



REVISTA CIENTÍFICA

“TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES”

Enero - Junio 2019

Año 11 Número 24

Decanato de Ciencias Económicas
y Empresariales

Universidad Centroccidental
Lisandro Alvarado

BARQUISIMETO - LARA - VENEZUELA



ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910

Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital : PPI200902LA3239

Periodicidad Semestral.



REVISTA CIENTÍFICA
"TEORÍAS, ENFOQUES
Y APLICACIONES
EN LAS CIENCIAS SOCIALES"

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO
DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Volumen (Año) 11 – Número 24. Enero-Junio 2019

Publicación Semestral. ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910
Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital: PPI200902LA3239

Revista de Distribución Gratuita. Los contenidos de los trabajos publicados en la revista son de entera responsabilidad de los autores. El autor cede a la revista científica TEACS los derechos para la distribución y publicación de su artículo en otros medios para su difusión.

TEACs es una publicación arbitrada, de periodicidad semestral, que está adscrita en la Coordinación de Postgrado de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Comprometida con el desarrollo de las Ciencias sociales, específicamente en las áreas y campos afines con la Gerencia y la Contaduría. Publica artículos tipo comunicaciones, ensayos, relatorías de eventos científicos y una sección de Gerencia al día para noticias, actualizaciones e innovaciones en el ámbito de la Gerencia y la Gestión.

EDITORA – DIRECTORA

Dra. Laura Ysabel Sarabia
lsarabia@ucla.edu.ve

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

DIRECCIÓN POSTAL

Revista científica TEACs. Coordinación de postgrado. Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. UCLA. Calle 8 entre carreras 19 y 20. Edificio Extensión, Investigación y Postgrado. Piso 2. Teléfonos: 0058-251-259-14-66. Telefax: 0058-0251-2591463 – 2591464. Barquisimeto. Estado Lara - Venezuela.

CORREO ELECTRÓNICO: rteacs@ucla.edu.ve

PAGINA WEB

Portal de Revistas Científicas de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado

<https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/teacs>

<http://bibvirtual.ucla.edu.ve/TEACs/default.htm>

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

DISEÑO DE PORTADA

MSc. Lenny Mendoza

lennymendoza@ucla.edu.ve

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el Año 2019 como año Internacional de las Lenguas Indígenas con la UNESCO como coordinadora del mismo. El objetivo de la iniciativa es sensibilizar a la opinión pública sobre los riesgos a los que se enfrentan estas lenguas y su valor como vehículos de la cultura, los sistemas de conocimiento y los modos de vida.

TEACs está indexada en Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales - CLASE, Sistema Regional de Información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal LATINDEX - Actualidad Iberoamericana - CITCHILE, Hemeroteca virtual – DIALNET y Revistas Venezolanas de Ciencia y Tecnología - REVENCYT. Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericanas. REDIB Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico. Base de datos RED ECONOMIA del Banco Central de Venezuela.

Esta obra está bajo la licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)





REVISTA CIENTÍFICA "TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES"



Citas Latinoamericanas en
Ciencias Sociales y Humanidades



Editora - Directora

Laura Ysabel Sarabia
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

Comité Editorial

Eunice Bastidas
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
Juana López García
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
José Luis Rodríguez
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
Ana Bracho
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
Edgar Chirinos
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

Consejo Científico Asesor

Rebeca Castellanos
Universidad Experimental de Guayana. Venezuela
Morela Acosta
Universidad de Carabobo. Venezuela
Lisandro Alvarado.
Universidad del Zulia. Venezuela
Rosa María Ortega Sánchez
Universidad de Guadalajara. México
Luiz Ovalles
Universidad Autónoma de Sinaloa. México
Luis Osuna
Universidad de Occidente. México
Katya González Jiménez
Universidad de Guadalajara. México
María Huilca
Universidad Nacional del Piura. Perú
Rosa Gonzales
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú
Aurea Elizabeth Rafael
Universidad Nacional de Trujillo. Perú
Giovanni Ortega
Universidad Nacional de Colombia. Colombia
Judith Hernández
Corporación Universitaria del Caribe. Colombia
Ana Chumaceiro
Corporación Antonio José de Sucre. Colombia

Revisión de Idiomas

Ruth Hernández
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela



Rector (E)

Nelly Velásquez

Vice-Rectora Académica

Nelly Velásquez

Vice-Rector Administrativo

Edgar Alvarado

Secretario General

Edgar Rodríguez

Director de Postgrado

Norberto Maciel

**Decanato de Ciencias
Económica y Empresariales**

Decano

Fernando Sosa

Coordinador de Postgrado

José Luis Rodríguez

TEACS

Año 11. Nº 24. Enero-Junio 2019

CONTENIDO

Investigaciones:

9. SISTEMA DE GESTIÓN DE ENERGÍA EN INSTALACIONES INDUSTRIALES

Eduardo José Almeida Aranguren
Eduardo David Colmenárez Almao

18. GESTIÓN DE PROCESOS EN ÁREAS INTEGRADORA Y MEDULARES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS: CASO DE ESTUDIO EN PROFESORES UNIVERSITARIOS.

