamiento a través de operaciones típicas, de funciones técnicas, financieras, contables, comerciales, de seguridad y administrativas. Visto desde la perspectiva estratégica, nos preguntamos ¿Cómo se lleva el proceso de planificación dentro de la organización?, ¿Cuál es la relación cíclica entre estas etapas del proceso administrativo? y ¿Cómo planificamos a través de teorías y conocimientos empíricos?, está claro, que ningún método brindará una claridad operacional al cien por ciento (100%), es decir, cuando planificamos buscamos reducir todos los riesgos e incertidumbres, esa probabilidad de que suceda algo y afecte el plan establecido.

Daft (2004), en sus estudios sobre teorías de las organizaciones, hace referencia a la importancia que tienen las estructuras y las

dimensiones contextuales de las organizaciones, esencialmente el diseño de las mismas, para lograr alto rendimiento y eficacia, entendida esta última como el grado en que las organizaciones logran sus metas mientras que la eficiencia va en sentido de los recursos utilizados para obtener las metas de la organización. En este contexto, observamos los factores teóricos previamente establecidos y soportados, esto nos direcciona hacia la eficacia, eficiencia y su diseño estructural, pero no nos habla de cómo aplicar nuestros sentidos.

Inicia el proceso organizacional, en este sentido se enfocarán varios principios. Melinkoff (1987), define los principios como declaraciones, enunciados o preceptos que guían al dirigente en el acto de construir una organización, aquí se identifica la realidad que soporta lo planificado y que a su vez debe dar respuesta a esta etapa para asumir posibles cambios, recordemos que toda planificación está llena de incertidumbre que debe ser minimizada para ir logrando la estabilidad operacional a través de la organización, de aquí parte el buen uso de los sentidos del ser humano en donde interviene la utilización de la lógica, de sus experiencias, de la percepción estructural para el trabajo, del análisis, de la observación de lo que sucede en el entorno interno y externo desde los aspectos económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos, de la lectura bibliográfica de teorías, de la comunicación, y de

todo aquello que interviene en la toma de decisiones.

Adaptar estos principios ante la planificación amerita un proceso de comunicación en donde interviene la eficacia y la eficiencia, sino partimos de este contexto la estructura inicial de la organización contará con sus primeras debilidades, ahora bien, el objetivo nos refiere a la formación estructural de la organización, por medio de la teología, que sería la esencia hacia donde se encamina la organización, posterior a este principio nos encontramos los canales de supervisión, donde interviene de manera directa la comunicación ya que nos habla que cada departamento de supervisión debe contar por orden jerárquico de un departamento que lo supervise.

Cronológicamente sigue el principio del espacio y control, su importancia radica en centrar la relación de personas por área de trabajo, de quienes dependerán y de la capacitación necesaria del equipo, este principio debe ser tratado a través de la planificación y la organización ya que una de las consecuencias erróneas que lleva al análisis de los puestos de trabajo cuando se selecciona personal y no posee las competencias necesarias que lo acrediten, para el ejercicio de las funciones, representa una falla continua en el logro de los objetivos, ya sea por falta de conocimientos académicos sumados a la experiencia o conocimientos empíricos.

Enfoquemos ahora el principio de simplicidad, aquí partimos de no caer en lo complejo al crear el proceso o estructura organizacional, al planificar debemos de ser conscientes y establecer solo las funciones que sean indispensables, de aquí partimos hacia el organigrama una gran herramienta o instrumento metodológico con el cual puede contar una organización empresarial, veamos esta como un circuito de información cíclica que establece la relación que se facilita entre los distintos departamento o áreas y que al ejecutar cada uno de los procesos administrativos permite su conjugación con cada una de las etapas.

Sin embargo, lograr que esta teoría del proceso administrativo cumpla su meta, depende de la interrelación de cada una de las etapas que lo conforman, nos preguntamos en oportunidades a que se debe la interrupción del proceso cíclico entre las etapas, y observamos en el medio académico la gran cantidad de trabajos de investigación que tratan el aspecto de la comunicación, a esto se integra el manejo de paradigmas que son utilizados y no se evalúan ni se adaptan a los tiempos reales, las capacidades lógicas se ven atadas a planificaciones rígidas y centradas al entorno interno de la empresa sin ver la realidad del entorno externo. Koontz y O'Donnell (1987), describen a la dirección como la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados. Es aquí la importancia del manejo de la información para la planificación ya que la

dirección es transcendental porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante las etapas de planeación y organización y a través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

Conforme a las etapas anteriores, llegamos al control. Chiavenato (2001), lo define como una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. Hablamos de acciones correctivas, cuando se suscita una eventualidad que afecta al plan establecido, al presentarse esta situación debe ser notificada de manera inmediata al departamento de planeación, como sabemos el control es el encargado de retornar a la planeación la información y a su vez es el factor que da vida al ciclo de interrelación de las etapas.

Buchele (1976), trata el control como el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias. Así mismo una planeación bien ejecutada depende de un control firme y estable en espacio y tiempo permitiéndole obtener la capacidad de llevar la secuencia de cada una de las etapas del proceso administrativo, considerar que algunas empresas enfocan sus esfuerzos en la resolución de problemas sin ir evaluando cada una de las etapas es considerado un error garrafal ya que

interrumpen la secuencia de comunicación en el manejo de la información.

En tal sentido. Fayol (1916), sostiene que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con la planeación adoptada, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. De aquí surge la importancia del control, aspectos que no son tomados en cuenta y que en oportunidades se ven como elementos subyacentes del proceso administrativo, por eso recordemos en referencia a la administración de empresas nuevamente que las etapas para ejecutar un procedimiento gerencial acorde a la nivelación del entorno cambiante de los elementos económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicas de las organizaciones dependen de estas etapas del proceso administrativo. Chiavenato (1989), Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir y controlar.

En las organizaciones se debe tener en cuenta que nada es permanente y menos cuando tratamos temas gerenciales que dependen de una cantidad de factores y elementos internos y externos que no son fáciles de comprender y entrelazar por lo que ameritan la aplicación de conocimientos académicos y empíricos sumado a las capacidades de observación, de análisis, aplicación de la lógica y de los elementos de comunicación, lo que logra disminuir la

probabilidad de eventos que puedan afectar los planes previamente establecidos y aplicados por el personal administrativo.

REFLEXIONES DE CIERRE

El argumento contextual soportado por autores que originaron la normalización del proceso administrativo, son la herramienta esencial que ayudo a pasar del aprendizaje empírico a la formación del conocimiento académico, conceptos que ayer, hoy y en el futuro se van adaptando a los cambios del entorno interno y externo relacionados a los elementos económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos a los que las organizaciones empresariales se van enfrentando, nuestra visión más clara es la base de todo buen administrador con miras a establecer una gerencia que perdure en espacio y tiempo a través de la planificación. Crosby (1988), define a la gerencia como el arte de hacer que las cosas ocurran, es aquí donde vemos la importancia de darle fuerza al valor conceptual de la planificación como base de los procesos administrativos.

La evolución gerencial nos acompaña, un nuevo tiempo en donde adaptarnos de manera inmediata a los cambios del entorno más que un requerimiento se ha vuelto una necesidad, ser un administrador no solo nos lleva a ejercer los procedimientos administrativos, nos guía también a la utilización de nuestros sentidos, ser observadores, saber escuchar y transmitir los

conocimientos en el ejercicio de nuestras funciones a través de una planificación fortificada y respaldada por aspectos lógicos que mantendrán la retroalimentación de lo ejecutado. Arias (1999), sostiene que la investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas, en tal sentido generar ideas en caso de presentarse situaciones no planificadas en el entorno y comunicarlas será estructuralmente un potencial dentro de la planificación.

Nuestra eficacia y eficiencia dependerán de la planificación como base de los procesos administrativos, esto será considerado nuestro principal objetivo dentro de las organizaciones empresariales, permitiendo al personal administrativo ser prospectivos en la actualidad al momento de planificar, de aquí parte la mejor estrategia, determinar los posibles cambios del entorno mantendrán herramientas de adaptación, el trabajo en equipo será la conjugación de aspectos formales, organizarlos se conocerá como la consecución a lo planificado, direccionarlo dará paso al cumplimiento de los objetivos y controlarlo lograra la integralidad de todas las etapas a través de la retroalimentación cíclica de la información.

La gerencia afronta nuevos retos, y los administradores gerenciales de las organizaciones empresariales son los responsables de hacerles frente, su objetividad,

su capacidad de raciocinio, la lógica y observación les permitirá adelantarse y comprender la importancia de las nuevas estrategias de planificación que deben ser aplicadas para que estas logren mantener su fluidez y no anclarse a los paradigmas durante la aplicación de los procesos administrativos. Méndez (2002), en esta nueva realidad, el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de inteligencia artificial, hasta hoy no se han conseguido computadores que piensen como seres humanos, capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad.

En este sentido, desde la perspectiva sistémica se crean los procesos administrativos como un modelo dinámico, abierto a los cambios del entorno interno y externo de los elementos económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos, que permite superar el patrón mecánico, centrado en la memorización y repetición de contenidos, estructurados y centralizados en la toma de decisiones, que aun en tiempos de cambios permanecen atentos para lograr su adaptación y continuidad a lo planificado.

La planificación depende de cada uno de los sentidos del hombre, de su capacidad de

observación, de cómo percibe el entorno en donde se desarrolla y de la prospectiva y estrategia continua. En la actualidad mundial es importante no anclarse a paradigmas, es necesario ser proactivos e integrales y trabajar con un equipo estructuralmente organizado, que posea las competencias adecuadas para el funcionamiento de los puestos de trabajo, es decir, la planificación es aplicable en todas las organizaciones, pero la pregunta estaría centrada en ¿Quién la ejecuta?

Goodstein, (1998). Define planeación como “el proceso a través del cual quienes guían a la organización crean una visión (imaginan) de su futuro y desarrollan los procedimientos y las operaciones que se necesitan para conseguir ese futuro”, entonces la imaginación es el principio para establecer un plan, Kant, (2007), enfatiza la idea que la percepción y las intuiciones no son pasivas, pues en ellas está contenida la facultad de hacer una imagen, cuya función o actividad no sensible es sintetizar las percepciones: “Hay en nosotros, una facultad activa de síntesis de ese múltiple, a la que llamamos imaginación, y a cuya acción ejercida inmediatamente sobre las percepciones, la llamo aprehensión. Seamos creativos para romper paradigmas y así lograr los objetivos propuestos dentro y fuera de las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. (3era ed.).

- Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Oriol Ediciones.
- Buchele, R. (1976). Diagnóstico de empresas en crecimiento. 2da Edición. Ed. Atlas.
- Cerezal, J. y Fiallo, J. 2005. Cómo investigar en pedagogía. La Habana: Pueblo y Educación.
- Chiavenato I. (1989). Introducción a la teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill Interamericana de México: S.A
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. Edición Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo. Editorial. Mc Graw Hill. p.3
- Crosby, Philip (1988) Dinamica Gerencial. México: Mc Graw Hill
- Daft, R. 2004. Teoría y Diseño Organizacional 3ª. Edición. Thomson Editores S.A. México.
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general; previsión, organización, mando, coordinación, control, París, H. Dunod y E. Pinat, OCLC 40204128
- Gómez, G. (1997). Sistemas Administrativos. México: Mc Graw Hill
- Goodstein. L. D. (1998). Planeación estratégica aplicada. Estados unidos: Mac Graw Hill.
- Hammer, M. y Champú J. (1994).Reingeniería: Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa - ¡Casi todo está errado! Bogotá: Norma.
- Kant, I. (1804). En defensa de la Ilustración. Alba Editorial, Barcelona, 1999.
- Koontz, O. (1972) Curso de Administración Moderna. Mc Graw Hill. México.
- Martin, B. (1995) Prospectiva en ciencia y tecnología. En: Análisis de tecnología y gestión estratégica, 7 (2): 139-168
- Melinkoff, R. (1987). Los Procesos Administrativos. Caracas. Editorial contexto.
- Méndez, M. (2002) Alineación estratégica y ambiente para la Gestión del Conocimiento: un estudio en el Poder Ejecutivo del Estado de Bahía. Salvador de Bahía.
- Muñoz, C. y Biel, N. (2010). La Quinta Generación de Evaluación. Venezuela. Graficas Tao.
- Rosnay J. (1975). Le macroscope, vers une vision globale. Seuil, Paris, 295 pp.
- Santos, B. 1989; 1990. Introducción a una ciencia pos moderna. Río de Janeiro: Graal.

ARROGANCIA: ACTIVADOR NEGATIVO EN LA GERENCIA EMPRESARIAL

(*ARROGANCE: NEGATIVE TRIGGER IN BUSINESS MANAGEMENT*)

Lila Rosa Arias Presilla

M.Sc. Educación Superior Mención Docencia Universitaria (UFT), Directora de la Academia Arte y Oficios “Anatefa”. Mérida, Venezuela. lila.arias@gmail.com

Autor de correspondencia: Lila Rosa Arias. E-mail: lila.arias@gmail.com

Recibido: 16/02/2021 **Admitido:** 13/06/2021

RESUMEN

La gerencia tiene como finalidad buscar bienestar humano, en armonía equilibrada con los elementos del universo. El concepto de gerencia experimenta cambios desde sus inicios vinculados a la tradición del pensamiento positivista; encasillado por una dirección estructuralmente jerárquica, con resultados poco atractivos en cuanto a productividad, eficacia y efectividad; tanto para el talento humano de la organización como para la empresa. Donde el ser humano juega un papel primordial, al asumir actitudes que pueden impactar, de manera positiva o negativa, el proceso organizacional interno y externo. La arrogancia dentro de la actividad gerencial, conduce a desequilibrios de gestión, en consecuencia al fracaso. En definitiva, la disertación cavila sobre la arrogancia como activador negativo que muestra en la persona la incapacidad para valorarse y valorar a los demás, por ende a la gerencia empresarial.

Palabras Clave: Actitudes. Arrogancia. Gerencia Empresarial.

ABSTRACT

Management aims to seek human well-being, in balanced harmony with the elements of the universe. The concept of management undergoes changes since its inception linked to the tradition of positivist thought; pigeonholed by a structurally hierarchical management, with unattractive results in terms of productivity, efficiency and effectiveness; both for the human talent of the organization and for the company. Where the human being plays a fundamental role, by assuming attitudes that can impact, positively or negatively, the internal and external organizational process. Arrogance within the managerial activity leads to management imbalances, consequently to failure. Ultimately, the dissertation ponders arrogance as a negative activator that shows in the person the inability to value oneself and others, hence business management.

Keywords: Attitudes. Arrogance. Business management.

INTRODUCCIÓN

La realidad percibida por el ser humano, comprende su propia existencia, esto incluye conflictos internos, gerenciales, organizacionales, profesionales, que trae inmerso aires de complejidad, de lo global, contextual, multidimensional, transdisciplinario e integrador. Actualmente, nos encontramos sumergidos en un mundo con transiciones de

cambios acelerados, no sólo en las etapas de la historia; sino también, en concepciones sobre la vida, lo cual impacta aspectos económicos, políticos, sociales, culturales y cívicos. Estas constantes rupturas cada vez más complejas afectan las interrelaciones personales; escenario envolvente de la gerencia que amerita ser

adaptable a nuevas realidades y gerentes con actitudes acordes.

Bajo este contexto, Habibzadeh (2014), surge la necesidad de indagar la arrogancia como un “medio para compensar una subestimación inconsciente de sí mismo. Es una reacción del ego a la subestimación egoísta”. (s/n). Ahora bien, la gerencia de hoy debe contar con gerentes flexibles para adaptarse fácilmente a los cambios abruptos del contexto, los cuales son generados por el propio entorno interno y externo de la organización; es decir, gerentes líderes, participativos e integrales del cambio organizacional, fomentadores de la cultura del cambio y de la innovación. Para ello, se hace necesario en la empresa desplazar su rigidez y volverse permeable a estas variaciones en pro de una mayor eficiencia y eficacia en su gestión.

En relación, se reclaman líderes formados en competencias y habilidades para sostener la eficiencia de las empresas que hacen parte de su vida, ello implica asumir roles de guía, transformador, motivador, participativo, creador de oportunidades para contribuir al proceso productivo, operativo y organizativo, donde la arrogancia poco tiene cabida en la gerencia actual, caracterizada por lo humano, con valores éticos como bases sólidas de las relaciones, que conlleven al éxito de la gerencia empresarial. Estas son las principales razones por las que el presente ensayo busca como propósito analizar la arrogancia como activador influyente en la

gerencia, que contempla la visión actitudinal de lo que representa en el ser y hacer del gerente, el cual puede asumir posturas que impactan positiva o negativamente la gerencia en la empresa.

DESARROLLO ARGUMENTAL

Voy a permitirme empezar con una palabra surgida durante la búsqueda de fundamentos epistemológicos para mi tesis doctoral, la cual fue inspiración para escribir este ensayo sobre la arrogancia. Término que mantuvo ocupado mis pensamientos por un tiempo, por el efecto positivo o negativo en cualquier actividad propuesta dentro del ámbito personal, profesional o empresarial. Sin embargo, lo antedicho no representa una verdad absoluta; e inicie meses después las indagaciones al respecto, porque la forma de ser de una persona depende mucho de sus características internas.

Por otra parte, la arrogancia cobija una respuesta concreta hacia la actitud de un sujeto, la cual se puede tergiversar su interpretación ante una situación específica. Tal es el caso, de ser justo, honesto, tratar tu equipo de trabajo con firmeza, aportan una conducta inquebrantable y perseverante para enfrentar riesgos a las incertidumbres, particularidades remotas en calificarse como una actitud de arrogancia en el gerente.

Con estas palabras, encamino el ensayo para aclarar el calificativo de arrogante con el de ser firme y seguro de sí mismo, al asumir

responsablemente un proyecto. El ser humano es una creación perfecta de imagen y semejanza de la mano de Dios, así lo sugieren la doctrina teológica en el judaísmo, cristianismo e islam. Es una persona con dimensión social, desde su nacimiento, esto la hace estar sujeta a cambios y adaptaciones durante su vida. Cada persona es diferente, cuenta con características que lo marcan como único en el ser, hacer y quehacer diario de sus actividades. Ahora bien, un gerente tiene una forma particular de ejercer su rol, lo cual en cierta manera define su actitud ante la gestión que puede conducirlo al éxito o fracaso empresarial.