María Daniela Gómez

29. RESILIENCIA DEL DOCENTE UNIVERSITARIO COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL EN EL CONTEXTO DE LA TRANSDISCIPLINARIEDAD

Carmen Alicia Navarro G.

41. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).

María Lorena Camarán
Lorena Barón M.
Mónica Patricia Rueda S.

53. LA ÉTICA GERENCIAL EN LAS ORGANIZACIONES FARMACÉUTICAS VENEZOLANAS. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICO-AXIOLÓGICA.

Sandra Rondón Rey
Laura Ysabel Sarabia

72. POLÍGONO DE INNOVACIÓN EN EL OESTE DE BARQUISIMETO, ESTADO LARA.

Gerardo Puleo Fernández
Adriana Hernández Asuaje
Oriana Puleo Bracho

**Rector (E)**

Nelly Velásquez

Vice-Rector Academic

Nelly Velásquez

Vice-Rector Administrative

Edgar Alvarado

Secretary General

Edgar Rodríguez

Director of Graduate Studies

Norberto Maciel

**Dean of Economics and
Business Administration****Dean**

Fernando Sosa

Graduate Coordinator

José Luis Rodríguez

CONTENT:**Research:**

9. SYSTEM OF ENERGY MANAGEMENT IN INDUSTRIAL FACILITIES

Eduardo José Almeida Aranguren
Eduardo David Colmenárez Almao

18. PROCESSES MANAGEMENT IN INTEGRATING AND ESSENTIALS AREAS OF THE PROJECT MANAGEMENT: CASE STUDY IN UNIVERSITY PROFESSORS

María Daniela Gómez

29. RESILIENCE OF THE UNIVERSITY TEACHER AS AN ORGANIZATIONAL STRATEGY IN THE CONTEXT OF TRANSDISCIPLINARITY

Carmen Alicia Navarro G.

41. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE OBJECTIVES OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT (ODS)

María Lorena Camarán
Lorena Barón M.
Mónica Patricia Rueda S.

53. MANAGEMENT ETHICS IN VENEZUELAN PHARMACEUTICAL ORGANIZATIONS. A THEORETICAL-AXIOLOGICAL APPROACH.

Sandra Rondón Rey
Laura Ysabel Sarabia

72. INNOVATION DISTRICT IN THE WEST OF BARQUISIMETO, LARA STATE

Gerardo Puleo Fernández
Adriana Hernández Asuaje
Oriana Puleo Bracho

TEACS: Revista Científica “Teorías, Enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales”

Publicación Semestral. ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910

Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital: PPI200902LA3239

Año: 2019. Enero-Junio

EDITORIAL

Año internacional de las lenguas indígenas.

“Los idiomas son una fuente de ideas y sabiduría cultural, por lo que su pérdida también hace que desaparezcan formas de entender el mundo”.

(Rosalyn R. LaPier, 2018)

Al hablar de las lenguas indígenas, es imperativo recordar que los distintos procesos de colonización y/o descubrimiento, trajeron consigo cambios significativos para los pobladores de las distintas etnias. A su llegada, los colonizadores consiguieron un continente ocupado, una distribución espacial, hábitos, costumbres y una lengua que los identificaba. Con el correr del tiempo, la coexistencia marcó cambios en las comunidades indígenas, no solo en lo religioso, político, social, sino en la confluencia de elementos lingüísticos de diversos orígenes, lo cual obligó a ambos a asimilar y entrar en un proceso de transculturación y de reajuste cultural producto de la hibridación. Estos intercambios culturales los obligaron a aceptar un nuevo modo de ver su mundo y de interpretarlo, ya que el invasor implantó su lengua. Oquendo 1996 p. 140 *“... la cultura occidental, impuso a través de la lengua un estilo de vida, una cotidianidad que destruyó y/o desplazó las culturas autóctonas”*

El 2019 fue declarado como el año internacional de las Lenguas Indígenas, razón por la cual el mundo se ha volcado en la búsqueda de estrategias y medidas que permitan salvaguardarlas. Las estadísticas revelan cifras significativas del peligro de extinción en que se encuentran y con ellas se perdería el legado socio cultural que las identifica como pueblo. Venezuela no escapa a esa realidad, la UNESCO registra en su Atlas 34 lenguas venezolanas en riesgo de desaparecer. Lingüistas y estudiosos de materias afines luchan por aportar soluciones y preservarlas a través de trabajos escritos, pero es necesario que políticas gubernamentales se aboquen a resguardar y proteger la herencia lingüística de nuestras etnias. De allí que sea válido lo expresado por el antropólogo venezolano Esteban Monsonyi (2017) cuando afirmó *“el planeta y nuestro país están en peligro...me siento parte de ese pueblo indígena y como tal tengo que protestar por esta humanidad, olvidada, oprimida”*. Ello corrobora que los pueblos indígenas, viven al desamparo del Estado a pesar de saber sido incluido en la Constitución de 1999, donde se reconocen los derechos indígenas y su aporte a la nación.