Por otro lado, para Lara (2020) citado de Karen Horney, la arrogancia es “el producto de la compensación ocuriente en el ego por tener una autoimagen inflada. Es decir, la persona ejerce los derechos que cree tener por la importancia auto atribuida de su autoimagen”. (s/n). De la misma manera, indica lo común en la práctica de confundir la seguridad de una persona con arrogancia; no obstante ambas personalidades son completamente opuestas.

El arrogante suele exigir privilegios por sus acciones; pero la persona segura genera buenas relaciones y aprende de los demás. En este sentido, la arrogancia como posible característica del perfil gerencial para Cameron (2013), hace referencia en tener “la necesidad de llevarse siempre el crédito, de lucirse ante los demás”. (s/n). Incluso, impide admitir sus

errores, ayudar a los demás e insistir en opciones que no dan resultados.

Desde una cosmovisión personal, esta característica puede marcar diferencia en la actitud asumida por la gerencia; trae consigo ambición, vanidad y ego. La ambición, posiblemente hace falta para asumir el riesgo a enfrentar las incertidumbres y tener aspiraciones más altas en el proyecto desarrollado, entonces desde una visión sana puede estar presente en dosis pequeñas. Pero, arrogancia, vanidad, y el ego son comportamientos dañinos, difíciles de controlar. Indudablemente, el éxito es cuestión de actitud y una decisión particular de cada persona; por eso la humildad debe estar presente en el andar de la vida para traer consigo felicidad individual y colectiva. En el Nuevo Testamento (1972), dice el proverbio 3:34 "Dios resiste a los orgullosos, pero da su gracia a los humildes" (Pedro 5:5; cfr. Proverbio 3:34, p.520).

A este respecto, el gerente debe tener objetivos inspirados por valores universales para hacer del mundo un mejor lugar, libre, respetuoso, agradable para vivir y poder compartir en sana convivencia, en paz, esto nos ayuda a transitar el camino hacia la plenitud personal, familiar, profesional, empresarial. Aunado a ello, Cameron (ob.cit), concibe clara exposición sobre el efecto poco saludable de la arrogancia en la praxis de relaciones personales en los diferentes ámbitos; pero resalta a la humildad como práctica sublime al

caracterizarla en un hecho hermoso, cuando sugiere:

Muchas personas creen que el practicar la humildad se tomará ventaja de ellos, la verdad es justo al revés: la humildad es poder, no debilidad. La arrogancia es debilidad y ha llevado a muchos al fracaso. El arte de la humildad es hermoso. Hace surgir lo mejor de los demás y crea un mosaico de ideas que pueden llevar a grandes éxitos". (p. s/n)

Es de notar, que la falta de equilibrio entre la vida personal y profesional, trae consigo activadores negativos, proyectados en la actitud del gerente en consecuencia en la gerencia empresarial. Por lo que, el desequilibrio entre ambas partes, generaría la falta de asumir los nuevos riesgos implicados en la gerencia con una alta probabilidad de éxito. El gerente debe

favor de la gestión gerencial llevada a cabo; busca un sujeto responsable de direccionar la empresa para alcanzar optimización del proceso productivo y efectividad de la toma de decisiones en beneficio colectivo de la organización y sociedad en general. Al respecto, en "La nueva biblia latinoamericana", el proverbio 8:13 expresa "Temer a Yavé es repudiar el mal. Soberbia, arrogancia, mal proceder y boca mentirosa, todo esto lo aborrezco yo". (p. 852)

Las afirmaciones anteriores, dejan visible notables aspectos sobre como la personalidad de cada individuo afecta la gerencia. En virtud, la arrogancia es un antivalor en la gerencia empresarial, donde la humildad es un valor contrario a este calificativo, por lo que, en la figura 1, se aprecian estos aspectos adaptados de



Figura 1. Activador positivo o negativo en la gerencia empresarial, según: humildad-arrogancia

Fuente: propia de la autora (2020) adaptado de Lara (2020)

diariamente, aplicar su práctica con humildad a

la autora Lara (2020) porque para efecto del

tema desarrollado se corresponden con las respectivas actitudes asumidas en un gerente por ende son activador positivo o negativo en la gerencia empresarial, según sea el caso. Cabe destacar actualmente, el saber del talento humano tanto de los acontecimientos en su respectiva área como del resto de la organización y qué deben realizar al respecto. Para Kofman (2012), “el rol gerencial es armonizar los esfuerzos individuales en una estrategia de equipo, pero las respuestas tácticas más efectivas provienen de empleados con conocimientos específicos sobre un área. Sin embargo, el gerente arrogante no puede escuchar a sus empleados”. (s/n). (ver Figura 1).

Con esa finalidad, la formación gerencial actual es básica, porque el gerente de estos tiempos es un activador del conocimiento, para acercar a una toma de decisiones de mayor alcance interpretativo con valores éticos humanísticos capaz de aproximarlos a la gerencia empresarial participativa, compartida, holística e integradora propia de este milenio. Un gerente sustentado en diferentes dominios cognoscitivo para direccionar la empresa hacia el éxito. Así mismo, el gerente líder cuenta con una serie de cualidades, entre la realzada, el conducir al talento humano en la búsqueda de la excelencia organizacional; igualmente se considera que el liderazgo transforma pero la gerencia reacciona.

Entonces, se debe plantear una “perspectiva más amplia de la gerencia, enmarcado en un contexto específico. Esta afirmación del contexto requiere realizar un análisis de las variables incidentes a lo largo del tiempo, en la adopción de diferentes estilos de liderazgo”. (Hernández, 2005, p.6). A saber, un líder transformador, innovador, creativo, holístico, transdisciplinario, generador de confianza, capaz de adaptarse a las nuevas exigencias de este siglo. En virtud, la confianza representa la unión en la vida. “Es el pegamento que mantiene unidas las organizaciones, las culturas y las relaciones”. (Covey, 2005, p.185). Incluso la confianza trae consigo implícitamente honestidad, franqueza, disculpas, perdón contrario al ego, control y orgullo que siente una persona arrogante.

En todo caso, las facetas actitudinales de arrogancia, ego, ambición, perseverancia, tolerancia, pasión, entre otras; se esconden en los seres humanos, por lo que en algún momento de necesidad o disparador del mismo salen a flote; se debe es controlarlos, educarlos, a través del significado y uso correcto de la palabra. Cabe destacar, que se vive en sociedad, no aislado, donde los actos realizados nos hacen daño a nosotros mismos y a los demás. Sobre la validez, Punset (2011), sugiere que:

Estamos rodeados por personas que supeditan su conducta al dictado de los dogmas que les embargan, y no al análisis de la realidad. Ya sea el racismo, el machismo, las

convicciones ideológicas, religiosas o el legado cultural del reducto que le cultivo, incluso y sobre todo cuando lo que hereda es incultura, determinan su conducta”. (p. 94).

Indudablemente, para tener una visión sana de la gestión gerencial de ahora, bajo la perspectiva de una gerencia avanzada, enfocada en lo humano, convivencia y ética; significaría ser más flexibles, abiertos a este novel estilo gerencial; en el cual la arrogancia debe ser separada de las personas que conforman la organización. Esto representa ser firme, justo, correcto, en la gerencia liderada, lejos de ser permisibles en aspectos que conlleven al fracaso organizacional de la empresa. Al respecto, un ejemplo ilustrativo de un caso de arrogancia empresarial, es Sears Roebuck, considerada durante años una de las empresas más astutamente dirigida y con aplicaciones constante de innovación para acumular el éxito que la condujo a su extraordinario emporio; no obstante, hoy día nadie habla de Sears como lo hacían en esa época de esplendor.

Debido a que la empresa se equivocó en la manera de reaccionar ante el surgimiento de los negocios de ventas con descuentos y de los hipermercados, lo cual la alejó de la realidad del mercado para el momento. Su “propia arrogancia le impidió tomar en cuenta los cambios básicos que venían teniendo lugar en el mercado norteamericano”. (Christensen, 1999, p.15). Otros casos de empresas poderosas

también fracasadas, bien sea por su orgullo, arrogancia, o la no adaptación a las nuevas necesidades de mercado son: Xerox, Motorola, Dana, IBM o Kodak. (Malavé, 2008)

En este siglo XXI, la gerencia deja de ser tradicional jerárquica; para adaptarse a modelos o estrategias más flexibles, tantos en organizaciones privadas como públicas, medidas acordes a los desafíos del entorno histórico social. Desde esta transformación, la burocracia, rigidez y mecanicismos dogmáticos, ceden el espacio a organizaciones proactivas, creativas, dinámicas, descentralizadas e inteligentes. Para ello, se coloca el talento humano en el rol fundamental hacia el logro de los objetivos propuestos, además de orientar esfuerzos a la búsqueda de eficiencia, basada en cooperación y solidaridad, con el compromiso de coadyuvar al desarrollo económico, político o social de los países, aparte de superar modelos clásicos del pensamiento administrativo. (Perozo, 2008). En otras palabras, la arrogancia en un gerente debe ser controlada para trascender en el llamado de una gerencia que conduzca al éxito empresarial.

Sugiere Malavé (2008): no solo lo inaceptable es un gerente carecedor de humildad, “sino que la organización como un todo actúe de esa manera, convirtiendo la arrogancia en un hábito engranado en sus operaciones y decisiones. La arrogancia es apenas uno de muchos hábitos que pueden conducir al fracaso a compañías exitosas”.

(p.110). También, indicaba a la arrogancia parte del orgullo, predecesor al desastre...que muchas “compañías, en su búsqueda de la excelencia, desarrollan hábitos autodestructivos que socavan las bases de esa excelencia”... donde el peligro se hace evidente en las crisis porque “aparece un nuevo competidor, cae la participación de mercado o surge una tecnología más eficiente”. (Malavé, ob.cit, p. 111)

Al mismo tiempo, somos seres humanos por lo que podemos incurrir en cualquier inclinación o conductas indeseables y a ello la gerencia no se escapa; la idea es generar una reflexión sobre actitudes capaces de conducir al desastre personal u organizacional. El director académico del IESA Ramón Piñango, al tomar en cuenta los temas de artículos publicados en el ejemplar de la revista “Los pecados de la gerencia” manifiesta en la editorial, cilantro es bueno pero no tanto. Frase sugerida para la presencia de distintas conductas representadas en los siete pecados capitales de la gerencia, como: soberbia, avaricia, lujuria, ira, gula, envidia y pereza; (Piñango, 2019). Lo expresa de la siguiente manera:

Las conductas relacionadas con los siete pecados capitales pueden, en «pequeñas dosis», contribuir a la buena gerencia. Son sus manifestaciones extremas, sin medida, las que las convierten en pecados graves y destructivos. Por ejemplo, la autoestima es necesaria para defender un punto de vista y actuar con confianza en uno mismo. Pero el exceso de

autoestima característico de la soberbia puede conducir al desastre. Esto recuerda el planteamiento de la ética de Aristóteles: buscar el punto medio en la práctica de las virtudes. Según el griego, la exageración de una virtud se aleja de la conducta virtuosa. Entre los extremos está la virtud. Por ejemplo, atreverse a todo puede ser temeridad y no atreverse a nada puede ser cobardía, entre esos dos extremos está la valentía. Sin ánimo de banalizar el tema, resulta tentador concluir con una frase de las artes culinarias: «Bueno el cilantro, pero no tanto». (Piñango, op.cit, p.5)

Cabe destacar, que los siete pecados capitales nombrados están ligados a la arrogancia; incluso para González (2019), al hacer referencia del efecto de la soberbia en la gerencia. Pero lo bueno es que el gerente como ser humano con raciocinio tiene la capacidad de controlarla para crear ambientes organizacionales seguros que generen libre expresión de quienes la conforman. Lo manifiesta al indicar:

La soberbia es uno de los pecados capitales que aleja a las personas de una vida virtuosa, y a las empresas, de ganancias. Se relaciona con arrogancia, exceso de confianza y otras características negativas que ocasionan malos resultados, algunas veces catastróficos. La buena noticia es que sus efectos pueden ser mitigados. (González, 2019, p.18)

En efecto, ambas citas hacen alusión a los calificativos negativos adjuntados al término arrogancia en la gerencia empresarial. En todo caso, es sustancial decir que un gerente arrogante trae a la larga consigo la falta de respeto a su equipo de trabajo, tendencia a tomar decisiones aceleradas, la incapacidad de desarrollar información para reportar e incluso compartir, la inhabilidad para calcular los riesgos, entre otras consecuencias basadas por la creencia suprema del mismo con respecto a sus propias habilidades. Es decir, solo creer que todo lo sabe, es muy talentoso y poco necesita del otro para lograr lo que se propone.

REFLEXIONES FINALES

“Somos hijos de la luz divina y seres puros del Reino de Dios. Con el paso del tiempo nos hemos hecho prisioneros de nuestro ego, lo que nos impide disfrutar de la valentía, fortaleza, salud, riqueza y felicidad”. Estas palabras son parte del resumen de un maravilloso libro escrito por Saeed Habibzadeh titulado “El triunfo del amor sobre el ego”; y las cuales comparto en entera totalidad. En efecto, la arrogancia tiene uno de los efectos con mayor activador negativo en las personas; la ceguera. Lo que hace tener limitaciones para escuchar a los demás, disfrutar de buenas relaciones, trabajar en equipo, dudar, desconfiar, entre otros aspectos que como gerentes nos conduce al inminente fracaso.

La gerencia empresarial de estos tiempos, es una gerencia libre de prejuicios, que trabaja en

equipos multidisciplinarios, conoce en general las funciones de los miembros de la organización, basada en la tolerancia; pero sobre todo estar clara que el resultado de ese trabajo deja el espacio para la reflexión, el conocimiento, al servicio colectivo y a la constante búsqueda del bienestar humano como designio fundamental. Lo expuesto conduce a una gerencia reinventada para reajustarse a las nuevas realidades, focalizada sobre el problema de la vida y del hombre; no siendo suficiente centrarse en los mismos problemas de hace 50 años: la producción, el control o la administración de recursos. (Rojas, 2006). Esta realidad, implica mantener el capital intelectual y convertir el conocimiento en valor agregado, propósito esencial del gestionar actual.

En síntesis, es generar una cosmovisión integral sobre el plano gerencial, fundado en la ética, para desarrollar así la mentalidad reflexiva y positiva de quien gerencia bajo el actuar de un mundo sometido a vertiginosos cambios. Es dejar de lado, aspectos negativos de nuestra personalidad que son tan disruptivos en el proceso de gestión empresarial. Es hacer del mundo un lugar mejor de cómo lo encontraste, es hacerte recordar ante la organización y la sociedad como un gerente líder e íntegro ante lo gerenciado; ser una persona humanizada con valores éticos para dejar la maldad en este caso la arrogancia y activar en ti la búsqueda constante del bienestar colectivo.

Al mismo tiempo, lo plasmado es el anhelado éxito logrado a través de las buenas acciones para ganarte el respeto, el cariño, y la admiración de todos. Recuerda, lo bueno y lo malo es parte de cada uno, está en ti el actuar con precaución, bajo los designios de nuestro señor Jesús para servir con humildad y alcanzar ese bienestar universal que todos los seres humanos deseamos. Finalmente la **arrogancia** poco tiene cabida en la gerencia empresarial de un mundo gobernado por la globalización, la ciencia y los avances de las tecnologías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cameron, K. (2013). *Las 10 diferencias entre empleados y emprendedores*. España: Editorial Aguilar.
- Covey, S (2005). *El 8º hábito*. Bogotá: Editorial planeta Colombiana, S.A.
- Christensen, C (1999). *El dilema de los innovadores*. Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- González, M (2019). Soberbia: orgullo y arrogancia, la perdición en los negocios. Revista Debates IESA • Vol. XXIV, N° 3, julio-septiembre 2019. Disponible: <http://www.debatesiesa.com/debatesweb/wp-content/uploads/2020/06/Los-pecados-de-la-gerencia-Debares-IESA-XXIV-3-jul-sep-2019.pdf>
- Habibzadeh, S. (2014). *El triunfo del amor sobre el ego*. Berlín: epubli GmbH.
- Hernández, R (2005). *Epistemología y formación gerencial: Un enfoque holístico*. Universidad del Zulia. Revista NEGOTIUM, Año 1, N° 1. Disponible: <http://ojs.revistanegotium.org/ve/index.php/negotium/article/view/46> [Consulta: 2020, julio 8]
- Kofman, F (2012). *La empresa consciente: Cómo construir valor a través de valores*. España: Editorial Aguilar.
- Lara, K (2020). *Tus modelos del amor*. México: Editorial Vergara.
- La nueva biblia latinoamericana. (1974). (VIII Edición). Madrid - España: Ediciones Paulinas
- Malavé, J (2008). *¿Cree que su empresa es indestructible? Cuidado*. Revista Debates IESA, Vol. XIII, N° 4, 2008. pp. 110-112. Disponible: <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2013/12/oct08resenamalave.pdf> [Consulta: 2020, diciembre 15]
- Nuevo testamento. Edición pastoral católica. (1972).Venezuela: Grabados nacionales C.A.
- Perozo, G (2008). *Perspectivas gerenciales en el siglo XXI: Modelos, alcances y retos*. Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 13, N° 42, abril-junio, 2008, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. pp. 179-180. Disponible: file:///C:/Users/usuario/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_29011557001.pdf [Consulta 2019, mayo 13]
- Punset, E (2011). *Viaje al optimismo*. Barcelona-España: Ediciones Destino, S. A
- Rojas, L (2006). *Los retos de la gerencia en la sociedad de la información*. Negotium, Vol. 2, N° 5, Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela. Disponible: <http://revistanegotium.org/pdf/5/5Doc1.pdf> [Consulta: 2017, octubre 2]
- Piñango, R (2019). *Los pecados de la gerencia*. Revista Debates IESA. Vol. XXIV, N° 3, Julio - Septiembre 2019. Disponible: <http://www.debatesiesa.com/debatesweb/wp-content/uploads/2020/06/Los-pecados-de-la-gerencia-Debares-IESA-XXIV-3-jul-sep-2019.pdf>

ESCENARIOS ESTRATÉGICOS PARA LA COMPETITIVIDAD EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

(STRATEGIC SCENARIOS FOR COMPETITIVENESS IN THE INFORMATION SOCIETY)

Sixto J. Tovar V.

Investigador del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana empresa y la Micro-empresa del estado Carabobo (CIDPyMESMicro) y del Centro de Investigación en Sociedad, Economía y Transcomplejidad (CISSET) ambos de la Universidad de Carabobo. Profesor asociado y Doctorando de Ciencias Administrativas y Gerenciales en la universidad de Carabobo. Venezuela.