Venezuela debe asumir con conciencia la protección de las lenguas autóctonas que permanecen en el país, para lograrlo es indispensable un cambio de actitud de los entes gubernamentales y de la sociedad en general, ante el nativo que se ve amenazado y marginado por los hablantes mayoritarios, impidiendo que el pluralismo cultural como modelo de organización, cumpla con la esencia de procurar la armonía en las comunidades étnicas. Se requiere asimilar con responsabilidad el papel protagónico de defensores de las lenguas nativas porque *“La extinción de las lenguas es un problema cultural y práctico en la actualidad, pues amenaza con desterrar para siempre parte de la historia, cultura e identificación de cierto grupo social o incluso una nación”* (Lenguas indígenas 2006)

Sonia Coromoto Farnataro Gómez

Magíster en Lingüística –Profesora de Educación Media. Especialidad Castellano y Literatura. Mención Literatura UPEL. Venezuela

EDITORIAL

International year of indigenous languages.

*"Languages are a source of ideas and cultural wisdom, so their loss also makes ways to understand the world disappear."
(Rosalyn R. LaPier, 2018)*

When speaking of the indigenous languages, it is imperative to remember that the different processes of colonization and / or discovery, brought with them significant changes for the inhabitants of the different ethnic groups. Upon their arrival, the colonizers achieved an occupied continent, a spatial distribution, habits, customs and a language that identified them. Over time, coexistence marked changes in indigenous communities, not only religious, political, social, but the confluence of linguistic elements of different origins, which forced both to assimilate and enter a process of transculturation and cultural readjustment product of hybridization. These cultural exchanges forced them to accept a new way of seeing their world and interpreting it, since the invader implanted their language. Oquendo 1996 p. 140 "... the western culture, imposed through the language a way of life, a daily life that destroyed and / or displaced the autochthonous cultures"

The year 2,019 was declared as the international year of the Indigenous Languages, reason for which the world has turned to the search of strategies and measures that allow to safeguard them. The statistics reveal significant figures of the danger of extinction in which they find themselves and with them the socio-cultural legacy that identifies them as a people would be lost. Venezuela does not escape this reality, UNESCO registers in its Atlas 34 Venezuelan languages at risk of disappearing. Linguists and students of related subjects struggle to provide solutions and preserve them through written works, but it is necessary that government policies are devoted to safeguard and protect the linguistic heritage of our ethnic groups. That is why what Venezuelan anthropologist Esteban Monsonyi (2017) expressed when he said "the planet and our country are in danger ... I feel part of that indigenous people and as such I have to protest this humanity, forgotten, oppressed". This corroborates that the indigenous peoples live in the state's helplessness despite knowing that they were included in the 1999 Constitution, where indigenous rights and their contribution to the nation are recognized.

Venezuela must consciously assume the protection of the native languages that remain in the country, to achieve this a change of attitude of the governmental entities and of society in general is indispensable, before the native who is threatened and marginalized by the majority speakers, preventing cultural pluralism as a model of organization, fulfilling the essence of seeking harmony in ethnic communities. It is necessary to assimilate responsibly the leading role of defenders of native languages because "The extinction of languages is a cultural and practical problem today, because it threatens to banish forever part of the history, culture and identification of a certain social group or even a nation "(Indigenous Languages 2006)

Sonia Coromoto Farnataro Gómez

Master in Linguistics - Middle School Teacher. Specialty Spanish and Literature. Literature Mention
UPEL. Venezuela



Artículos

Investigación

SISTEMA DE GESTIÓN DE ENERGÍA EN INSTALACIONES INDUSTRIALES

Eduardo José Almeida Aranguren

Ingeniero Electricista en Libre Ejercicio
Magíster Scientiarum en Ingeniería Eléctrica
Ecuador
Email: ingeduardoalmeida@gmail.com

Eduardo David Colmenárez Almao

Ingeniero Electricista Jefe del turno de extrusión ®TUBRICA
Venezuela
Email: edcolmenarez@tubrica.com

RESUMEN

En una empresa de alimentos los procesos demandan el uso de una gran cantidad de energía, es por ello que cada oportunidad de ahorro cuenta y no se puede desperdiciar en lo más mínimo, ya que esto se ve reflejado directamente en el costo final del producto. Por tal motivo este trabajo de investigación centro su propósito en diseñar un sistema de gestión de energía para una empresa de alimentos embutidos, a fin de guiar el consumo energético en forma más eficaz y eficiente. Para ello, principalmente en la empresa se llevó a cabo un diagnóstico en las instalaciones eléctricas y se recolectó toda la información necesaria referente al consumo de energía eléctrica mediante una auditoría energética; en ese mismo orden de ideas se evaluaron parámetros fundamentales como energía eléctrica consumida y producción para luego determinar los índices de consumo y de eficiencia energética para diseñar el sistema de gestión de energía, sin afectar la productividad y el confort de la organización. Finalmente se estableció el sistema de gestión de energía basado en el marco de mejora continua Plan-Do-Check-Act (PDCA, siglas en inglés que corresponden a "Planificar-Hacer-Comprobar-Actuar") el cual integró la gestión energética en las buenas prácticas organizativas diarias a través del análisis de los datos recolectados durante el diagnóstico del consumo de energía eléctrica, además se proponen una serie de recomendaciones que permitan en todo lo posible la aplicación del sistema y el de reducir el consumo a través de la aplicación de nuevas tecnologías de eficiencia energética.

Palabras clave: energía, ahorro, costo, sistema, gestión.

Recibido: 28-11-2018

Aceptado: 30-03-2019

SYSTEM OF ENERGY MANAGEMENT IN INDUSTRIAL FACILITIES

Eduardo José Almeida Aranguren

Electrical Engineer in Free Exercise
Magister Scientiarum in Electrical Engineering
Ecuador
Email: ingeduardoalmeida@gmail.com

Eduardo David Colmenárez Almao

Electrical Engineer Head of the extrusion shift @TUBRICA
Venezuela
Email: edcolmenarez@tubrica.com

ABSTRACT

In a food company processes demand the use of a large amount of energy, that is why every saving opportunity counts and can not be wasted in the least, since this is directly reflected in the final cost of the product. For this reason, this research work centers its purpose in designing an energy management system for a sausage food company, in order to guide energy consumption more effectively and efficiently. For this, mainly in the company, a diagnosis was made in the electrical installations and all the necessary information regarding the consumption of electrical energy was collected through an energy audit; In the same order of ideas, fundamental parameters were evaluated, such as electrical energy consumed and production, to then determine consumption and energy efficiency indices to design the energy management system, without affecting the productivity and comfort of the organization. Finally, the energy management system was established based on the continuous improvement framework Plan-Do-Check-Act (PDCA, acronym in english that corresponds to "Plan-Do-Check-Act") which integrated the energy management in the good daily organizational practices through the analysis of the data collected during the diagnosis of electrical energy consumption, in addition, a series of recommendations are proposed that allow as much as possible the application of the system and reduce consumption through the application of new energy efficiency technologies.

Keywords: energy, savings, cost, system, management.

1. INTRODUCCIÓN

El consumo y la disponibilidad de energía es un factor preponderante en los costos de producción. Por este motivo, se pone de manifiesto en el sector manufacturero y de servicios la necesidad de realizar una cuidadosa gestión de la energía para aumentar la competitividad. El uso racional y eficiente de la energía se puede definir como un asunto de interés social, público y de conveniencia nacional, fundamental para asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno, la competitividad de la economía del país, la protección al consumidor y la promoción del uso de energías no convencionales de manera sostenible con el medio ambiente y los recursos naturales. Todo esto incluye aspectos tales como, el ahorro de energía, la sustitución de energéticos, la generación eficiente de energía y el mantenimiento de equipos.

Utilizar eficientemente la energía significa evitar desperdiciarla y realizar las actividades con el mínimo de energía posible, aumentando la productividad y competitividad de la empresa. En esta los procesos demandan el uso de una gran cantidad de energía, es por ello que cada oportunidad de ahorro cuenta y no se puede desperdiciar en lo más mínimo, ya que esto se ve reflejado directamente en el costo final del producto.

La ejecución del diseño de este sistema, se inicia al realizar un análisis sistemático del proceso, luego se procedió a la identificación de las principales causas del desperdicio de energía para reducir el índice de consumo, encontradas las causas se pasó a definir el problema para luego diseñar un plan de acción que detenga las causas eliminando el problema y así obtener el ahorro de energía buscado, con la finalidad de resguardar la identidad y el prestigio de la organización.

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la investigación se consideraron las siguientes fases: Fase I: Estudio diagnóstico; Fase II: Analizar la demanda de energía eléctrica, consumos y producción, de la empresa y determinar el índice de consumo y Fase III: Diseño del sistema de gestión energética, los cuales se describen a continuación.

Fase I Estudio diagnóstico:

En cuanto al análisis descriptivo del problema, este se apoyó en un estudio de campo tipo diagnóstico, el cual se hizo a través del análisis de información obtenida, mediante una auditoría energética de tipo preliminar, en busca del consumo actual de energía eléctrica, además de las posibilidades de ahorro. Esta fase contó con una sola actividad, en la cual se realizó la auditoría por medio de la información suministrada por la empresa, la cual se efectuó a través de un analizador de redes, este equipo fue instalado en la salida del banco de transformación, para

monitorear las variables eléctricas (tensión, corriente, potencia, factor de potencia, entre otros) dentro de las instalaciones de la empresa, con el fin de determinar los sectores de mayor consumo de energía.

Fase II Analizar la demanda de energía eléctrica, consumos y producción, de la empresa y determinar el índice de consumo:

Se determinaron estos indicadores de eficiencia en la empresa de alimentos embutidos con el objetivo de compararlos con las recomendaciones estipuladas en la literatura especializada, para luego en función de los valores encontrados, establecer una serie de pautas y recomendaciones que permitan incrementar la eficiencia energética. Esta fase conto con dos actividades en la primera actividad se recolectó la información referente a la energía mensual facturada por la empresa y la producción mensual de la misma, con el fin de obtener los datos necesarios para calcular los índices de consumo y en la segunda actividad se procedió a determinar el índice de consumo específico de los años 2009 hasta el 2015 comparando cada uno de estos años con el año 2009 que es el año base de comparación a través de las gráficas asociadas con el fin de calcular el porcentaje de ahorro mensual.