Correo: sixtotovar@gmail.com

Autor de correspondencia: Sixto J. Tovar V. E-mail: sixtotovar@gmail.com

Recibido: 15/03/2021 **Admitido:** 25/06/2021

RESUMEN

La construcción del futuro que posicione competitivamente a los países desde el sector empresarial, ha sido de común interés, toda vez que mejora la calidad de vida de sus habitantes. En la construcción de futuro en la búsqueda de la competitividad, la cual tiene fuentes multidimensionales, es conveniente colocar en caja de resonancia el nuevo entorno para las organizaciones, la cual ha recibido diferentes nombres: tercera ola, sociedad informacional, sociedad de la información, sociedad postindustrial, solo por mencionar algunos, la cual puede percibirse como amenazas u oportunidades según la posición organizacional asumida. Desde la perspectiva anterior y a través de una revisión heurística de fuentes documentales, en este ensayo se defiende la tesis de que los escenarios estratégicos para la competitividad, han sido la respuesta a la crisis epistemológica de los estudios del futuro en las décadas de los años 60, 70 y 80, en donde la sociedad de información ha sido la fuente de cambios al implicar cambios contextuales para las organizaciones.

Palabras clave: Escenarios estratégicos, sociedad de la información.

ABSTRACT

The construction of the future that competitively positions countries from the business sector has been of common interest, since it improves the quality of life of its inhabitants. In the construction of the future in the search for competitiveness, which has multidimensional sources, it is convenient to place the new environment for organizations in a resonance box, which has received different names: third wave, informational society, information society, postindustrial society, just to mention a few, which can be perceived as threats or opportunities depending on the organizational position assumed. From the previous perspective and through a heuristic review of documentary sources, this essay defends the thesis that strategic scenarios for competitiveness have been the answer to the epistemological crisis of future studies in the decades of the 60s, 70 and 80, where the information society has been the source of changes by implying contextual changes for organizations.

Keywords: Strategic scenarios, information society.

INTRODUCCIÓN

El interés por la construcción del futuro que posicione competitivamente a los países desde el sector empresarial, se ha convertido en un tema

de común relevancia toda vez que mejora la calidad de vida de sus habitantes. Sin embargo no todo está escrito sobre el tema, pues en la

práctica se evidencian rezagos de muchos países en materia de competitividad, lo cual sugiere debilidades en su construcción; verbigracia, un rezago en competitividad, según el Foro Económico Mundial (2019), se ha evidenciado para Venezuela la cual fue declarada uno de los países menos competitivos del mundo en el ranking de competitividad global 2018-2019, al ocupar la posición 133 de 141 países considerados, superado significativamente por países como Paraguay y Bolivia, incluso muy distanciado de México, este último posicionado, entre otros aspectos, por el desarrollo turístico (Quintana Roo) y el boom de la franquicia en espacios norteamericanos.

A propósito de las debilidades para el estudio y construcción de futuro en la búsqueda de la competitividad, la cual tiene fuentes multidimensionales, es conveniente colocar en caja de resonancia el nuevo entorno para las organizaciones, la cual ha recibido diferentes nombres: tercera ola, sociedad informacional, sociedad de la información, sociedad postindustrial, solo por mencionar algunos, la cual puede percibirse como amenazas u oportunidades según la posición que se asuma organizacionalmente.

Desde la perspectiva anterior, este ensayo pretende relatar la tesis de que los escenarios estratégicos para la competitividad, han sido la respuesta a la crisis epistemológica de los

estudios del futuro en las décadas de los años 60, 70 y 80, en donde la sociedad de la información ha sido la fuente de cambio al implicar cambios contextuales para las organizaciones. Lo anterior, se aborda a través de tres objetivos, primero al describir una posición conceptual de los estudios de futuro a través de los escenarios estratégicos, segundo al enunciar una posición ontológica de la sociedad de la información, destacando en ella las tecnologías de información y comunicación, para finalmente, como tercer objetivo, mostrar el contexto histórico que sirve de génesis a los escenarios estratégicos para la competitividad destacando particularmente la transmutación para abordar el futuro lo cual evidencia una crisis epistemológica producto de la sociedad de la información.

En atención a la perspectiva metodológica, el ensayo se relata en torno a la tesis considerada previamente, lo cual va de la mano a lo expresado por Cadenas (2018), al indicar que “se construye en torno a una idea central expresada” (p.7). Tal planteamiento, se consolida a través de una revisión heurística de fuentes documentales, a través de un intercambio de la visión personal con los argumentos enunciados en textos especializados, revistas científicas, físicas y/o electrónicas, situándola en el tipo de ensayo argumentativo.

DESARROLLO

Descripción de una posición conceptual de los estudios de futuro a través de los escenarios estratégicos.

Según la Real Academia Española (RAE, 2017), la palabra escenarios viene del latín “Scenarium,” y tiene muchas definiciones con puntos de encuentros. De esta forma es definida:

a. -Para un teatro o cine, como “el lugar donde se desarrolla la obra” o “escena”, Lo anterior da la sensación de un espacio físico para el desempeño de actores protagónicos. b. - Es el “sitio en el que ocurre o se desarrolla un suceso”. Esta incluye espacio físico, sucesos, pero implícitamente incluye actores. c. - Representa el “conjunto de circunstancias que rodean a una persona o un suceso”. Es más que evidente la triada: sucesos, actores y espacio físico. d. - Finalmente también son aquellas “posibilidades o perspectivas de un hecho o de una situación. Este viaje espacial abre un nuevo escenario”. Incluye el futuro al definir un viaje espacial que sugiere espacio temporal hacia adelante al incluir posibilidades o perspectivas, es decir, hacia el futuro, dejando implícito el desempeño de una situación donde se involucran actores.

Por lo anterior, el termino escenarios es asumido de las artes histriónicas para señalar una serie de sucesos y actividades en torno a actores clave, incluso considerando espacios de tiempo futuro. Sin embargo, el primero en adoptar los

escenarios a los estudios de futuro, según Van Der Heijden (2005), es Weiner A. en la planificación militar y, más tarde, Kanh para el año 1950 en la Rand Corporation y luego en el Hudson Institute, haciendo estudios estratégicos militares para Estados Unidos. Posteriormente, se utiliza en la organización petrolera con mucho éxito, logrando con ello estudios anticipatorios del futuro para preparar la acción estratégica, cabe destacar que esta última, es decir la estrategia, permitía construir el futuro deseado. En tal sentido Van Der Heijden. (ob.cit) plantea que:

La planeación por escenarios surgió en la fuerza aérea de Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial, para considerar opciones sobre la actuación del enemigo y las posibles respuestas. En la misma década, se introdujo en la planificación empresarial en la petrolera Royal Dutch Shell, con resultados espectaculares, lográndose la anticipación del alza de los precios del petróleo que siguió al conflicto Árabe – Israelí en 1973, en la llamada guerra del Yom Kippur, y su posterior caída al comienzo de la década de los ochenta.

Fue, en consecuencia, las experiencias de éxito de la construcción de escenarios en los 70, la que permitió asumirlos rigurosamente y adoptarlos para los estudios de futuro en la administración, aspectos necesarios para los procesos de planificación. Pero la interrogante

que debe abordarse es qué son los escenarios en los estudios de futuro o en la prospectiva.

Desde la inquietud anterior, para Miklos y Arroyo (2008), los escenarios “representan visiones hipotéticas de futuro construidas a partir del desarrollo de un conjunto de premisas disponibles en el presente. Estas (...) nos ayudan a comprender cómo las decisiones y las acciones que hoy tomamos pueden influir en nuestro futuro”. (p. 20). De esta forma se incorpora, según estos autores, la esencia de los escenarios, que sirven para orientar la toma de decisiones para construir el futuro, todo ello fundamentado en un proceso hermenéutico de comprensión.

En el mismo orden de ideas y con un mayor nivel de detalles, Godet y Durance. (2007). Plantean que:

Un escenario es un conjunto formado por la descripción de una situación futura y un camino de acontecimientos que permiten pasar de una situación original a otra futura. La palabra escenario es utilizada abusivamente para calificar no importa que juego de hipótesis. Recordemos que las hipótesis de un escenario deben cumplir simultáneamente cinco condiciones: pertinencia, coherencia, verosimilitud, importancia y transparencia. Se distinguen de hecho dos grandes tipos de escenarios: Exploratorios: partiendo de las tendencias pasadas y presentes, conducen a futuros verosímiles. Anticipatorios o normativos: contruados a partir de imágenes

alternativas del futuro, podrán ser deseables o por el contrario rechazables. Son concebidos de forma retroproyectiva. (p. 23)

Los aspectos considerados por estos autores, incluyen las cinco condiciones para que los escenarios planteados sean de aceptación social, es decir: pertinencia, coherencia, verosimilitud, importancia y transparencia. Adicionalmente diferencian entre los escenarios que se fundamentan en el pasado, es decir en tendencias, para avanzar hacia adelante (exploratorios) y los que se fundamentan en el futuro devolviéndose al presente (anticipatorios).

A propósito de las tendencias, los escenarios darán cabida a una nueva forma de determinismo para las tendencias, en esta se encontrarán los escenarios exploratorios, donde se encontrarán factores de inercia y factores de cambio, el primero mantendrá un statu quo y el segundo una ruptura. Un ejemplo muy particular puede observarse en el fenómeno de la globalización que encuentra aspectos de inercia y de ruptura en sí mismo. De esta forma Mojica (1999), plantea:

En la realidad encontramos fenómenos que pueden ser percibidos como factores de inercia y factores de cambio. En otras palabras, existen situaciones tendenciales y, al mismo tiempo, percibimos rupturas que las debilitan y pueden llegar a destruirlas. Encontramos acontecimientos que podrían llegar a perpetuarse,

pero también descubrimos circunstancias que los atenúan y, en algunos casos, pueden llegar a aniquilarlos. Analicemos este ejemplo: Una importante tendencia mundial es la globalización, término anglosajón que en francés se tradujo como "mundialización". Observamos que el mundo rompe los esquemas nacionales y comienza a tender hilos de unión (económicos, sociales, culturales, etc.) en todas direcciones. Pero, al mismo tiempo, observamos que estos procesos están llevando a una enorme competitividad y ésta, a su vez, al empobrecimiento de quienes no triunfan en la palestra. Este efecto perverso de la gran tendencia de globalización se constituye en uno de sus "factores de ruptura". Las tendencias ocurren en todos los campos (económico, social, cultural, político, ambiental, etc.). (p. 2).

Finalmente, y en atención a lo anteriormente planteado, puede decirse que los escenarios prospectivos son una combinación de hipótesis de acontecimientos futuros del fenómeno objeto de estudio, en su dimensión integral (político, económico, social, cultural, tecnológico, etc.), considerando que deben cumplir los criterios de pertinencia, coherencia, verosimilitud, importancia y transparencia.

Por otro lado, en los estudios de futuro, se transitó de un futuro único y por lo tanto predecible, a un futuro múltiple y construible, es decir, de un destino al que se le debía resignación

y que en todo caso según Gabiña (1998) debía prepararse a la organización para un futuro único, predecible pero sobre todo cuantificable a través de modelos matemáticos; a un futuro múltiple y construible con acciones desde el presente indicando en consecuencia que el destino no existe y que el futuro es un espacio de libertad.

Finalmente, la técnica de escenarios requiere de otras técnicas complementarias, pues básicamente la técnica de escenarios se conforma por una heurística que requiere fuentes de información para estructurar los futuros exploratorios o anticipatorios, siendo una técnica que adolece de elementos para recolectar información. Sobre este particular Bas (1999), plantea que la técnica de escenarios se apoyará, en consecuencia, en otras técnicas para recabar información bien sea de orientación cuantitativa para análisis tendenciales, tales como: series temporales y gráficas, extrapolación, suavizado (smoothing), descomposición, incluso de modelos de análisis causales: regresión simple o múltiple, autocorrelación (ACF), autocorrelación parcial (PACF), correlación cruzada (CCF), entre otros, o bien de corte cualitativo exploratorios: Método Delphi, Matriz de impactos Cruzados (MIC), Entrevistas Profundidad, Encuestas de opinión, o de corte cualitativo normativo como: Pattern (Árboles de relevancia), Árboles de decisión, Dinámica de sistemas, Teoría de catástrofes, Analogía

histórica, Analogía Morfológica, Incastig, Backcasting, Visioning, FWS (Futures work shop), entre otros.

Enunciado de una posición ontológica de la sociedad de la información, destacando en ella las tecnologías de información y comunicación.

Al intentar una posición ontológica de la Sociedad de la Información, resulta práctica una apreciación etimológica, por lo que conviene mirar los significados de sociedad y de la información de manera desagregada, para luego intentar una interpretación a la luz de su combinación. De esta forma la RAE (ob. cit) considera que:

La sociedad es una agrupación natural o pactada de personas, organizada para cooperar en la consecución de determinados fines (...). La Información: es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar lo que se posee sobre una materia determinada. (s/n)

Estas definiciones al considerarlas en conjunto, permite inferir que las sociedades se encuentran asociadas recíprocamente con los procesos de comunicación, en sentido de que la comunicación y los medios son producto de la misma evolución social, pero a su vez estos últimos, la comunicación y los medios, pueden reforzar o trastocar las mismas bases y fundamentos de la sociedad.

La apreciación anterior, da cabida a una especie de relación recíproca entre los sistemas o subsistemas, entre ellos es conveniente destacar los subsistemas que permiten la comunicación en la sociedad de allí que se destaquen grandes cambios sociales por la aparición del lenguaje escrito y dentro de este la influencia de la comunicación por los medios eléctricos. De allí que McLuhan, M. (1996), considera que:

Una de las causas de ruptura más comunes en cualquier sistema es la fertilización cruzada con otro sistema, como ocurrió con la imprenta al aparecer las imprentas de vapor, o con la radio y el cine, (que dieron lugar a las películas radiofónicas). Hoy en día, con los microfilmes y las microtarjetas, por no hablar de las memorias eléctricas, la palabra escrita vuelve a asumir gran parte del carácter artesanal del manuscrito. (p.59)

Esta perspectiva, refuerza una visión de cambios impelidos y reforzados recíprocamente por la comunicación, de hecho, ello generó una ruptura entre el hombre tribal y el individualista.

En este mismo orden de ideas, Toffler (1970) indica el advenimiento de un proceso de cambios, en una época acuñada de sociedad supeindustrial, donde los cambios se manifestarán en periodos cortos, teniendo la tecnología de la comunicación el papel más preponderante. Posteriormente lo llamó la tercera ola, indicando que esta última se

corresponde con la sociedad post industrial donde se refuerza la tecnología como fuente de cambios económicos, sociales y políticos. De allí que Toffler (1980) manifieste que:

Construimos una nueva infosfera para una civilización de tercera ola, estamos impartiendo no vida, sino inteligencia (...) la difusión de inteligencia mecánica alcanza otro nivel completamente distinto con la aparición de los microprocesadores y microcomputadores, esas cosas diminutas que están a punto de llegar a convertirse en parte integrante, al parecer, de casi todas las cosas que hacemos y usamos. (pp.174 y 175).

De igual manera, otros autores acuñan la idea de la sociedad post industrial, considerando la relevancia de las tecnologías de la información y el conocimiento, de allí que Bell (1994) manifiesta que una de las características de la sociedad post industrial se centra en las “nuevas formas de vida, que dependen firmemente de la primacía del saber cognoscitivo y teórico que desafían inevitablemente a la cultura, que se esfuerza por el acrecentamiento de la autonomía y se vuelve cada vez más antinómica y anti-institucional.”(p.29), Sin embargo para para Bell (ob. Cit.) el concepto de sociedad post industrial se centra en tales como:

1: Sector económico: el cambio de una economía productora de mercancías a otra de servicios.2. Distribución ocupacional: la

preeminencia de la clase profesional y técnica. 3. Principio axial: la centralidad del crecimiento teórico como fuente de innovación y formulación de política de la sociedad. 4. Orientación futura: el control de la tecnología y de las contribuciones tecnológicas. 5. Toma de decisión: la creación de una nueva tecnología intelectual (p.30)

Este planteamiento, refuerza el hecho de una sociedad donde la información y el conocimiento son aspectos clave de las relaciones económicas, sociales y políticas.

Por otro lado, se considera que más allá de una sociedad de la información, donde la información es crucial para la sociedad, se propone la sociedad informacional donde la comunicación del conocimiento, es la clave en el rendimiento de los factores y en general en las relaciones políticas. De allí que Castells (1999) manifieste que:

El termino sociedad de la información destaca el papel de esta última en la sociedad. Pero yo sostengo que la información en sentido más amplio, es decir, como comunicación del conocimiento, ha sido fundamental en todas las sociedades (...) en contraste la sociedad informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la generación, el procesamiento y transmisión de la información se convierten en fuentes

fundamentales de la productividad y el poder. (P47)

Lo anterior indica la relevancia de la comunicación del conocimiento como eje transversal de las relaciones sociales, que trasciende al trabajo, el mercado, incluso las relaciones políticas. En este mismo sentido Castells (ob. cit.) justifica tal apreciación, al indicar que en la “sociedad informacional (...), unos de los rasgos clave (...) es la lógica de interconexión de su estructura básica, que explica el concepto de <<sociedad red>> (...) movimientos sociales”. (p.47)

Esto último destaca las interconexiones sociales, las cuales sugieren organizaciones reticulares como forma de oportunidad tales como: redes globales, alianzas estratégicas, trabajo colaborativo. No obstante para mayor precisión del paradigma sociedad informacional, se destacan cinco características que según Castells (ob. cit.) son las bases materiales, a saber: la información es su materia prima, capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías, interconexión en todo sistema o conjunto de relaciones que utilizan estas nuevas tecnologías de la información, la información basada en la flexibilidad y la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado.

Sobre estos aspectos, se destaca la existencia clave de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como una suerte de

operador en la Sociedad Informacional, que da cabida a interactuar en todos los procesos humanos y permitiendo la red. Cabe señalar que las TIC según Cobo (2009), son:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). (p.312)

Muestra del contexto histórico de los escenarios estratégicos para la competitividad. La Transmutación para abordar el futuro. La crisis epistemológica.

Los países occidentales fueron sometidos a una serie de acontecimientos en las décadas de los 60, 70 y 80 que terminaron por influenciar perceptiblemente todo el sistema mundial, dejando a los administradores de la época sin la episteme necesaria para conducir a las organizaciones en ambientes de incertidumbre, volatilidad y caos. Las rupturas, quiebres y bifurcaciones de la época crearon tal desconcierto, que la teoría administrativa tradicional fue sencillamente inconsistente para los procesos de toma de decisiones para estudiar y construir el futuro.

Entre los acontecimientos de trascendencia en la década de los años 60 figura, según Levi (1997), el intento fallido de Estados Unidos de impedir la avanzada comunista a través del financiamiento de la guerra de Vietnam mediante la inflación interna, transmitida por efecto contagio a otros países, generando crisis mundial. La pérdida de valor real, a través de un aumento generalizado, sustancial y persistente de precios mundial lo que ocasionó efectos depresivos en los mercados de bienes y servicios. De hecho, aspectos de esta naturaleza crearon una nueva condición para elevar a nivel mundial una competitividad en un marco en el que los mercados tradicionales se deprimían o se estancaban por pérdida del poder de compra, mientras que la producción u oferta se mantenía, generando todo ello un ambiente de inestabilidad o turbulencia sin precedente. En tal sentido Hermida, Serra y Kastika (1992) plantean que para los años 60:

Los tres sucesos de mayor significación fueron: a) El crecimiento continuo de los mercados tradicionales se fue perdiendo hasta llegar a una nueva etapa de mercados estancados. En síntesis, la etapa anterior de mercados permanentemente crecientes a la cual corresponde las ideas tradicionales de la administración se transformó en un periodo de transición con mercados estancados. b) Esto llevo a un crecimiento notable de los problemas competitivos dado que la oferta de bienes para

los mercados tradicionales siguió creciendo pensando que la crisis apuntada era pasajera y temporal. c) junto a esa nueva situación se instala a su vez el efecto turbulencia enunciado por Drucker por la similitud del efecto sobre el administrador (que a pesar de su pericia y experiencia no logra conducir la empresa sin riesgos y sin problemas). (p. 142)

Lo anterior, impuso para las organizaciones occidentales retos centrados en una lucha por mantener la participación del mercado, buscando manejar la turbulencia para descubrir las nuevas dinámicas del entorno que no tenían correspondencia con el pasado.

Por otro lado, la década de los 70 constituyó el epicentro histórico donde la turbulencia, inestabilidad, incertidumbre y caos alcanzó su máxima expresión. Entre los acontecimientos de relevancia se encuentran, según Van Der Heijden. (2005), la crisis del petróleo, propiciada por el conflicto Árabe – Israelí, en especial la guerra del Yom Kippur, en donde los países árabes redujeron unilateralmente el suministro y aumentaron sus precios petroleros a occidente, como medida de presión para disuadirlos de apoyar a Israel. Consecuencia de ello se presenta una espiral inflacionaria de costos, que deprimió a un más los mercados de bienes y servicios, impactando negativamente a todos los grupos sociales, generando pérdida de valor de mercado

en las empresas inscritas en la bolsa de valores, en especial la de Nueva York.

Paralelamente a este episodio histórico, Asia, liderizada por Japón, invade a Occidente con productos de bajo consumo energético, alta tecnología y precios competitivos, que terminan socavando los mercados tradicionales estancados y deprimidos ya desde los 60, pero que se intensificó en los años 70. Sobre este aspecto Hermida, Serra y Kastika (ob.cit) plantean que en dicha época: “Japón, (...) no sólo desarrolla una potente economía industrial en sus fronteras, sino que fundamenta su expansión a nivel internacional poniendo en todo el mundo productos de excelente tecnología a precios increíblemente competitivos” (p.143), ello refuerza la idea de unas características muy particulares para Occidente: lidiar con una volatilidad, inestabilidad e incertidumbre, producto de estancamiento de sus mercados, mientras que reciben a países asiáticos con productos que se ajustan al requerimiento de sus consumidores internos.

De igual manera, entrada la década de los 80, la situación de crisis de Occidente se ve amplificada por la llamada crisis de endeudamiento de los países emergentes, correspondiente a préstamos soberanos. De hecho, para Levi (ob.cit) muchos bancos de países industrializados considerando las elevadas tasas de interés y el buen desempeño

económico de los países emergentes en la década pasada, dada la crisis energética, sobre todo los de exportación de materias primas, concedieron de crédito importantes sumas de dinero, tal vez movidos por la falacia que los países no quiebran dada la posibilidad de emitir billetes.

Sin embargo, estas tres décadas 60, 70 y 80, coinciden con la tercera ola enunciada por Toffler, siendo la crisis producto de desencuentros y posiciones antagónicas entre los empresarios de segunda (también primera), con los empresarios de la tercera ola, donde simplemente cada uno pretende la sostenibilidad de la ola que representa. De allí que, para Hermida, Serra y Kastika (ob.cit):

La crisis que se viene agudizando desde 1960 no sería sino la situación de recambio entre la segunda y tercera ola, y entonces la inestabilidad y la turbulencia solo serían las consecuencias de la fuerte lucha entre los intereses de las industrias y negocios asociados a cada una de las olas, donde algunos tratan de prolongar los ciclos de los mercados de la segunda y otros tratan de acelerar los tiempos de los mercados de la tercera ola. A priori parece que la cara de las amenazas de esta crisis está más cerca de los intereses de las empresas que manejan negocios del tipo segunda ola y que las oportunidades estarían esperando en función del tiempo y los momentos adecuados a las empresas que se involucran en mercados del tipo tercera ola...

la mayor violencia por la lucha del recambio exigirá un plazo no menor de cuarenta años , y pareciera que es lo que está pasando entre 1960 y el 2000, justamente el momento de mayor convulsión, turbulencia e inestabilidad ; este es el epicentro de la crisis. (p.146, 147)

De allí que el decrecimiento y estancamiento de los mercados junto con la combinación de mercados decrecientes y crecientes ha obedecido a los propios cambios sociales y la resistencia de las organizaciones a adecuarse a los nuevos modelos de negocios que imponen los nuevos contextos mundiales de tercera ola, sociedad post industrial, sociedad informacional, entre otros.

A tenor de lo anteriormente planteado, para tales décadas (60, 70 y 80) las teorías administrativas positivistas, tales como: la administración científica, los aportes de la escuela neoclásica, la escuela de relaciones humanas, escuela de sociología industrial y psicología, el modelo burocrático, el estructuralismo burocrático y la teoría de la organización, fueron insuficientes para explicar el performance organizacional para operar en ambiente de inestabilidad, caos y turbulencia. Al respecto Hermida, Serra y Kastika (ob.cit) plantean: “Todo el desarrollo de las ideas tradicionales sobre management hasta 1960, no alcanzó para explicar, comprender, ni para

conducir los negocios en los países occidentales a partir de dicha década”. (p. 141)

Lo anterior, refuerza la idea de una crisis epistemológica, pues las teorías administrativas de la época no explican la realidad ni fueron capaces de guiar a los gerentes en el inseguro camino de inestabilidad, evidenciándose la necesidad de una nueva episteme administrativa centrada en una nueva racionalidad científica, más allá del positivismo. Sobre tal aspecto Martínez (2016), considera que: “El modelo científico positivista comenzó a ser cuestionado severamente (...) sobre todo en los años 60 por los biólogos y los filósofos de la ciencia. Todos unos tras otros, fueron manifestando su insatisfacción con ese tipo de racionalidad lineal y unidireccional”. (p. 63)

Para la situación descrita anteriormente, controversial para las organizaciones, fue evidente que las técnicas tradicionales del positivismo, fundamentadas en técnicas deterministas en base a métodos cuantitativos para estudiar el futuro, básicamente se sustentaban en técnicas de pronóstico (forecasting), proyección (preferencia), predicción y previsión; herramientas absolutamente necesarias para la planeación tradicional, fundamentadas en el pasado, pero que perdieron sentido ante la ocurrencia de rupturas, quiebres de tendencia y bifurcaciones de la época. Sobre tal aspecto Tovar, Guarate y

Ramos (2016) plantean: “el positivismo, con su opción determinista del futuro permitió trascender su carácter metafísico (...) este carácter determinista de los estudios del futuro encontró posiciones antagónicas al intentar predecirlo” (p.23)

Lo anterior dio paso a los escenarios dentro de la prospectiva con apertura hacia métodos cualitativos y contextualizados en la tercera ola. Tales escenarios imbricados con la estrategia, permitían construir futuro en término de la competitividad deseada. De este modo los escenarios estratégicos apuntaban a la construcción del futuro, pues las organizaciones pueden consolidarlo a través de la práctica anticipatoria de los escenarios, dando cabida a lo cuantitativo y lo cualitativo, pues el futuro no está escrito en consecuencia no puede predecirse; de allí que Godet (1999), manifiesta que “todos los que pretenden predecir o prever el futuro son unos impostores ya que el futuro no está escrito en ninguna parte: está por hacer. Felizmente, puesto que, sin esta incertidumbre, la acción humana perdería sus grados de libertad” (p.01)

Sencillamente el futuro no está escrito, las organizaciones tienen la libertad para construirlo con sus acciones en el presente, es allí cuando se da la transmutación para abordar el futuro, del determinismo fundamentado en métodos cuantitativos a la prospectiva estratégica

(escenarios estratégicos), que da cabida al determinismo como tendencia pero que da también peso a la construcción del futuro deseado por la acción organizacional la cual da cabida a lo cuantitativo y cualitativo. Finalmente, el estudio y la construcción de futuro para las organizaciones en estas tres décadas: 60, 70 y 80, en la búsqueda de la competitividad, da cabida a contextualización del entorno de tercera ola, la sociedad de la información, la era post industrial, entre otros, teniendo todos estos aspectos como génesis un mismo momento histórico, de allí su relación unívoca.

CONCLUSIONES

En la actualidad existe un avance teórico, propiciado en las últimas para los estudios de futuro, en ella podría decirse que los escenarios estratégicos son una de las técnicas orígenes de la prospectiva, pero que guardan vigencia en estos tiempos de incertidumbre, inestabilidad, turbulencias y caos. De hecho, en la actualidad no tiene sentido ni teórico ni práctico, el estudio de futuro utilizando estrictamente modelos lineales. Es pertinente un nuevo determinismo fundamentado en estudios de escenarios exploratorios que den cuenta de tendencia débil, fuerte, así como los factores de cambios. Que en todo caso permitirán comprender las bifurcaciones, quiebres y rupturas.

Existen muchos tratadistas sobre modelos de escenarios con puntos de encuentros: comprender el sistema a estudiar, abordándolo en su dimensión holística o integral. Pues solo intentado comprender el todo tendrían sentido las partes. Ello da cabida a la búsqueda de la integración de las ciencias, para abordar el sistema objeto de estudio.

El sistema de estudio está conformado por un número indeterminado de dimensiones interdependientes, el reto de los estudios de escenarios es la de encontrar un número reducido de estas, que logren explicar el desempeño del sistema. Los escenarios serán un conjunto de hipótesis relacionadas que darán cuenta del desempeño del sistema objeto de estudio, en un espacio temporal futuro. Así como el camino para pasar de una situación inicial a una situación futura. Estos escenarios adolecen de un sistema de información autónomo por lo que se apoyara en técnicas cuantitativas y cualitativas. Entre las técnicas cualitativas más destacadas encontramos matriz de impactos cruzados, método delphi, arboles de pertinencia, entre otros.

La sociedad de la información, también llamada sociedad informacional, sociedad postindustrial o tercera ola, puede concebirse como un nuevo estadio de desarrollo de la sociedad capitalista, en donde las tecnologías de información y comunicación se muestran como

una tecnología convergente en un todo integrado en sistemas de información y comunicación. Producto de integración de la informática, las telecomunicaciones, la microelectrónica, entre otros. Una de las características relevantes de esta sociedad de la información es la interconexión en red, posible a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación, que propenden el trabajo colaborativo, alianzas estratégicas, clústeres organizacionales, entre otros. Ello sin destruir la esencia organizacional.

Un aspecto relevante de esta tercera ola, es que muestra un nuevo contexto para la organizaciones en la que para muchos puede ser fuentes permanentes de oportunidades para nuevos modelos de negocios, a propósito de vencerse las barreras físicas de mercado, la posibilidad de ubicación de mano de obra especializada desde los espacios del hogar (teletrabajo), posibilidad de creación de espacio reticulares para trabajo colaborativos o de alianzas estratégicas que permitan aumentar la productividad y la eficiencia en la utilización de recursos.

Los acontecimientos de las tres décadas continuas: 60, 70 y 80 generaron la crisis epistemológica de los estudios de futuro, dejando a los administradores gerentes de las organizaciones de la época sin un sustento teórico que permitiera cumplir las etapas de

planificación a largo plazo. Las proyecciones, prognosis o los modelos explicativos lineales, es decir, toda la episteme newtoniana para abordar el futuro, no fue suficiente para comprender la volatilidad, inestabilidad, incertidumbre y caos de la época. Se produjeron eventos inesperados, quiebres de tendencias, bifurcaciones y rupturas los cual encuentran asidero en la tercera ola, la sociedad informacional, sociedad post industrial como quiera destacarse este nuevo contexto mundial.

En consecuencia, se hizo necesaria una nueva episteme para estudiar el futuro y la experiencia de éxito en las empresas petroleras, que permitió aceptar a los escenarios estratégicos como opción para estudiar el futuro. Un futuro que por lo demás era múltiple e indeterminado, de hecho, el futuro no existe. A pesar de que las tendencias pueden ser fuertes o débiles, existe un espacio de libertad para la maniobra administrativa y gerencial para la construcción de futuros. Es por ello que, los escenarios pasan a ampliar el abanico de opciones de futuro para el administrador gerente. Estos escenarios junto con las estrategias para lograr el futuro deseado, apuntando a la ventaja competitiva, se convierten en la razón práctica de los escenarios estratégicos, de modo que escenarios y estrategia van de la mano para el logro de la competitividad.

Finalmente, los escenarios estratégicos para la competitividad fueron la respuesta a la crisis epistemológica producto de los cambios contextuales generados por la tercera ola o la sociedad de la información, de allí su relación unívoca, de modo que es imperativo considerar tales cambios en la construcción de futuro, de tal manera de ubicar a la organización en las bondades y fortalezas del nuevo contexto mundial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bas E. (1999). *Prospectiva; herramientas para la gestión estratégica del cambio*. Editorial Ariel. Barcelona.
- Bell D. (1994). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Alianza Universidad. Madrid
- Castells, M. (1997-98). *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. Vol. 1*. México. Siglo XXI editores
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. Recuperado de <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer27-14-cobo.pdf>
- Gabiña J. (1998). *Análisis del siglo XXI, concepto de prospectiva*. Compilación Mojica Francisco. Alfomega grupo editor, S.A. Colombia
- Godet M. (1999). *De la anticipación a la acción, Manual de prospectiva y estrategia*. Editorial Marcombo Boixareu. Colombia.
- Godet M., y Durance P. (2007). *Prospectiva Estratégica: problemas y métodos. Prospektiker* —Instituto Europeo de Prospectiva y Estrategia-Parque Empresarial de Zuatzu- Donostia-San Sebastián. París.

- Recuperado de: Educación en Valores. Edición No. 25, Vol. 1 Año 2016, período Enero – Junio.
<http://www.prospektiker.es/prospectiva/caja-herramientas-2007.pdf>
- Hermida J., Serra R. y Kastika E. (1992). Administración & Estrategia. Teoría y práctica. Ediciones Machi. Buenos aires. Argentina.
- Levi M. (1997). Finanzas Internacionales. Un estudio de los mercados y de la administración financiera de empresas internacionales. Tercera edición. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Martínez M. (2016). El conocimiento y la ciencia en el siglo XXI. Segunda edición. Editorial trillas. Venezuela.
- McLuhan, M. (1996). Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano. Buenos Aires. Argentina. Editorial Paidós.
- Miklos T. y Arroyo M. (2008). Prospectiva y Escenarios Para El Cambio Social. Recuperado de: http://madrid.tomalaplaza.net/files/2011/07/WORKING_PAPERS_8.pdf
- Mojica F. (1998). Análisis del siglo XXI, concepto de prospectiva. Compilación Mojica Francisco. Alfomega grupo editor, S.A. Colombia
- Real Academia Española (2017). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Toffler, A. (1970). El Shock del futuro. Barcelona España. Plaza & Janes, S. A; Editores
- Toffler, A. (1980). La tercera ola. Barcelona. España. Plaza & Janes. S.A; Editores.
- Tovar S., Guárate Y. y Ramos M. (2016). Construcción de escenarios estratégicos en las pequeñas y medianas empresas venezolanas. Hacia una lógica de la responsabilidad social empresarial. Revista

LA TRANSUBJETIVIDAD DESDE LA VISIÓN DE LA EPISTEMOLOGIA EMERGENTE

(*TRANSUBJECTIVITY FROM THE VIEW OF EMERGING EPISTEMOLOGY*)

Rafael Jesús Caballero Yovera

Doctorando en Gerencia Avanzada UNELLEZ. Abogado en ejercicio. MSc. en Gerencia. Mención Sistemas Educativos (UBA). Docente invitado UNELLEZ- VIPI. Venezuela. Email:

rafacaballero611961@gmail.com

Autor de correspondencia: Rafael Jesús Caballero. E-mail: rafacaballero611961@gmail.com

Recibido: 03/03/2021 **Admitido:** 12/06/2021

RESUMEN

El presente ensayo tiene como finalidad comprender los enfoques epistemológicos emergentes y el rol que cumple la transubjetividad, para crear las condiciones más idóneas que propicien la organización de las empresas tanto públicas como privadas. Para lograr sus objetivos. El mismo se abordó desde el paradigma interpretativo, utilizando el método hermenéutico. Soportándolo en una revisión documental, donde se estudian preceptos como la epistemología emergente, La transubjetividad analiza a través de la epistemología emergente cuál o cuáles son los conocimientos y experiencias más idóneas para gerenciar las empresas desde la actual praxis gerencial de avanzada y se concluye que las empresas deben utilizar los procedimientos de la epistemología emergente en la producción de conocimientos científicos y así comprender y manejar la direccionalidad necesaria en la constitución, organización y gestión de las empresas públicas y privadas.

Palabras clave: Transubjetividad, La visión de la Epistemología Emergente.

ABSTRACT

The purpose of this essay is to understand emerging epistemological approaches and the role that transubjectivity plays, to create the most suitable conditions that promote the organization of both public and private companies. To achieve your goals. It was approached from the interpretive paradigm, using the hermeneutical method. Supporting it in a documentary review, where precepts such as emerging epistemology are studied, Transubjectivity analyzes through emerging epistemology which or which are the most suitable knowledge and experiences to manage companies from the current advanced management praxis and it is concluded that the Companies must use the procedures of emerging epistemology in the production of scientific knowledge and thus understand and manage the necessary directionality in the constitution, organization and management of public and private companies.