Fase III Diseño del sistema de gestión energética:

En este paso se procedió a analizar los datos recolectados durante el diagnóstico de la demanda de energía eléctrica, para luego estudiar los principales sectores de mayor consumo de energía, y calcular la reducción del consumo de energía, sin que se vea afectada la productividad y el confort. Además, se proponen una serie de ideas y recomendaciones que permiten en todo lo posible obtener este beneficio, a través, de una inversión relativamente baja, las cuales serán basadas en resultados cuantitativos de los datos obtenidos de dicha auditoría. Esta fase contó con una actividad en la cual se realizó el diseño del sistema de gestión energética en la empresa, en el cual siguiendo los lineamientos de la norma ISO 50001, nos hace la invitación a desarrollar una política para un uso más eficiente de la energía, mediante el sistema de gestión energético, este diseño se realizó mediante el proceso (PDCA) que consiste en planificar, hacer, verificar y actuar para obtener una mejora continua.

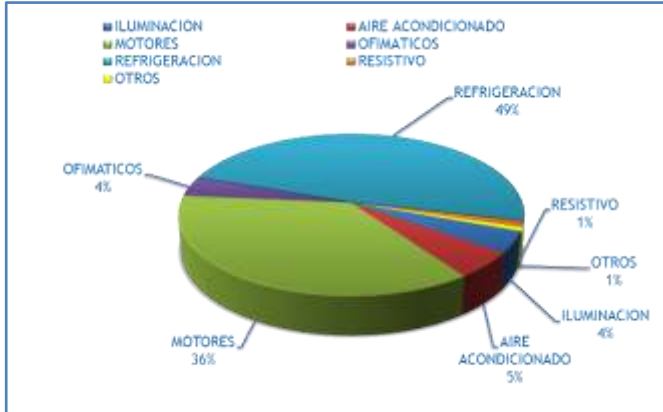
3. RESULTADOS.

3.1. Fase I:

Esta fase se basó en una actividad, donde se realizó la auditoría por medio de la información suministrada por la empresa, la cual se efectuó a través de un analizador de redes. Este equipo fue instalado en la salida del banco de transformación, para monitorear las variables eléctricas (tensión, corriente, potencia, factor de potencia, entre otros) dentro de las instalaciones de la empresa, con el fin de determinar los sectores con un mayor consumo de energía. Al recolectar los datos se obtuvieron dichos

sectores de mayor consumo, los cuales se pueden evidenciar claramente a continuación en la figura 1.

Figura 1: .Matriz energética de la empresa de alimentos embutidos



Es de hacer notar, que los sectores de la empresa que generan mayor consumo de energía son el área de refrigeración y de motores, los cuales fueron los principales sectores tomados para enfocar el diseño del sistema de gestión energética.

Asimismo, podemos observar que tanto en iluminación, como en los equipos ofimáticos se puede considerar la toma de medidas necesarias para la reducción de su consumo, sin la necesidad de hacer una inversión considerable.

3.2. Fase II:

Esta fase contó con dos actividades, en la primera actividad se recolectó la información referente a la energía mensual facturada por la empresa y la producción mensual de la misma, con el fin de obtener los datos necesarios para calcular los índices de consumo.

Luego, fueron comparados con el año base que es el 2009, debido a la Ley de Uso Racional y Eficiente de la Energía, la cual indica que las empresas privadas deben realizar acciones para mantener una reducción de al menos un diez por ciento (10%) de su consumo mensual, con respecto al mayor valor entre el consumo facturado en el mismo mes o el consumo promedio mensual facturado, ambos referidos al año 2009.

Cabe destacar que esta meta de reducción de energía no es obligatoria, debido a que es una empresa que produce alimentos, sin embargo la empresa se ha fijado como objetivo el ahorro de todos los recursos, incluyendo la energía eléctrica, para ser más eficiente.

Al tener los datos de la empresa de los años 2009 hasta el 2015, se realizó tanto para las facturas de consumo energético, como para la producción mensual en Kg. Una serie de datos se introdujeron en la herramienta computacional Excel, dando como resultado una data, que se muestra a continuación en el cuadro 1.

Cuadro 1: Resumen de la recopilación de datos mensuales desde el año 2009 hasta el año 2015 la Producción (Kg/mes), el Consumo Energético (Kwh/mes)