Keywords: Transubjectivity, Emergent Epistemology, Knowledge.

INTRODUCCIÓN

Al referirnos a la epistemología emergente, desde la visión de la transubjetividad para las para las empresas públicas y privadas, atrae la atención sobre la aplicación de la concepción de gerencia utilizada hasta la presente fecha,

además de la necesidad de abordar desde las diferentes teorías que son necesarias en la comprensión de las causas que orientan la producción de conocimientos procedentes de los procesos que se producen desde la gerencia.

En este sentido, es importante mencionar la concepción propuesta por Camarena sobre las organizaciones (2016:159), donde define una organización como: “Unidades sociales construidas o reconstruidas de forma deliberada para alcanzar fines específicos”. Este concepto plantea la necesidad de direccionar las investigaciones relacionadas con las praxis gerenciales, debido a que los seres humanos forman parte de ellas influyendo de una u otra forma en todos los ámbitos cuando ejecutan los procesos administrativos que se requieren para lograr los objetivos organizacionales.

Tomando como referencia lo expuesto anteriormente se puede mencionar lo planteado por Pacheco sobre las praxis gerenciales (2017:2) “Las organizaciones públicas están sujetas a constantes procesos de legitimación y aceptación por parte de la sociedad, ante lo cual el desarrollo y evolución de estos mecanismos requieren promover capacidades de adecuación y/o adaptación”.

En ese orden de ideas y al existir relaciones entre las organizaciones y la sociedad, siempre se presentan problemas comunes en las empresas modernas, como; problemas en la productividad, estrategias productivas, mercado, competencia, desarrollo tecnológico, entre otros. De igual manera, las teorías organizacionales simbolizan una construcción conceptual formada por varias disciplinas donde el conocimiento que emerge se construye más por acumulación que por

evolución, haciendo de las teorías una disciplina compleja.

Bajo esta perspectiva es necesario la construcción de procesos de producción de conocimientos complejos para de esta manera ir integrando elementos perceptivos, intelectuales, conscientes o inconscientes e intuitivos, en una praxis integradora; lo que crea las condiciones idóneas para la creación de una epistemología emergente. Por tal motivo, Considero necesario que una organización indistintamente de su naturaleza, debe ser reconocida, legitimada y aceptada por la sociedad, y al mismo tiempo tener las capacidades de adecuación para dar respuesta a los requerimientos de los diversos grupos de sociales del cual forma parte.

Este ensayo se desarrolló tomando como referencia el paradigma interpretativo, el cual según Vain (2012:3): “Es una forma de entender el conocimiento científico y la realidad que lo circunscribe, formando parte de la investigación cualitativa, que busca estudiar un tema a profundidad para comprenderlo plenamente”. De igual manera, se usó el método hermenéutico utilizando argumentos teóricos contemplados en la investigación documental, con la finalidad de comprender el tema en estudio.

En cuanto a lo antes planteado en relación con la investigación cualitativa, Arráz (2009:12), argumenta: “La hermenéutica está interesada en entender los fenómenos en sus propios términos”. Para lograr este cometido hay

que descubrir y entender los significados de éstos fenómenos estudiados como lo son sus hábitos de comportamiento en el medio ambiente donde realiza su trabajo.

De igual forma el presente ensayo expositivo se estructuró en tres (3) segmentos: el primero lo conforma la introducción, el segundo describe como ocurre el conocimiento en las organizaciones y la concepción de la transcomplejidad y la epistemología emergente, utilizada como paradigma científico para construir conocimiento que pueda ser avalado por expertos, el tercero estudia la concepción de los Momento Ontológico, Momento Epistémico, Momento Metodológico. En el cuarto se muestra las conclusiones y por último las referencias bibliográficas.

El Proceso de Conocimiento, transcomplejidad y la Epistemología Emergente.

En este tratado se considera notable presentar como ha avanzado el proceso de adquirir la comprensión del conocimiento (gnoseología), comencemos por destacar que desde la antigüedad el ser humano ha emprendido la búsqueda del conocimiento, si nos remontamos a la edad de piedra, este lo desarrollo mediante la experimentación a través de la practica; por ensayo y error, orientándolo al descubrimiento del fuego, este descubrimiento permitió su supervivencia en los ambientes inadecuados donde vivía.

Al referirnos al periodo griego del conocimiento, podemos reseñar a pensadores como Parménides, Platón y Aristóteles encontrados en los siglos III al VI, antes de nuestra era, los cuales discurrieron al conocimiento como un camino para encontrar la verdad; resumiéndolo en obtener información, organizarla y procesarla para deducir conclusiones.

Otra época que permitió al hombre acceder al conocimiento fue el Renacimiento, en este período se descubre el método científico; donde se combina la experimentación sistemática y el análisis lógico para poder comprender, transformar o modificar procesos o leyes que regulan la naturaleza, la historia y hechos sociales, adquiriendo el conocimiento científico. Este proceso de conocer es también alcanzado producto de la interrelación del hombre con la sociedad y su entorno; por lo tanto, es un conocer evolutivo y puede definirse como simple opinión que necesita ser comprobada a través de razonamientos lógicos, llegando así a la episteme.

En este sentido, Caballero (2015:25), definen la episteme como: “Conjunto de configuraciones que han dado lugar a las diversas formas del conocimiento. Es un sistema de interpretación que condiciona los modos de entender el mundo y aprehenderlo en un tiempo determinado”.

Es a partir de estas premisas que se somete el conocimiento a un riguroso proceso dialógico de

comprobación y validación dando origen a la Epistemología, Morales (2019:2) la define como: “Una Ciencia que escudriña cómo el ser humano ha transformado o comprendido su entorno por la vía de métodos experimentales o hermenéuticos en el deseo o necesidad de explicar fenómenos en sus causas y en sus esencias”.

Tomando como referencia lo antes expuesto, es importante señalar que la gerencia desde el punto de vista epistemológico es una ciencia debido a que enseña la forma más eficiente de conducir las empresas hacia metas previamente fijadas, estas metas se dan mediante un proceso social que lleva a una responsabilidad de planear, regular, y ejecutar las operaciones de una empresa, para lograr los propósitos que persigue como organización.

Al hacer referencia a La transcomplejidad, es importante señalar que la misma permite diseñar la posibilidad del decaimiento de los creencias epistemológicos y metodológicos y da opción a una mirada de saberes interconectados en donde desde lo general trascendiendo y se devela lo no perceptible. o como bien lo señala Ruiz (2008:16) "Se supera el reduccionismo que es más una expresión intelectual que una perspectiva -epistemológica".

De allí que la transcomplejidad, no solo se supera el arte de simplificar algo que es complejo, sino que además se eliminan las epistemes y los métodos y se reducen. las

superioridades entre saberes para luego develar implícitamente explicaciones más allá del cientificismo que no habían sido posibles en la modernidad y que pueden darse con explicaciones menos simplificadoras, complementarias y desde distintos puntos de vista. De aquí el conocimiento que se utiliza para definir lo transcomplejo se transfigura en comprensible.

De esta manera, La complejidad constituye una vía para abordar la producción del conocimiento y la comprensión de los fenómenos de la humanidad, la vida, la existencia, el desarrollo humano, la sustentabilidad de la especie humana y la educación en la actualidad.

En este orden de ideas, es importante hacer referencia a la epistemología emergente, la cual es definida por García (2012:1) como: “Un proceso de producción de conocimientos complejos y se constituye integrando elementos perceptivos, intelectuales, conscientes o inconscientes e intuitivos, en una praxis, integral e integradora, de todas las dimensiones humanas”. Este posicionamiento epistemológico permite analizar las diferentes corrientes relacionadas con la adquisición de conocimientos que influyen en los procesos gerenciales, como lo es la construcción interpretativa de una mejor aproximación de la realidad organizacional, caracterizada por la

incertidumbre, el cambio y la globalización en ambientes comunitarios.

De este modo, se argumenta la adopción de la epistemología emergente, la cual orienta sus procedimientos hacia las organizaciones para que puedan enfrentar exitosamente el conocimiento como un proceso complejo donde se integre elementos perceptivos, intelectuales, conscientes o inconscientes e intuitivos, en una praxis, integral e integradora, que conduzcan a la transformación de las estructuras teóricas, conceptuales y prácticas de la gerencia en todas las dimensiones humanas.

Este escenario, representa problemas en el proceso de generación de conocimiento, que incluye el conocimiento gerencial, fundamentado en un contexto incierto y complejo, orientado hacia la comprensión de los procesos gerenciales mediante el aprendizaje vivencial de los gerentes que forman parte de las organizaciones, razón por la cual, se hace necesario avanzar hacia un nuevo concepto de la gerencia, que dé respuesta a los desafíos que emergen en tiempo de crisis.

Momento Ontológico, Momento Epistémico, Momento Metodológico.

Todo método de investigación, por lo tanto, está inserto en diferentes momentos que a su vez; se ubican dentro de una estructura cognoscitiva o marco general o, simplemente, socio-histórico, que lo hace, a su vez, socio-epistémico que incluye el conocimiento gerencial, basado en

argumentos inciertos y complejos, que nos conducen a la transubjetividad presentes en las empresas/u organizaciones.

De esta manera, se hace imperativo, antes de comenzar el proceso de producción de conocimientos complejos, iniciar el mismo integrando elementos perceptivos, intelectuales, conscientes o inconscientes e intuitivos, en una praxis que incluya los Momentos Ontológicos, Epistémicos y Metodológicos que le permita orientar los cambios que se requieren implementar en este proceso de creación de conocimientos emergentes.

Momento Ontológico.

La matriz epistémica sería algo así como el trasfondo existencial y vivencial, el mundo de vida y, a su vez, la fuente que origina y rige el modo general de conocer, propio de un determinado período histórico-cultural y ubicado también dentro de una geografía específica, y, en su esencia, consistiría en el modo propio y peculiar, que tiene un grupo humano, de asignar significados a las cosas y a los eventos, es decir, en su capacidad y forma de simbolizar la realidad. En el fondo, ésta es la habilidad específica del hombre, que, en la lógica y el proceso histórico-social de cada grupo racial, civilización o cultura, ha ido generando o estructurando su parte epistémica.

Considerando lo expuesto anteriormente, pienso que el mundo en que hoy vivimos se caracteriza por sus interconexiones a un nivel

amplio y global en el que los fenómenos físicos, biológicos, psicológicos, sociales y ambientales, son todos recíprocamente interdependientes e influyen de una u otra manera en la forma de percibir la realidad que estamos viviendo.

Para describir este mundo de manera adecuada, necesitamos una perspectiva más amplia, holista, sistémica y ecológica que no nos pueden ofrecer las concepciones reduccionistas del mundo ni las diferentes disciplinas apartadamente; y, menos aún, con términos, conceptos y un lenguaje fortalecido en el tiempo y en el espacio, que fue útil para representar unas realidades que ya no existen y que fueron sustituidas por otras; necesitamos una nueva visión de la realidad, un nuevo ejemplo a seguir, es decir, una transformación fundamental de nuestro modo de pensar, de nuestro modo de percibir y de nuestro modo de valorar.

En tal sentido, es importante señalar que cualquier espacio que nosotros cultivemos debiera tener en cuenta y ser respaldada por un modelo que las integre a todas estas disciplinas, cada una de acuerdo al rol o función que desempeña en el todo.

Momento Epistemológico.

Hoy día, podemos decir que en un momento donde la explosión y el volumen de los conocimientos parecieran no tener límites, no solamente estamos ante una crisis de los fundamentos del conocimiento científico, sino también del filosófico, y, en general, ante una

crisis de los fundamentos del pensamiento. Esta situación nos impone a todos unos deberes históricos ineludibles, especialmente si hemos abrazado en la noble profesión y misión de ser gerentes de Avanzada.

El espíritu de nuestro tiempo está ya impulsándonos a ir más allá del simple objetivismo y relativismo. Una nueva sensibilidad y universalidad del discurso, de los términos y de la lengua en general, nos piden y exigen también una nueva racionalidad, que está emergiendo y tiende a integrar las dimensiones empíricas, interpretativas y críticas de una disposición teórica que se dirige hacia la actividad práctica; nos piden, igualmente, una ubicación que tienda a integrar el pensamiento epistémico para producir conocimiento, un proceso lógico en el sentido de que sería el fruto de la simbiosis de dos razones, una “digital” y la otra “analógica”, la cual estaría orientada bajo las nuevas tendencias tecnológicas.

Por lo tanto, todo método de investigación, está inserto en un modelo; pero el modelo, a su vez, está ubicado dentro de un modelo epistémico, es decir, dentro de una estructura cognoscitiva o marco general filosófico o, simplemente, socio-histórico, que lo hace, a su vez, socio-epistémico.

El modelo epistémico sería algo así como el trasfondo existencial y vivencial, el mundo de vida y, a su vez, la fuente que origina y rige el modo general de conocer, propio de un

determinado período histórico-cultural y ubicado también dentro de una geografía específica, y, en su esencia, consistiría en el modo propio y peculiar, que tiene un grupo humano, de asignar significados a las cosas y a los eventos, es decir, en su capacidad y forma de simbolizar la realidad. En el fondo, ésta es la habilidad específica del hombre, que, en la ciencia y proceso histórico-social de cada grupo social, ha ido generando o estructurando su modelo epistémico.

El momento epistémico, por consiguiente, sería un sistema de condiciones del pensar, generalmente inconsciente, que constituiría el modo de ser de los individuos involucrados en el proceso de conocimiento, y que daría origen a una mentalidad e ideología, a una idiosincrasia y talante específicos, a un modelo científico, a cierto grupo de teorías y, en último término, también a un método y a unas técnicas o estrategias adecuadas para investigar la naturaleza de una realidad natural o social.

Momento metodológico.

Como la metodología es, por definición, el camino a seguir para alcanzar conocimientos seguros y confiables y, en el caso de que éstos sean demostrables, la elección de una determinada metodología implica la aceptación de un concepto de “conocimiento” y de “ciencia”, es decir, una opción epistemológica (teoría del conocimiento) previa; pero esta opción va acompañada, a su vez, por otra opción,

la opción ontológica (teoría sobre la naturaleza de la realidad). Lamentablemente, muchos académicos no toman suficiente conciencia de esto, y ello conlleva una serie de consecuencias desorientadoras.

La teoría del conocimiento, epistemología o filosofía de la ciencia en que se apoya la metodología cualitativa, rechaza el “modelo especular” (positivista), que considera al sujeto conocedor como un espejo y esencialmente pasivo. Sin embargo, acepta, en cambio, que el conocimiento es el resultado de un razonamiento entre el sujeto (sus valores, creencias, intereses, entre otros) y el objeto de estudio. No existirían, por consiguiente, conocimientos estrictamente “objetivos”.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

Estos tres procesos (el epistemológico, el ontológico y el metodológico) interactúan y se entrecruzan continuamente. Kant (1980) nos dice que no podemos conocer una cosa “en sí”; que “la razón constituye una unidad en la que cada miembro existe para los otros, así como en un cuerpo organizado, y los otros para cada uno, y no puede aceptarse con plena seguridad ningún principio bajo una sola relación, sin ser al mismo tiempo examinado bajo todas las relaciones.

Todo lo dicho nos exige repensar el concepto de ciencia; si queremos abarcar ese amplio panorama de intereses, ese vasto radio del conocimiento, entonces tenemos que extender el concepto de ciencia, y también de su lógica,

hasta comprender todo lo que nuestra mente logra a través de un procedimiento riguroso, sistemático y crítico, que constituyen, desde Kant (ob. cit) para acá, los criterios básicos de toda “cientificidad”.

El conocimiento generado desde la perspectiva de la epistemología emergente, plantea desde la gerencia avanzada la búsqueda del bienestar social y económico de las organizaciones a partir de la interrelación que brindan las distintas disciplinas, debido a que la generación de este conocimiento no ocurre de manera aislada, sino sucede como producto de un grupo de elementos que se relacionan entre sí, lo cual posibilita las condiciones necesarias que permiten el análisis e interpretación de la realidad que se vive en las organizaciones.

Esta situación plantea el operar de la epistemología emergente, debido a que los gerentes requieren de todos los medios que sean necesarios para conocer el ambiente interno y externo de las organizaciones incluyendo el medio ambiente natural, para asegurar su permanecía en el tiempo. Las organizaciones sociales deben tener una visión de calidad basada en principios éticos de trabajo y honestidad, asumiendo el compromiso de desarrollarla, a fabricar productos, ofrecer servicios que le favorezca en su competitividad, avalado por una gerencia avanzada que produzca conocimientos más comprometidos, en desarrollar las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arráez, M. 2006. La gerencia: una ciencia para todo educador. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000200012 [Revista en Línea]. [Consulta: 23 de febrero, 2021].
- Caballero, J. 2015. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000200012. [Revista en Línea]. [Consulta: 24 de febrero, 2021].
- Camarena, J. 2016. La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. <https://www.losrecursoshumanos.com/las-organizaciones-como-sistemas/>. [Revista en Línea]. [Consulta: 24 de febrero, 2021].
- García, E. 2012. Epistemología Moderna y Epistemología Emergente. <http://elviangarcia.blogspot.com/2012/05/epistemologia-moderna-y-epistemologia.html>. [Documento en Línea]. [Consulta: 23 de febrero, 2021].
- Kant, I .1980:135. Crítica de la razón pura, Buenos Aires, Losada.
- Morales, S. 2019. ¿Qué es epistemología? <https://cienciasdelsur.com/2019/07/04/qu-e-es-la-epistemologia-y-para-que-le-sirve-al-cientifico/> [Revista en Línea]. [Consulta: 24 de febrero, 2021].
- Pacheco G. 2017. Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. [.redalyc.org/jatsRepo/880/88053976004/html/index.html](http://redalyc.org/jatsRepo/880/88053976004/html/index.html). [Revista en Línea]. [Consulta: 24 de febrero, 2021].
- Ruiz, R.2008. Comprendiendo la transcomplejidad. [https://www.google.com/search?q=Ruiz+\(2008\)&rlz=1C1CHBF_esVE800VE800&oq=R](https://www.google.com/search?q=Ruiz+(2008)&rlz=1C1CHBF_esVE800VE800&oq=R)

uiz+(2008). [Revista en Línea].[Consulta: 24 de febrero, 2021].].

Vain, P. (2012. 2013. Paradigma Interpretativo en Investigación. <https://www.monografias.com/trabajos97/paradigma-interpretativo/paradigma-interpretativo.shtml>. [Documento en Línea]. [Consulta: 23 de febrero, 2021].

CORRELACIÓN ENTRE LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DEL DOCTORADO EN GERENCIA AVANZADA Y EL E-COMMERCE

(CORRELATION BETWEEN THE LINES OF RESEARCH OF THE DOCTORAL PROGRAMME IN ADVANCED MANAGEMENT AND E-COMMERCE)

Junior Cator

Doctorando en Gerencia Avanzada UNELLEZ. Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Gestión Tecnológica del deporte (UDESUR)

juemile@hotmail.com

Autor de correspondencia: Junior Cator. E-mail: juemile@hotmail.com

Recibido: 08/03/2021 **Admitido:** 15/06/2021

RESUMEN

El presente ensayo constituye un estudio sobre la relación entre las líneas de investigación del Doctorado en Gerencia Avanzada y el comercio electrónico tomando en cuenta todos los aspectos relevantes de la investigación científica, los objetivos de cada una de las líneas de investigación orientados hacia la resolución de problemas y el comercio electrónico como estrategia de productividad en tiempo de crisis. Para eso, se procedió a una investigación documental de nivel exploratoria a través de la consulta de diferentes autores e investigadores expertos en la materia así como estadísticas sobre las variaciones del comercio electrónico. Como resultado de que las líneas de investigación del Doctorado juegan un papel muy importante porque constituyen el esfuerzo sistemático de carácter institucional y académico con la finalidad de abordar áreas del conocimiento o para contribuir a la solución de un problema que afecte a una región o grupo social, de acuerdo con las expectativas e intereses de la comunidad educativa relacionada, se concluye que guardan una estrecha relación con el comercio electrónico ya que ambos están orientados hacia la resolución de un problemática existente. Por ende, el comercio electrónico está anclado dentro de las líneas de investigación del Doctorado en Gerencia Avanzada.

Palabras claves: Líneas de investigación, investigación científica, comercio electrónico, productividad, tiempos de crisis.

ABSTRACT

This essay is a study on the correlation between the research lines of the Doctorate in Advanced Management and e-commerce, taking into account all the relevant aspects of scientific research, the objectives of each of the research lines oriented towards problem solving and e-commerce as a productivity strategy in times of crisis. For this purpose, an exploratory documentary research was carried out by consulting different authors and researchers who are experts in the field as well as statistics on the variations of e-commerce. As a result of the fact that the research lines of the Doctorate play a very important role because they constitute the systematic effort of institutional and academic character with the purpose of addressing areas of knowledge or to contribute to the solution of a problem that affects a region or social group, according to the expectations and interests of the related educational community, it is concluded that they are closely related to e-commerce since both are oriented towards the resolution

of an existing problem. Therefore, e-commerce is anchored within the lines of research of the Doctorate in Advanced Management.

Keywords: Lines of research, scientific research, e-commerce, productivity, times of crisis.

INTRODUCCIÓN

El hombre siempre ha querido entender el mundo y la sociedad en la que vive, y desde hace varios años la investigación científica ha tratado de satisfacer esta necesidad. La investigación científica es uno de los pilares de desarrollo tanto económico, cultural y social de una sociedad. Si bien es cierto, es la manera más efectiva para entender fenómenos y proponer soluciones viables a problemáticas que hacen frente las empresas en la actualidad. El aumento de la productividad se ha convertido en uno de los aspectos que más preocupan a las empresas y en un objetivo prioritario a conseguir si quieren seguir y volverse más competitivas dentro de su ámbito laboral, y debido a los impactos de la pandemia Covid-19, el comercio electrónico se perfila como una de las estrategias de mayor alcance para la productividad.

Ahora bien, la investigación juega un papel fundamental en la productividad y para lograr fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, el programa de Doctorado en Gerencia Avanzada (UNELLEZ) ha creado varias líneas de investigación que coadyuven a la promoción del desarrollo socio-económico nacional y de las actividades de Creación intelectual. Dichas líneas de investigación son

un reflejo fiel de lo que se investiga en este programa de Doctorado, lo cual apunta al siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre las líneas de Investigación del Doctorado en Gerencia Avanzada y el e-commerce en base a la productividad?

DESARROLLO ARGUMENTAL EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA ACTUALIDAD

Para entender el desarrollo y el impacto del comercio electrónico en la actualidad, es de suma importancia definir el término de “comercio electrónico”. Según la AGB (Alliance for Global Business) citada por Guerrero, Rivas, Luis (2005:84) en la Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM:

El Comercio electrónico incorpora todas las transacciones que involucren la transferencia de información, productos, servicios o pagos vía redes electrónicas. Esto incluye el uso de comunicaciones electrónicas como el medio a través del cual bienes y servicios con un valor económico se diseñan, producen, publicitan, catalogan, inventarían, compran o entregan.

Por otra parte, reconociendo la expansión del comercio electrónico mundial, el Consejo

general de la Organización mundial del comercio (1998:1) adoptó el Programa sobre el comercio electrónico donde estipula que “exclusivamente a los efectos del programa de trabajo, y sin perjuicio de sus resultados, se entiende por la expresión ‘comercio electrónico’ la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”.

Como se puede apreciar, el comercio electrónico involucra cualquier transacción económica a través de la web y hoy en día, está revolucionando la forma de hacer negocios en el mundo. No hay duda de que la crisis causada por la pandemia mundial de coronavirus ha creado un clima de negocios increíblemente difícil. Las empresas se enfrentan a muchos nuevos desafíos, con el cierre de las fronteras internacionales, el cierre de las instalaciones físicas y el aislamiento de las personas en el hogar.

Muchas empresas se enfrentan a cierres temporales o incluso permanentes. El comportamiento de los consumidores se vio obligado a cambiar inmediatamente y a gran escala. Los que están aislados o encerrados no pueden llevar a cabo sus tareas habituales, sobre todo porque muchas tiendas locales se han visto obligadas a cerrar sus puertas por razones de seguridad. La preocupación por la disponibilidad

de las mercancías ha fomentado el pánico en la compra de artículos libremente.

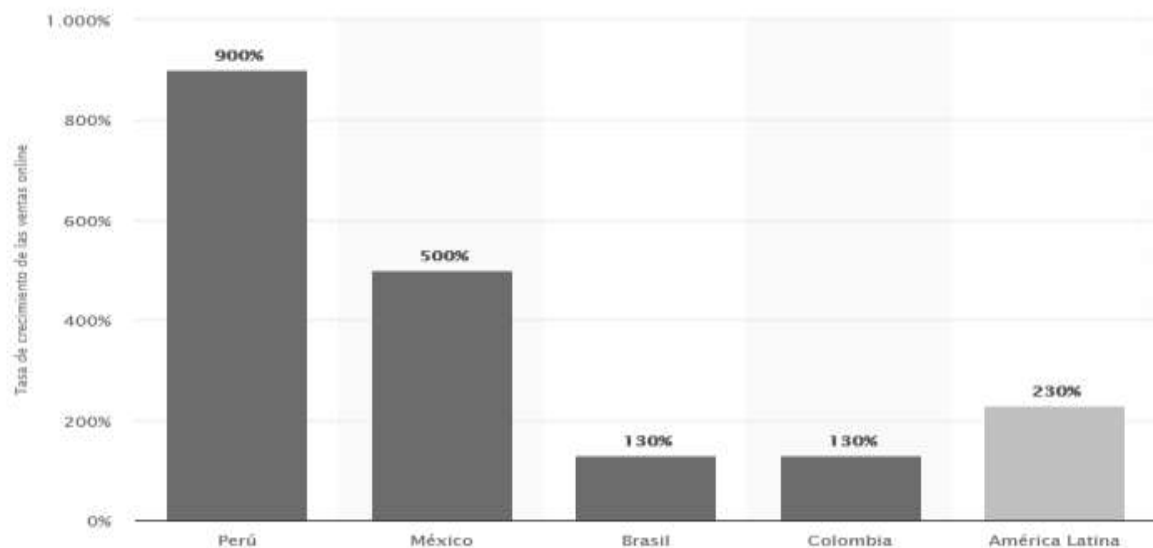
Por otra parte, la incertidumbre financiera y la perspectiva de una recesión grave y a largo plazo crearon un entorno difícil que repercutió en las perspectivas, las percepciones y los comportamientos de los consumidores. Los gerentes, directivos desesperadamente buscan soluciones para dar respuestas a este problemático. Y en medio de todo este caos surge una luz de esperanza, capaz de mantener a las empresas sus actividades y cubrir la demanda existente. Dicha luz es el e-commerce. Como dijo el Steve Jobs:” La innovación es lo que distingue a un líder de los demás”. Para ser productivas y competitivas, las empresas siempre tienen que innovar, ir de la mano con las tendencias actuales.

En base a lo mencionado, el comercio electrónico aparece como parte de una estrategia viable capaz de satisfacer las exigencias del mercado en relación a la demanda y ofertas de productos. El comercio electrónico como plataforma se ha desarrollado ya de manera exponencial, en particular en el sector de los bienes de consumo. El comercio electrónico se ha convertido en una herramienta con gran éxito para el mundo de los negocios gracias a la apertura y facilidad de acceso al Internet. Según Suominen en su artículo publicado en la revista digital de la Comisión Económica para América

Latina y el Caribe (CEPAL, 2019:8) titulada “El comercio digital en América Latina”:

electrónico es particularmente ventajoso. Por lo tanto, el hecho de que la gran mayoría de la población esté conectada, y que se dirija al

Gráfico Nro. 1. Tabla de variación de los ingresos por ventas de comercio electrónico.



Fuente: Statista (2021)

En el caso de Venezuela, la CAVECOM (Cámara Venezolana de Comercio Electrónico) prevé que el crecimiento del sector registrará un incremento superior al 2000% en 2021. Por consiguiente, se evidencia el crecimiento y la importancia del comercio electrónico en tiempos de crisis.

VENTAJAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico está siendo adoptado cada vez más por las tiendas, que quieren ampliar su alcance y llegar a más clientes. ¿Pero qué tan relevante es adoptar el comercio electrónico? Por un lado, el comercio

público a través de Internet, es una excelente oportunidad. Para las empresas, representa un importante canal de distribución, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, Internet permite el acceso a nuevos mercados, inaccesibles para una tienda física. Por ejemplo, exportar en línea es mucho más fácil que abrir una tienda en el extranjero.

Efectivamente, gracias al comercio electrónico, también es posible ofrecer precios más atractivos a los consumidores, ya que no hay costos asociados a una tienda física. Y como el cliente no necesita viajar, la compra se hace más fácil. Por último, a través del comercio electrónico, puede recoger fácilmente datos

valiosos sobre sus perspectivas y clientes. Sobre esta base, es posible adaptar su oferta y llevar a cabo acciones de marketing dirigidas. En continuidad, el comercio electrónico también permite una gran interactividad entre la empresa y el público.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DEL DOCTORADO EN GERENCIA AVANZADA

En relación a las líneas de investigación, Padrón (1999:1) afirma que:

Constituye el esfuerzo sistemático de carácter institucional y académico realizado por grupos de directivos, profesores y alumnos, con la finalidad de abordar, cooperativa e interdisciplinariamente un área del conocimiento o para contribuir a la solución de un problema que afecte a una región o grupo social, de acuerdo con las expectativas e intereses de la comunidad educativa relacionada.

Por consiguiente, las líneas de investigaciones son de suma importancia tanto para el doctorado como para las comunidades del estado y el país en general puesto que están orientadas hacia el estudio y generación de soluciones las problemáticas que afectan al país desde el punto de vista socio-económico, político y social tomando en cuenta el compromiso social que tiene la universidad. De

igual manera, Altuve (1998) citado por Cabrera y Gómez (2007:2), considera que:

En las instituciones de educación superior se debe asumir un enfoque dinámico, capaz de funcionar como el eje ordenador de la actividad de investigación que permita la integración y continuidad de los esfuerzos de una o más personas, equipos o instituciones comprometidas con el desarrollo de conocimientos.

A continuación, las líneas de investigación del Doctorado en Gerencia Avanzada:

- Gerencia Empresarial y Social en Tiempos de Incertidumbre.
- Economía y Finanzas.
- Planificación.
- Epistemología, Teoría y Métodos de las Ciencias Sociales.
- Economía y Procesos Geohistóricos.
- Organización Social de la Producción.
- Transformación e Innovación Organizacional.

Una de sus líneas de investigación que tiene mucho impacto sobre el contexto actual es “Gerencia empresarial y social en tiempo de crisis” cuyo objetivo principal es de generar conocimientos para la solución de problemas referentes a la gestión empresarial y social en tiempos de incertidumbre. Como se ha mencionado anteriormente, el mundo está pasando por una de la crisis más impactante en

la salud, lo social y económico. Por tal motivo, las perspectivas de productividad y de crecimiento no son muy favorables si no se toman estrategias gerenciales capaces de aportar soluciones a la problemática existente.

Por otra parte, la línea de investigación “*Economía y Finanzas*” lleva a la interpretación de los problemas complejos de la economía y las finanzas en el momento actual de gran incertidumbre. La tercera línea denominada “*Planificación*” está orientada hacia la generación de conocimientos para la solución de problemas referentes a la planificación en tiempos de incertidumbre, en cuanto a su caracterización y evaluación cualitativa y cuantitativa, con el fin de manejo eficiente y eficaz. Al revisar el objetivo de cada una de las líneas de investigación antes mencionadas, se evidencia que todas tienen una estrecha vinculación con la búsqueda de estrategias de sostenibilidad y de crecimiento tanto personal como empresarial. Como institución investigativa, la idea es formar y orientar individuos hacia la construcción de soluciones en distintas áreas asociadas a las metas de crecimiento colectivo. Las líneas de investigación son un mecanismo y escenario de producción de conocimientos bajo las pautas del doctorado en Gerencia Avanzada y se convierten en la verdadera esencia y núcleo principal de la estructura del postgrado.

Todas estas líneas están enmarcadas en el segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019 y 2019-2025 en el tercer objetivo: “Convertir a Venezuela en un país potencia en lo social, lo económico y lo político dentro de la Gran Potencia Naciente de América Latina y el Caribe, que garanticen la conformación de una zona de paz en Nuestra América. De esta forma, las líneas de investigación desde la perspectiva micro y macroeconómica incluye estudios que conllevan a superación de condiciones indeseables, al crecimiento económico y al bienestar social.

CONSIDERACIONES FINALES

En momento de crisis es ineludible impulsar la investigación, el desarrollo y la innovación. Son de suma importancia porque permiten obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social para resolver problemas y fomentar el avance de la sociedad así como la supervivencia del ser humano. En otras palabras, la investigación tiene que ser socialmente rentable. Las capacidades individuales sumadas a las líneas de investigación y las estrategias de productividad conllevan a la acumulación de conocimientos que es el secreto del desarrollo. En efecto, una agenda de investigación tiene que estar centrada en los grandes problemas y preguntas que tiene la sociedad tal es por ejemplo el impacto de la pandemia Covid-19 y

las perspectivas de desarrollo y de productividad.

Aun cuando, la productividad es la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento, siempre hay que establecer métodos a través de las líneas de investigación para encontrar dicha solución. Hay que entender a la productividad desde su enfoque holístico puesto que es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Las líneas de investigación del Doctorado en Gerencia Avanzada son de suma importancia en relación al comercio electrónico como estrategia de productividad, dado que, fomentan actividades de investigación y de desarrollo; a través de la Creación intelectual, cuyo objetivo consiste en generar, promover y consolidar una cultura intelectual creativa que permita contribuir al aporte de soluciones a la problemática local, regional, nacional e internacional a través del trabajo científico, humanístico y de innovación tecnológico.

Las líneas de investigación del Doctorado en Gerencia avanzada se relacionan con el e-commerce, pues, ambos se centran en estrategia bien sea gerencial, socio-económico, innovador en vista de que existe una necesidad apremiante para impulsar las empresas a través de soluciones sostenibles para hacer frente a los

efectos negativos que trae la pandemia Covid-19. Como bien se sabe, una línea de investigación es un tema particular, por lo tanto, es un punto de partida que permitirá llegar a donde se quiere estar o en otras palabras lograr el propósito de una investigación o implementar una estrategia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera, N. y Gómez, L. 2007. *Programa para la formulación de líneas de investigación bajo el enfoque holístico en el IUTAJS*. Revista Educare. Volumen 11 N° 1, Abril 2007. ISSN: 1316-6212
- CAVECOM. 2020. <https://www.eluniversal.com/economia/85448/cavecom-estima-crecimiento-del-comercio-electronico-en-venezuela-por-encima-del-2000> [Consulta: 2021, febrero 25].
- Guerrero, C., Rivas, T., Luis, A. 2005. *Comercio electrónico en México: propuesta de un modelo conceptual aplicado a las pymes*, Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, vol. XV, núm. 1, pp. 79-116
- Organización mundial del comercio: *Declaración sobre el Comercio Electrónico Mundial*. <https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/SS/directdoc.aspx?filename=s:/WT/MIN98/DEC2.pdf&Open=True>. [Consulta: 2021, marzo 3].
- Organización mundial del comercio 1998: *Programa sobre el Comercio electrónico*, <https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/SS/directdoc.aspx?filename=s:/WT/L/274.pdf&Open=True>. [Consulta: 2021, febrero 20].
- Padrón, J. 1999. *El Concepto de Línea de Investigación y sus Implicaciones*. Caracas: UNESR/LIN

Suominen, K. 2019). *El comercio digital en América Latina: ¿qué desafíos enfrentan las empresas y cómo superarlos?* Serie Comercio Internacional, N° 145 (LC/TS.2019/76), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Statista 2021,
<https://es.statista.com/estadisticas/1123914/america-latina-crecimiento-ventas-online-covid/> [Consulta: 2021, febrero 25].

Venezuela, *Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019* Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.118 Extraordinario, 4 de diciembre de 2013.