Años	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2009
Meses	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	C (Kwh/mes)	P (Kg/mes)	Base: 2009 C (Kwh/mes)
Enero	245.108,57	657.206,40	319.870,59	732.939,70	379.490,91	864.456,80	407.099,09	937570,4	415.602,00	12221707,55	382.116,77	967036,5	447,43	1.231.448,00	341.238,94
Febrero	312.428,57	727.444,45	303.258,67	808.207,20	386.813,79	983.465,30	410.311,03	992392	476.749,00	1124516,85	407.766,56	1139666,4	437,14	1.269.352,00	341.238,94
Marzo	311.271,43	890.732,00	298.181,33	885.534,25	408.342,86	1.088.327,25	437.765,17	1140506,2	460.783,93	1028640,25	428.400,00	1088011,9	438,43	1.506.146,00	341.238,94
Abril	343.840,00	677.402,40	324.411,43	818.850,05	409.200,00	735.393,65	445.165,31	844091,65	424.239,68	1472103,95	472.000,00	977770,3	427,36	1.361.229,00	343.840,00
Mayo	305.815,45	736.406,85	340.885,71	990.562,80	354.620,69	990.515,20	412.488,00	1184874,5	516.086,13	1345180,25	450.200,00	1077361,4	450,00	1.367.263,00	341.238,94
Junio	353.014,29	801.096,10	370.924,14	892.949,65	427.457,14	824.645,35	478.189,00	1055445,85	484.202,81	1208169,6	452.000,00	1061962	448,80	1.379.876,00	353.014,29
Julio	363.160,00	733.372,35	365.920,00	897.382,40	402.600,00	795.663,75	441.030,97	927894,85	503.204,29	1214678,05	271.034,00	1225194,3	438,00	1.367.331,00	363.160,00
Agosto	339.854,55	685.647,40	352.237,50	999.038,15	382.567,74	1.062.520,40	421.982,00	1189118,55	475.334,52	1280622,75	450.581,00	1152349,3	410,63	1.084.846,00	341.238,94
Septiembre	365.503,45	745.034,35	381.520,00	1.018.946,00	429.019,35	1.035.056,90	440.202,73	1037918,85	486.640,91	1252445,25	401.888,00	1132942	414,00	1.068.061,00	365.503,45
Octubre	385.680,00	727.441,90	397.228,00	879.313,10	423.745,31	1.022.841,40	446.689,29	1283015,5	506.642,14	1352718,9	401.888,00	1134393	387,00	969.380,00	385.680,00
Noviembre	361.687,50	813.971,90	394.780,65	1.041.307,80	425.950,34	1.034.169,50	491.846,13	1290420,7	514.523,23	1388501,35	401.888,00	1045608,8	424,74	942.598,00	361.687,50
Diciembre	407.503,45	778.056,85	411.640,00	978.040,60	438.209,00	932.793,40	482.003,44	1084903,45	497.074,84	990732,8	376.457,00	1138945,6	333,53	1.070.959,00	407.503,45

De los datos anteriores se tiene que, la energía mensual facturada en los años más próximos, ha ido aumentando en comparación con la energía mensual facturada en el año 2009, sin embargo, este

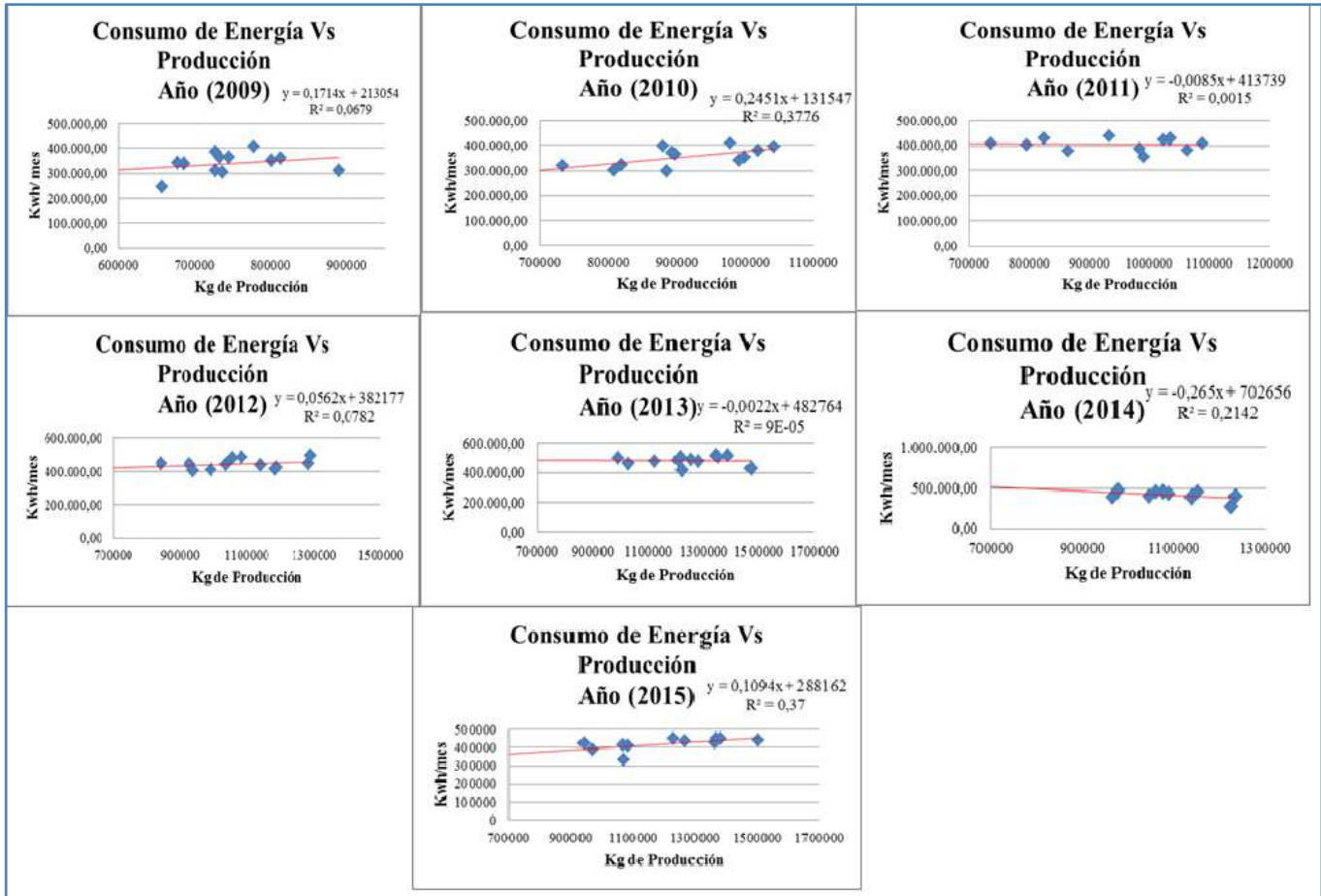
incremento viene del resultado del incremento en la producción anual de la empresa, por lo cual a la empresa le conviene que su evaluación sea por índice de consumo, porque de esta forma se