CONSIDERACIONES DE LA ÉTICA EN LA GERENCIA AVANZADA

(CONSIDERATIONS OF ETHICS IN ADVANCED MANAGEMENT)

Rosana Coromoto Pineda

Licenciada en Ciencias y Artes Militares. Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Especialista en Logística Militar. Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Gerente de Infraestructura de la Empresa Socialista EIPAS VQ. rosanapinjd@gmail.com

Autor de correspondencia: Rosana Coromoto Pineda. E-mail: rosanapinjd@gmail.com

Recibido: 10/03/2021 **Admitido:** 20/06/2021

RESUMEN

El gerente del siglo XXI posee gran responsabilidad, en vista de ello, debe poseer capacidad para solucionar conflictos y situaciones propias del entorno organizacional, además, demostrar extensos conocimientos en diversas aristas con facultad para conducir grupos y trabajar bajo presión, siempre con tenacidad y confianza en sí mismo, adquiriendo su propia identidad, muchas veces otorgada al asumir un cargo gerencial. Este ensayo busca analizar las consideraciones de la ética en la gerencia, con miras a determinar el adecuado accionar gerencial. Una organización que aplique la ética en la gerencia, va a depender del compromiso asumido, primeramente por los altos directivos, pues sus decisiones deben estar determinadas por los principios fundamentales que se hayan establecido en la organización. Como producto final ante este estudio, se podría asumir que al garantizar el cumplimiento de estas premisas dentro de cualquier entorno de trabajo, se generarán cambios sustanciales necesarios en la sociedad actual, para que de una forma tanto armónica como ordenada, insertar a las organizaciones en las relaciones laborales democráticas, donde su personal sean considerados como individuos únicos, aliados estratégicos del negocio, con derechos y capacidad de decisión sobre sus funciones, responsabilidades e incluso en la ejecución de las tareas que les atañe.

Palabras clave: ética, gerencia, acción.

ABSTRACT

The manager of the 21st century has great responsibility, in view of this, he must have the ability to solve conflicts and situations typical of the organizational environment, in addition, demonstrate extensive knowledge in various aspects with the ability to lead groups and work under pressure, always with tenacity and confidence. in himself, acquiring his own identity, many times granted when assuming a managerial position. This essay seeks to analyze the considerations of ethics in management, with a view to determining the appropriate management action. An organization that applies ethics in management will depend on the commitment assumed, primarily by senior managers, since their decisions must be determined by the fundamental principles that have been established in the organization. As a final product before this study, it could be assumed that by guaranteeing compliance with these premises within any work environment, substantial changes necessary in today's society will be generated, so that in a harmonious and orderly way, insert organizations in democratic labor relations, where its personnel are considered as unique individuals, strategic allies of the business, with rights and decision-making capacity about their functions, responsibilities and even in the execution of the tasks that concern them.

Keywords: ethics, management, action.

INTRODUCCIÓN

El gerente del siglo XXI posee gran responsabilidad, en vista de ello, debe poseer

capacidad para solucionar conflictos y situaciones propias del entorno organizacional,

además, demostrar extensos conocimientos en diversas aristas con facultad para conducir grupos y trabajar bajo presión, siempre con tenacidad y confianza en sí mismo, adquiriendo su propia identidad, muchas veces otorgada al asumir un cargo gerencial.

Es por ello que, en gran parte de las instituciones públicas, privadas, o mixtas, la conducta del individuo se pone a prueba, más aun cuando buscan inhibirse de responsabilidades sobre la base de decisiones inmorales que se hayan tomado, de forma deportiva. Dentro de esta perspectiva, la ética conductual aprovecha teorías y métodos de la psicología para comprender cómo se comporta el individuo cuando se enfrenta a dilemas éticos. De allí pues, este ensayo busca analizar las consideraciones de la ética en la Gerencia, con miras a determinar el adecuado accionar gerencial.

DESARROLLO ARGUMENTAL

Ahora bien, al revisar el material de consulta, elaborado por Malavé (2017) sobre ética en la gerencia: un enfoque conductual, podemos afirmar que los individuos pueden tener conductas morales e inmorales, las cuales van a depender de los valores propios de los individuos y del entorno en que se desenvuelven. Del mismo modo las decisiones que toman, pueden generar sus efectos tanto negativos como positivos, de acuerdo con el logro de los

objetivos organizacionales y sobre su definición de conducta moral. Esta conducta, entre otros aspectos se estudian a través del comportamiento organizacional que Stephen (2009) lo define como un “campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de la organización” (p. 24); lo que promueve que la gerencia emergente busque estructurar una cultura organizacional única e innovadora, creando un clima abierto de confianza y alerta de los nuevos desarrollos en la capacitación y formación gerencial.

Siguiendo este orden discursivo, debe existir un entendimiento justo de la conducta del individuo dentro de su entorno de trabajo y de la articulación de las organizaciones, con intención de aprender a gerenciar bajo las dinámicas cambiantes de los contextos de incertidumbre, realizando así, diversas tareas para una adecuada administración del tiempo y garantizando la perfección del trabajo dentro de la organización. Esta perfección del trabajo se consigue afectada por los valores, pues personifican una respuesta a ciertos requisitos universalmente aceptados, que todo individuo y sociedad deben considerar, los cuales varían desde las necesidades del individuo hasta los de la sociedad, requisitos que otorgarán una interacción social coordinada establecida en un adecuado funcionamiento de

los involucrados. Por lo tanto, los valores sirven a los intereses de los individuos en el sentido que logran motivar a la acción, dándole fuerza emocional, funcionando como indicadores para calificar y argumentar acciones.

Conforme a esto, la gerencia va encaminada al impulso de los valores organizacionales hacia todo el personal que forma parte de su estructura funcional y operativa, de acuerdo a su naturaleza, bien sea pública, privada o mixta, generando planes para el crecimiento personal y profesional, para transmitir lo importante del bienestar social, realzando valores como el sentido de pertenencia, logrando asé, un mayor compromiso institucional, que debe ser fundamentado en tres elementos esenciales, como lo son: lo afectivo representado por el apego emocional que posee todo individuo hacia su institución, un compromiso de continuidad donde prevalece la sensación de seguridad y permanencia dentro de la organización, y el factor normativo es el compromiso que todo trabajador adquiere con la organización una vez inicia su labor y este siente que estar allí es la mejor decisión.

Alineado a esto, se puede contemplar que el compromiso institucional está cimentado sobre la ética, que según Savater (1991, p. 12) es el saber distinguir entre lo bueno y lo malo, lo que nos conviene y no nos conviene, también es el saber por qué se consideran buenos o malos unos

determinados comportamientos. Existen elementos buenos y elementos malos, pero a veces dichos elementos no son tan evidentes de observar, por esto nuestra manera de convivir depende de la elección que realicemos en el día a día. En este orden, los gerentes al tomar decisiones solo fundamentadas en sus intereses individuales pueden perjudicar de manera tanto positiva como negativa a la organización, lo que puede afectar los estándares de ética organizacional, la cual contiene el grupo de principios, creencias y valores como mecanismo funcional para determinar que la toma de decisiones sea de forma acertada.

Antonio Argandoña (2016) profesor del IESA Business School, menciona tres aspectos fundamentales para promover la ética en las organizaciones, y estas son:

1. Entender la realidad: el directivo debe aprender a valorar correctamente la realidad e identificar las necesidades de los demás. Esto debido a que la ética busca la equidad y la justicia tanto en el proceder profesional, como en el trato con el otro.
2. Definir la misión de la organización y sus valores: en cada una de sus decisiones, los directivos de la organización deben de aplicar el saber ético, el cual está basado en los objetivos, misión y visión de la organización. Es por esto que debe crear y difundir una cultura

profesional y ética en la que los valores de la empresa estén alineados con la manera de actuar en la misma, dando un sentido de consecuencia a la organización y una serie de lineamientos éticos claros para los colaboradores.

3. La ética del directivo es una condición para dirigir mejor: el que el directivo practique el código ético de la organización de manera transparente y pública no solo le permitirá ejercer una dirección coherente y efectiva, sino que aportará con su ejemplo al ámbito ético laboral de la cultura organizacional, reforzando la misma.

Desde esta perspectiva, podemos visualizar que mientras más firme seamos en nuestras convicciones y valores, mayores serán las probabilidades de tomar las decisiones más acertadas conservando la identidad corporativa, confianza, lealtad, motivación, liderazgo y respeto entre los trabajadores y los altos directivos, actuando como agentes motivadores para enrumbar a la organización hacia una mejora constante, con calidad humana y organizacional, lo que paulatinamente se instaurará dentro del inconsciente del personal, alcanzando así, la ejecución de las labores con ánimo y entusiasmo dentro de la organización, dirigidos a comportamientos laborales cada vez más óptimos y efectivos aumentando la competitividad dentro del mercado.

Vale destacar que, los trabajadores en la medida que observen respeto a las normas, los valores, la ética y la moral dentro de su organización, les generará una sensación de comodidad y su labor la realizará con entusiasmo, es por ello que el gerente debe mostrar una conducta ética y un liderazgo adecuado, Malavé (ob.cit.), menciona:

Las teorías del liderazgo positivo ponen énfasis en la justicia y la preocupación por los otros, como características importantes del líder:

Líder ético: toma decisiones justas y muestra preocupación por otros (Brown y otros, 2005).

Líder transformador: muestra interés (cuidado) personalizado en cada empleado (Bass, 1985) y es visto por los empleados como una persona justa (Pillai, Schriesheim y Williams, 1999).

Líder auténtico: respeta, atiende y colabora con otros (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing y Peterson, 2008). (p. 61)

Esto quiere decir que el estilo de liderazgo que asumamos, juega un papel fundamental cuando se habla de la ética en la gerencia, para poder generar un clima organizacional agradable, dándole un lugar adecuado a la cultura organización y al desarrollo de las operaciones de la organización, para ello, es indispensable establecer políticas y normas,

tendientes a la regulación de en las operaciones en la organización, instauradas tanto en principios como en valores para el fomento de la ética, la moral y las buenas costumbres, con el respeto mutuo, siempre con una visión positiva, proactiva, y asertiva para lograr ser más productivos.

Poseer una organización que aplique la ética en la gerencia, va a depender del compromiso asumido, primeramente por parte de los altos directivos, pues sus decisiones deben estar determinadas por los principios fundamentales que se hayan establecido en la organización, que según Yanez (2020) contempla los siguientes doce (12) principios de la organización más relevantes, que son: “1. La orientación al objetivo, 2. Especialización, 3. Jerarquía, 4. Responsabilidad, 5. Cadena de mando, 6. Difusión o divulgación, 7. Tramo de control, 8. Coordinación, 9. Continuidad, 10. Flexibilidad, 11. Eficiencia y 12. Comunicación”; podemos considerar entonces, que para fortalecer la ética dentro de las organizaciones, no es suficiente con haber definido, analizado e internalizado los objetivos estratégicos que se persiguen, falta además, poder operacionalizar todos estos principios relevantes, solo así veremos los frutos deseados.

Cumplir con este proceso, debe ir acompañado además, de otros factores

determinantes sobre el nivel de compromiso de los trabajadores, tales como, la responsabilidad en cuanto al cumplimiento adecuado de las tareas asignadas, el respeto a las líneas jerárquicas y el intercambio de la información en consonancia a los procesos de retroalimentación, con unos canales de comunicación tanto interna como externa que funcionen de forma efectiva, teniendo la mayor probabilidad de lograr el éxito esperado, permitiendo vencer los obstáculos adecuadamente, en las situaciones de riesgo e incertidumbre, convirtiendo las posibles amenazas en oportunidades, con miras a fortalecer a las personas o instituciones en la toma de decisiones asertivas, eficientes y efectivas.

La toma de decisiones, tal como lo establece Pineda, y Cárdenas (2007), “requiere buen uso de la inteligencia y voluntad”, por otra parte, Messick y Bazerman (1996) citado por Malavé (ob.cit.), identifican tres tipos de teorías que utiliza la gente para tomar decisiones, estas son:

Teorías sobre el mundo: creencias acerca del modo cómo funcionan las cosas y expectativas acerca de los modos como sus elecciones influyen en su entorno. Teorías sobre otra gente: creencias acerca de cuán diferentes son los demás. Teorías sobre sí misma: creencias erróneas o poco realistas acerca de sí misma que pueden hacerla asumir más

crédito por el éxito y menos culpa por el fracaso. (p. 80)

Entonces, se hace necesario investigar profundamente sobre un tema específico, en cuanto al comportamiento ético, y la forma de tomar las decisiones, tratando de ubicar las premisas sólidas que permitan llevar a cabo los estudios respectivos para alcanzar los objetivos, donde prevalece la voluntad de querer y desear realizar las tareas de acuerdo a los principios, valores y normas que determinan el carácter de los individuos (alta gerencia), de los cuales depende el crecimiento, desarrollo y consolidación de la empresa; y a su vez les corresponde fortalecer el compromiso laboral impulsando la empatía y el interés de los trabajadores hacia la organización, para lograr a través de los valores éticos, que se disminuyan todas aquellas posibles conductas inmorales, fuera de los principios y valores aceptados por toda la organización; que pudiesen perjudicar tanto a las organizaciones como a la sociedad.

Es fundamental que el nuevo pensamiento gerencial, reflexione sobre el comportamiento ético en su accionar, si es de forma correcta y justa de acuerdo a determinadas situaciones tanto a nivel personal como laboral. Dichas acciones se observan cuando el individuo previene daño a los demás, considera sus derechos, busca el mejoramiento de las condiciones de vida de los demás, respeta la dignidad humana y evita causar daños hacia el

medio ambiente y la sociedad. Todo lo antes descrito radica en una adecuada toma de decisiones y entender un mundo con otros, solo así logremos una adecuada aplicación de la ética gerencial.

La ética dentro de las organizaciones, viene siendo en la actualidad, un tema de discusión central de la gerencia, en vista que cada ente ha logrado posicionarse y así generar sus utilidades, y se debe tener una adecuada formación para poseer una organización en la que fluya un accionar ético adecuado, de allí depende su continuidad en el mercado global. En este sentido, se puede mencionar que si antes era valioso aplicar la ética en las empresas públicas, privadas o mixtas, hoy en día es de suma urgencia su utilización. Aunque, según hemos visualizado, que la ética es un tema de principios, ahora su aplicación se apuntala a lo estratégico, debido a su influencia en los resultados provenientes del desempeño de cada uno de los miembros de la organización, lo cual se transcribe en el logro o no de los objetivos planteados.

Conforme a este orden discursivo, los gerentes juegan un rol determinante, ya que el accionar de sus funciones va concatenado con los resultados deseados para la permanencia de la organización, de ser positivo, logrará generar utilidades, alcanzar eficiencia organizacional, alta competitividad y velará por una adecuado responsabilidad social organizacional, para ello

el trabajo realizado por gerentes éticos se distingue por la honestidad, responsabilidad y la lealtad con la organización, no sólo en el manejo impecable de los recursos, sino en el resultado de la labor desempeñada, ofreciendo sus potencialidades en proporción idónea a sus objetivos personales con los objetivos de su empresa; estando en capacidad de identificar sus errores y corregirlos, tomando en consideración los principios y valores de la organización, fomentando equipos de alto desempeño.

Por lo antes mencionado, cobra fuerza la concepción del gerente que se ocupa de que sus trabajadores de acuerdo con las normas, principios y procedimientos que rigen a la organización, así como fomentar un ambiente laboral dentro del cual puedan desenvolverse de manera adecuada. Tomando en consideración la existencia de asuntos operativos condicionados principalmente por los criterios éticos a la hora de la toma de decisiones, es que se percibe la necesidad de investigaciones, estudios y análisis sobre una formulación de normas éticas de amplitud global, tendientes a una adecuada toma de decisiones. En vista que la conducta ética es, dentro del accionar gerencial, es un atributo que influye de forma positiva en la imagen de la organización tanto a lo interno como a lo externo, y debe ser tratada con responsabilidad y disciplina.

Todo esto resulta muy llamativo, siempre y cuando se acepte un comportamiento ético gerencial sin vicios ni factores distorsionadores, pero ¿Qué ocurre si no ejercemos un accionar ético dentro de las organizaciones? Para dar una respuesta ante este flagelo, que tiene que ver con los obstáculos en el accionar de la ética dentro de la organización, Bandura y otros (2000), citado por Malavé (ob.cit.), dan la siguiente afirmación:

En su análisis de transgresiones cometidas por grandes empresas, explican que el mayor obstáculo para el cumplimiento de la ética en las organizaciones surge cuando las responsabilidades son difusas y no hay sanciones visibles. Por ello proponen vigilar y publicar las prácticas organizacionales que conducen a resultados indeseables o inmorales (reducir la posibilidad de distorsionar consecuencias), hacer más transparentes los discursos mediante los cuales se expresan las decisiones tomadas por los gerentes (reducir la posibilidad de usar lenguaje eufemístico o justificación moral), establecer líneas claras de responsabilidad (reducir la posibilidad de dispar responsabilidades) y personalizar a posibles afectados y hacer explícitos y públicos sus intereses (reducir la posibilidad de ignorarlos o deshumanizarlos). (p. 28)

De la perspectiva anterior es importante mencionar que para lograr una conducta ética, uno de los retos más notables será evitar la administración ilícita y pasar del modo amoral a la administración moral en la gerencia, el liderazgo participativo, comportamiento intachable, toma de decisiones efectivas, políticas y prácticas idóneas que se ejecuten dentro en la organización. La administración moral demanda una gerencia dirigida por líderes éticos y requiere que sus directivos o alto nivel gerencial, comprendan un mundo con otros, para alienar los intereses de cada uno de estos individuos hacia los de la organización. Si se pretende instaurar el modelo de administración moral, los directivos deben incluir la sabiduría ética a su sabiduría gerencial, y asumir las medidas adecuadas con la intención de fomentar un clima ético impecable en sus organizaciones.