puede calcular si actualmente está siendo eficiente en cuanto al consumo energético.

Para la segunda actividad de la fase II se realizó un análisis correlacional con respecto al consumo de energía y el nivel de producción; el paso inicial fue la elaboración de gráficos que

relacionan los dos parámetros sobre datos registrados en un periodo de tiempo de un año (Ver figura 2). Se tomaron las cifras reales de una línea de producción (Kilogramos de producto), esto mediante datos suministrados por la empresa.

Figura 2: Consumo de Energía Eléctrica Vs Producción anual desde el año 2009 hasta el año 2015



Al observar la figura 2 se puede notar que, en el transcurso de 12 meses, hay casi siempre una relación de continuidad entre la producción y el consumo de energía, salvo en algunos meses donde se observa como el consumo de energía fue mayor y la producción menor. No se puede perder de vista el año 2014 donde la pendiente de la línea es negativa y muy pronunciada y se observa como el consumo es mucho mayor respecto a la producción, esto se debe a que la producción bajó y se averió un medidor, por lo tanto se promediaron algunos meses, por ende existe un aumento considerable en el error de la medición.

3.3. Fase III:

Esta fase constó de una actividad en la cual se diseñó el sistema de gestión energética en la empresa, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 50001, basada en desarrollar una política para un uso

más eficiente de la energía, mediante el sistema de gestión energética. El sistema de gestión energética se basó en el marco de mejora continua Plan-Do-Check-Act (PDCA), que integra la gestión energética en las prácticas organizativas diarias. Ahora bien, se presenta el desarrollo de los ítems correspondientes al ciclo PDCA

3.3.1. Planificar:

Consistió en realizar la revisión energética y determinar el nivel de referencia, los indicadores de desempeño energético, los objetivos, las metas y los planes de acción necesarios para así lograr unos resultados que mejoren el rendimiento energético de conformidad con la política energética de la organización. Para ello se diseñó lo contemplado en el cuadro 2, que muestra los objetivos y las metas planteadas para lograr los resultados que mejoren el rendimiento energético.

Cuadro 2: Objetivos y las metas planteadas para lograr los resultados que mejoren el rendimiento energético

Mes	Fecha de Recepción	Producción (Kilogramos)	Índice de consumo Especifico (Kw/h*Kg)	Consumo (Kw/h)		Cumplimiento	¿Cumple ?
				Esperado	Real		
					Variación % Consumo		
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							

Fuente: Los autores

3.3.2. Hacer:

Consiste en hacer efectivo lo planeado, es decir, se ejecuta el plan estratégico, lo que contempla: organizar, dirigir, disponer los recursos y supervisar la ejecución, de manera que se recopile los datos para verificarlos y evaluarlos en los siguientes pasos: Para el objetivo 1 la empresa debe realizar campañas publicitarias (o charlas educativas) que promuevan el uso racional y eficiente de la

energía, mediante la elaboración de afiches, trípticos o pendones, actualmente la empresa ha puesto en marcha las propuestas de dicha campaña.

A continuación, se muestra en la figura 3, el desarrollo del presente objetivo suministrado por la empresa:

Figura 3: Afiche de la campaña de consumo eficiente



Para el objetivo 2 la empresa debe promover las mejores prácticas de gestión de la energía y reforzar las buenas conductas en cuanto este tema, para ello se realizó una auditoría energética que

permitió ver los sectores de mayor consumo en la organización, también se planteó realizar acciones para la reducción del consumo de energía independiente de la producción, debido a que es

considerablemente elevado. A continuación, se muestra mediante la figura 4, algunas de las medidas tomadas para reforzar las buenas conductas y las mejores prácticas de la gestión energética en la organización:

Figura 4: Buenas prácticas, para el ahorro energético



Para el objetivo 3 la empresa debe ayudar a las instalaciones en la evaluación y dar prioridad a la aplicación de nuevas tecnologías de eficiencia energética, en ella se espera que la reducción del consumo de energía sea considerable y que una vez instaladas se puedan optimizar y promover mejores tecnologías a medida que salen en el mercado.

A continuación, se muestra algunas de las medidas tomadas para la aplicación de nuevas tecnologías de eficiencia energética:

- *Sustitución de Iluminación en Planta:* Lámparas fluorescentes reemplazadas por lámparas tipo LED (Ver figura 5), con las siguientes ventajas: Menor consumo de energía, mayor iluminación con menos lámparas, mayor durabilidad y no contienen Mercurio.