CONCLUSIONES

Como producto final ante este estudio, se podría asumir que al garantizar el cumplimiento de estas premisas dentro de cualquier entorno de trabajo, se podrán generar cambios sustanciales necesarios en la sociedad actual, para de una forma tanto armónica como ordenada, insertar a las organizaciones a las relaciones laborales democráticas, donde su personal sean considerados como individuos únicos, aliados estratégicos del negocio, con derechos y capacidad de decisión sobre sus funciones,

responsabilidades e incluso en la ejecución de las tareas que les atañe. No obstante, el logro de esta tan anhelada meta requiere poseer un alto nivel de valores y principios éticos no negociables con actividades que vayan en contra de la moral y buenas costumbres, caso contrario, serás una más de esas instituciones en las que recaen grandes demandas por sus actividades ilícitas, queda de nuestra parte hacerlos la pregunta: ¿Qué tipo de organización quiero dirigir? Los principios, valores y ética no pueden dan pie a pensar en una respuesta que no sea, una organización impecable, altamente competitiva, con una ética intachable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argandoña, A (2016). ETHICS. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. Universidad de Costa Rica.
- Malavé, J (2017). Ética en la gerencia: Un enfoque conductual. IESA. Caracas.
- Pineda, E. y Cárdenas, J (2007). Ética en las organizaciones. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Savater, F. (1991). Ética para Amador. Editorial Ariel, S.A. Barcelona
- Stephen, R. (2009). Comportamiento Organizacional. Décimo Tercera Edición. Pearson Educación. España.
- Yanez, D. (2020). Los 12 principios de la organización más importantes. Artículo en línea. [Disponible en] <https://www.lifeder.com/principios-organizacion/>

NORMATIVA PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS EN GERENS

Consideraciones generales

1. Gerens publica trabajos culminados y avances de investigación, trabajos de ascenso, ensayos académicos, reseñas críticas de libros que abordan el quehacer científico y diversos campos de conocimiento pertinentes al perfil de la publicación, así como también experiencias pedagógicas. El Comité Editorial se reserva el derecho de sugerir modificaciones a los trabajos aceptados para su publicación, así como el de publicarlos en la edición que considere más conveniente.

2. Podrán presentar trabajos para su publicación, provenientes de autores interesados en Ciencias Gerenciales y afines. Los textos deben ser consignados ante Comité Editorial de la revista al email: revistagerens@gmail.com, o en su defecto aluisfd@gmail.com. Los trabajos deben ser inéditos.

3. El autor debe enviar su contribución al correo señalado, un (01) original debidamente identificado con: nombres y apellidos, grados académicos obtenidos, nombre de la institución, número telefónico personal y de habitación, junto con la dirección de correo electrónico.

Presentación, redacción y estilo

1. Los trabajos tendrán una extensión máxima de 10 cuartillas (incluye también, el resumen, abstract, las notas al pie de página, tablas, figuras y referencias). Deben estar escritos en un procesador de texto Word 6.0 o superior, tipo de letra Times New Roman de tamaño 12 puntos e interlineado 1,5. Márgenes de 2 cm por todos los lados.

2. El artículo debe tener la siguiente división: en la primera página estará el Título, Título en Ingles, luego, para cada autor y coautor colocar por separado nombres y apellidos, debajo el grado o título académico, seguido colocar el cargo y la institución a la que pertenece, para culmina con el correo electrónico; en la siguiente línea, va el resumen en español y descriptores (palabras clave), abstract y Keywords. De la segunda página en adelante va todo el contenido con un interlineado de 1,5 cm; se colocan y desarrollan (en mayúscula y alienados a la izquierda) los subtítulos: introducción, fundamentación teórica, materiales y métodos, análisis y discusión de resultados, conclusiones y referencias bibliográficas.

3. En el caso de los tipos de textos que difieren de la estructura anterior (caso de los ensayos académicos, reseñas de libros y experiencias pedagógicas), debe guardar la formalidad y superestructura debida.

4. En la primera página de cada aporte, se incluirá un resumen y abstract a espacio sencillo (1 espacio), con un máximo de 200 palabras, en español e inglés. Principalmente, deberán aparecer los objetivos y metodología de la investigación, así como las principales conclusiones. Además debe incluir entre 3 y 5 descriptores (palabras clave).

5. Debe tener un lenguaje formal y seguir las reglas del idioma en que este escrito. Papel tamaño carta, márgenes de 2 cm por todos los lados, sangría de 0,6 cm para el inicio de todos los párrafos.

6. Las Tablas y Figuras se enumeran con arábigos siguiendo el orden en que se van incluyendo en el texto sin considerar el número de los capítulos y de las páginas; por ejemplo, Tabla 1, Tabla 2; Figura 1, Figura 2.

7. A cada tabla se le designa un título breve, claro y explicativo de acuerdo con lo que representa. Se escribe en la parte superior de la tabla, debajo de la numeración de la misma.

8. A cada Figura se le designa un título breve, claro y explicativo de acuerdo con lo que se ilustra. Se escribe en la parte inferior de la figura, al lado de la numeración de la misma.

9. Tanto las Tablas como Figuras reproducidas o adaptadas se deben acompañar de una nota, al pie de la ilustración, en la que se identifique al autor del documento.

10. Todas las citas irán incorporadas en texto, no a pie de página ni notas al final.

11. Las citas textuales inferiores a 40 palabras se anotan entre comillas dentro del párrafo y si tienen 40 palabras o más, se ubicarán en un párrafo separado, a un espacio interlineado y con sangría de cinco espacios en ambos extremos inferior a la utilizada, normalmente, en los otros párrafos, sin comillas.

12. Para citar las fuentes de información textual se escribirá el apellido del autor, año de publicación y página, todo entre paréntesis. Si los datos de la fuente se anotan después de transcribir la cita, solamente irán entre paréntesis los datos del año y página. Ejemplo: (Salazar, 2014:52) o Salazar (2014:52)

13. Las citas producto de paráfrasis o planteamiento de carácter general acerca de un documento se pondrán en el texto de la manera siguiente: (Salazar, 2014) o Salazar (2014).

14. Si el autor del documento que se cita o se comenta es una institución u organización, en la primera oportunidad se escribe el nombre completo y posteriormente después de haber citado otros autores se utilizan sus siglas.

Ejemplo: Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (2009); en las subsiguientes oportunidades se escribe: UNELLEZ (2009).

15. Para citar en más de una ocasión una misma referencia, se procede de la siguiente forma: Salazar (2014) y seguidamente: Salazar (ob. cit.).

16. Al referir dos o más documentos, publicados durante el mismo año por el mismo autor, cada cita se diferenciará con un literal en minúscula. Ejemplo: Sabino (2001a), Sabino (2001b), de igual forma se identificarán en la lista de referencias.

17. Cuando el documento, que se cita, posee dos o más autores, en la primera oportunidad se escriben todos los apellidos y en las sucesivas se empleará: “y otros”. Ejemplo: Lovera, Zambrano y Rivero (2014) y luego: Lovera y otros (2014).

18. Las referencias se presentarán a un espacio interlineado y a espacio y medio entre una y otra.

19. Cuando se requiera enumerar varios elementos dentro de un párrafo se utilizarán las literales con un paréntesis. Ejemplo: a) Los miembros del jurado deberán poseer el título de Magíster u/o Doctor; b) Los miembros del jurado deben poseer experiencia en investigación.

20. Cuando se requiera enumerar varios elementos fuera del párrafo se utilizarán numerales con un punto. Ejemplo: Los integrantes del jurado deberán:

1. Poseer maestría y/o doctorado
2. Poseer experiencia en investigación.

21. Referencias

22. En una única lista, integra las fuentes impresas, fuentes electrónicas, fuentes audiovisuales o fuentes de otra naturaleza que hayan sido citadas en el texto del trabajo.

23. Se organizan alfabéticamente por el apellido del autor, en forma continua.

24. Se presentan con: título en cursiva, párrafo a interlineado sencillo y el párrafo que contiene cada una de las referencias, después del primer renglón, deben tener una sangría de 5 puntos (sangría francesa, 06 cm).

25. Las referencias se presentarán a un espacio de interlineado y a espacio y medio entre una y otra.

26. Cada una incluirá: autor, año, título y los datos que permitan su identificación siguiendo las normas pautadas por esta revista.

27. Se escribe en mayúscula, solo la inicial de la palabra primera del título de referencia (libro, artículo, ponencia, conferencia,...) o la inicial de la palabra primera después de un punto o dos puntos, así como también los nombres propios.

28. La estructura de algunas de las referencias es la siguiente (prestar atención a los signos de puntuación)

29. Artículos: Apellidos, Inicial, Año de publicación. Título del artículo. Nombre de la revista, volumen, numero en paréntesis: paginas.

Ejemplo:

Morales, R., García, M. 2008. Evaluación de la respuesta tecnológica del jamón cocido sometido a diferentes niveles de cloruro de sodio, fosfato de sodio y nitrito de sodio usando metodología de superficie de

respuesta (MSR). Agrollania, Volumen (5). Pág. 25-36.

Pérez, N., Flores, A. 2019. Estrategias Comunicacionales para la Calidad de Servicio al usuario del Programa de Estudios Avanzados UNELLEZ VIPI. Revista Científica Gerens. Número 5. Jul.-Dic. 2019. Artículo 3 / 29-37.

Libros: Apellidos, Inicial, Año de publicación. Título con iniciales en mayúscula. Edición (solo si hay más de una), casa editora, lugar de publicación.

Ejemplo:

Flores, A. 2016. La Gestión de las TIC's en las PYMEs venezolanas. Teoría Aproximativa a su Vinculación. Publicaciones del área de estudios de postgrado. Serie Investigación N° 8. UNELLEZ – VIPI. San Carlos, Venezuela.

Jaime, G. 2017. Pensamiento Estratégico Prospectivo. Hacia una Gerencia Municipal Transformadora. Publicaciones del área de estudios de postgrado. Serie Investigación N° 10. UNELLEZ – VIPI. San Carlos, Venezuela.

Martin, M., Chuvieco, E. 2004. Nuevas Tecnologías para la Estimación de Riesgo de Incendios Forestales. México: XVII. Continental.

Paredes, F. 2009. Nociones Elementales de la Climatología del estado Cojedes. Serie N° 1. Publicaciones del área de estudios de postgrado. UNELLEZ – VIPI. San Carlos, Venezuela.

Trabajo de ascenso y trabajo de grado

Trabajo de ascenso:

Lovera, Zoleida. 2001. Estrategias de evaluación para la educación básica. Un enfoque constructivista. Trabajo de Ascenso a Profesor Agregado. Programa Ciencias de

la Educación. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Barinas.

Trabajo de grado:

Suárez F., Arennis B. 2001. Análisis de la Jerga Juvenil Barquisimetana en la Comunidad de San Lorenzo. Trab. Grd para optar al título de Magister en Lingüística. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico de Barquisimeto "Luis Beltrán Prieto Figueroa". Venezuela.

Información obtenida en Internet

UNELLEZ. 2006. Plan de estudios de la carrera Educación, mención: Castellano y Literatura. [En línea] http://200.11.218.106/portalopei/index.php?option=com_content&view=article&id=41:opei&catid=6:opei&Itemid=44 [Consulta: 2012, noviembre 12].

Resumen publicado en congresos, seminarios, simposios, jornadas y talleres

Con editores [Eds]:

Delgado, Kimberly, Flores, Antonio. 2019. Plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes. Flores, A., Guerrero, L., Ardiles, R., Fernández, J. [Eds]. Memorias del II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Contables. UNELLEZ, San Carlos, Cojedes, Venezuela. 206 p.

Mendoza, Manuel. y otros. 2000. Relación de los Hábitos con la Litiasis Renal. Mago, Tulio. G. y otros [Eds]. IV Congreso de Ciencia y Tecnología del estado Portuguesa. UNELLEZ, CONICIT, FONAIAP, IUTEG, UPEL, ULA, UCV-FAGRO. Acarigua, Venezuela. 178 p.

Informes, actas y otras publicaciones

UNELLEZ. 2012. Las Actividades de Extensión en el Vicerrectorado de

Infraestructura y Procesos Industriales. San Carlos. Mimeo. 6 p.

Matute, Braulio. 2004. Facilitadores y Supervisores de la Misión Sucre en el Estado Cojedes. Informe No. 2. San Carlos: Coordinación Regional. UCER. 45 p.

Leyes, decretos, resoluciones y otros

Ley de Universidades. 1970, septiembre 27. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 1429 (Extraordinaria), octubre 30, 1970. 243p.

Estructura para la página uno (1) **de todos los aportes**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN /
APORTE (No exceder de 20 palabras)**

**DETERMINACIÓN DE COMPUESTOS
VOLÁTILES EN DIFERENTES
VARIETADES DE CAFÉ VENEZOLANO**

TITLE OF THE PAPER (IN ENGLISH)

**(DETERMINATION OF VOLATILE
COMPOUNDS IN DIFFERENT
VARIETIES OF VENEZUELAN COFFEE)**

Nombre Apellido1. (autor (a))

Dr. en Gerencia Avanzada (UFT), MSc. En Administración (UC). Docente Titular de la UNELLEZ - San Carlos, Cojedes. Venezuela. pedroperez@gmail.com

Nombre Apellido2. (coautor (a))

Dr. en Gerencia Avanzada (UFT), MSc. En Administración (UCV). Docente Asociado de la UNESR - San Carlos, Cojedes. Venezuela. xxxx.xx@gmail.com

Nombre Apellido3. (coautor (a))

MSc. En Gerencia Pública (UNELLEZ). Docente Instructor de la UNELLEZ - San Carlos, Cojedes. Venezuela. nnnn_sss@yahoo.es

RESUMEN

Debe ser estructurado con una extensión máxima de 200 palabras, considerando los siguientes aspectos: Problema-Introducción, Objetivo general, Metodología (unidad de estudio, diseño y tipo de investigación, población y muestra [si aplica], métodos y análisis de los datos), Resultados y Conclusiones.

Palabras clave: Palabra clave1, palabra clave2, palabra clave3, palabra clave4 (3 a 5 palabras clave)

ABSTRACT

The abstract should be no longer than 200 words. It is very important to consider the following aspects: problem-introduction, objective, methodology, results and conclusions.

Keywords: keyword1, keyword2, keyword3, (up to 5 keywords, maximum)

INTRODUCCIÓN (Encabezado de primer orden)

Se sugiere la siguiente estructura: planteamiento del problema, justificación e importancia y los objetivos del estudio.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Se sugiere la siguiente estructura: antecedentes de la investigación, y las principales bases teóricas del estudio.

METODOLOGÍA

Se sugiere la siguiente estructura: unidad de estudio (si aplica), diseño y tipo de investigación, población y muestra (si aplica), métodos y análisis de los datos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se presenten deben ser relevantes y cónsonos con la temática y objetivos del estudio. Deben redactarse en pretérito. El texto, las Tablas [ej. (Tabla 1)] y Figuras [ej. (Fig.1)] deben presentarse en secuencia lógica. No repita el contenido de las Tablas o de las Figuras en el texto, se recomienda un máximo de 6 (entre ambas). Explique el significado de los resultados y sus limitaciones. Resalte los aspectos importantes del estudio. Contraste sus resultados y postulados (convergentes o divergentes), con otras investigaciones relacionadas con su estudio.

Las Tablas y Figuras no deberán contener elementos a color (sólo blanco y negro, y escala de grises). En las unidades, abreviaturas y símbolos, se usará el Sistema Internacional de Unidades (m, kg, s, K), empleando sólo términos aceptados; es necesario explicar las abreviaturas desconocidas cuando se usen por primera vez. Los gráficos vectoriales deberán proporcionarse en archivos de formato *.pdf. Las fotografías deberán entregarse en archivos *.tiff o *.jpeg con al menos 300 dpi de resolución, y los dibujos a línea en los mismos formatos con al menos 1000 dpi de resolución.

CONCLUSIONES

Establezca nexos entre las conclusiones y los objetivos del estudio. Esta sección debe ser clara y precisa, de extensión adecuada (no mayor a una página) y concordante con los resultados del trabajo.

Nota: si incluye agradecimientos, deberá hacerlo como una subsección situada después las conclusiones; deben ser breves.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Deben ajustarse a lo establecido en la normativa sobre las referencias.

Nota Importante:

En el caso de ensayos u otros productos de investigación distintos al artículo científico, **se mantiene la estructura solo en la página uno (1)** luego cambia, de acuerdo al producto a elaborar, lo sugerido, en caso de ensayos es:

INTRODUCCIÓN

DESARROLLO ARGUMENTAL

CONCLUSIONES O REFLEXIONES DE CIERRE

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TABLA DE CONTENIDO

REVISTA CIENTÍFICA GERENS
NÚMERO 8. ENERO-JUNIO 2021

PÁGS.

INVESTIGACIONES DE POSTGRADO

- 1 MODELO TECNOLÓGICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA, C.A. COJEDES
DARVIS RAFAEL BARRADAS y SUSANA MARÍA QUINTERO 13-21
- 2 CULTURA ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA GERENCIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA
ORLYS YORYETH INOJOSA PALACIOS, y CESAR MERCHÁN 22-31
- 3 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO NUEVAS TENDENCIAS EN LAS PYMES VENEZOLANAS
ELOINA JAIMES, y FRANCY DEL VALLE VELÁZQUEZ DE MUJICA 32-42
- 4 GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL APLICADA A LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD DEPORTIVA DEL SUR
REBECA E. ROSALES E. 43-52
- 5 DISRUP TIVIDAD SOCIAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS DE BIENESTAR SOCIAL: INDICADORES COMPLEJOS DE GESTIÓN PÚBLICA
DIANA ANGÉLICA DE LA ROSA DE PIÑATE 53-63
- 6 CULTURA DE CONTROL INTERNO EN ORGANIZACIONES VENEZOLANAS
MICHAEL JOSUÉ AULAR GALINDO 64-72
- 7 MODELO GERENCIAL BASADO EN EL EMPOWERMENT DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD DE DEFENSA PUBLICA DEL ESTADO COJEDES
ROSA AMELIA MENDOZA REYES 73-79
- 8 ORGANIZACIONES PENITENCIARIAS Y CALIDAD DE VIDA
VÍCTOR ROMÁN 80-90
- 9 MODELO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS OFICIALES DEL COMANDO DE ZONA 32 COJEDES
PEDRO PASTOR HERNÁNDEZ FIGUEREDO 91-96

ENSAYOS ACADÉMICOS

- 10 LA TRANSUBJETIVIDAD DESDE LA VISIÓN DE LA EPISTEMOLOGIA EMERGENTE
RAFAEL JESÚS CABALLERO YOVERA 97-105
- 11 CONSTRUCTO TEÓRICO COMO FUNDAMENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DENTRO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
CARLOS ERNESTO ROJAS CAMARGO 106-116
- 12 CORRELACION ENTRE LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DEL DOCTORADO EN GERENCIA AVANZADA Y EL E-COMMERCE
JUNIOR CATOR 117-124

	PÁGS
13 ARROGANCIA: ACTIVADOR NEGATIVO EN LA GERENCIA EMPRESARIAL LILA ROSA ARIAS PRESILLA	125-133
14 CONSIDERACIONES DE LA ÉTICA EN LA GERENCIA AVANZADA ROSANA COROMOTO PINEDA	134-141
15 ESCENARIOS ESTRATÉGICOS PARA LA COMPETITIVIDAD EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION SIXTO J. TOVAR V.	142-156
NORMAS PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS	157-162