Figura 5: Sustitución de luminarias en Planta



- *Sustitución de equipos de alto consumo:* Fueron reemplazados los tableros de los hornos Vemag por otros que poseen

variadores de frecuencia, lo cual permitió la disminución del consumo de energía.

- *Adquisición continua de nuevas tecnologías más eficientes.*
- *Instalación de equipos de apagado automático para las cavas cuarto, como se muestra en la Figura 6, en el horario de máximo consumo de 7:00pm a 9:00pm*

Figura 6: Equipo de apagado automático para las cavas cuarto



3.3.3. Comprobar:

Consiste en monitorear y medir los procesos y las características clave de las operaciones que determinan el rendimiento energético respecto a la política y los objetivos energéticos, e informar de los resultados.

Como se ha mencionado, primero se debe monitorear el índice de consumo Específico ($Kw/h*Kg$) en el año actual respecto al año base (2009), y así ir verificando que se mantenga en óptimas condiciones.

Se deben programar las nuevas medias de ahorro a instalar y ver cuáles son sus ventajas y desventajas, determinando el consumo de la tecnología anterior y el de la nueva tecnología a instalar, para luego ver cuál es el porcentaje de ahorro energético que beneficia este proceso.

Es de suma importancia llevar un control sobre cada una de estas variables, debido a que nos ayuda a verificar y promover nuevas tecnologías a implantar, para el buen uso y ahorro de la energía.

Para ello se debe utilizar lo contemplado en el cuadro 3 el cual indica cada uno de los ítems a llevar para monitorizar y medir los procesos:

Cuadro 3: Monitoreo de Procesos y nuevas medidas a implantar

Mes	Nuevas Medidas de ahorro Instalada	Ventajas	Desventajas	Consumo (Kw/h) Tecnología Anterior	Consumo (Kw/h) Tecnología Instalada	% Ahorro Energético en nueva tecnología implantada	Índice de Consumo específico Base (2009) (Kw/h*Kg)	Índice de Consumo específico Actual (Kw/h*Kg)	% Ahorro Respecto al índice de consumo específico
Enero							0,372955239		
Febrero							0,429487874		
Marzo							0,349455762		
Abril							0,507586037		
Mayo							0,415280561		
Junio							0,440664098		
Julio							0,495191835		
Agosto							0,495669567		
Septiembre							0,490586038		
Octubre							0,530186672		
Noviembre							0,444348877		
Diciembre							0,523745084		

3.3.4. Actuar:

En esta etapa se deben adoptar acciones para la mejora continua del rendimiento energético y del sistema de gestión de energético, para ellos se plantea tomar acciones en cada uno de los siguientes lugares o equipos: Equipos de oficina, motores eléctricos, refrigeración, aire acondicionado e Iluminación.

4. CONCLUSIONES

Se estableció el diseño del sistema de gestión energética que se basó en el marco de mejora continua Plan-Do-Check-Act (PDCA, siglas en inglés que corresponden a “Planificar-Hacer-Comprobar-Actuar”) el cual integró la gestión energética en las prácticas organizativas diarias a través del análisis de los datos recolectados durante el diagnóstico de la demanda de energía eléctrica. Con ello, se logró estudiar los principales sectores de mayor consumo de energía, y promover la reducción del consumo de energía, sin que se vea afectada la productividad y el confort. Además, se han propuesto una serie de ideas y recomendaciones que permiten en todo lo posible obtener este beneficio, el cual califica como técnico y económico.

Se demostró mediante los datos obtenidos de la auditoria energética que el mayor consumo de energía eléctrica, tiende a ser ocasionado por el área de refrigeración, los sistemas de aires acondicionados y equipos de climatización. Por tanto se centró la atención en ello para la toma de medidas de ahorro energético, y de esta forma se diseñó el sistema de gestión energética.

Se recolectó la información referente a la energía mensual facturada por la empresa y la producción mensual de la misma, con

la cual se obtuvo los datos necesarios para calcular los índices de consumo.

Se realizó un análisis correlacional con respecto al consumo de energía eléctrica y el nivel de producción, donde se logró la elaboración de gráficos que relacionan los dos parámetros sobre datos registrados en un periodo de tiempo de un año.

Se evidenció mediante la ecuación de la recta $E = e + m$, obtenida de los gráficos del análisis correlacional que el espacio señalado por e , el cual corresponde a la energía independiente de la producción, es donde en principio se tenía que prestar mayor atención en el contexto del programa de ahorro para el diseño del sistema de gestión energética.

Se determinaron los índices de consumo específico los cuales fueron calculados con respecto al consumo de energía (kWh) y a la producción (Kg), de tal manera se ha demostrado que hubo una disminución del índice, esto quiere decir que han aumentado su producción y disminuido su consumo siendo así eficiente.

Se observó que existe una contradicción, ya que para la empresa que presta el servicio eléctrico la organización debe de tener su correlación en un rango mayor o igual a 0,75 para ser eficiente, el cual los resultados obtenidos arrojan valores menores a este, no obstante mediante los gráficos de índice de consumo específico se apreció que hubo una disminución de dicho índice como consecuencia del aumento de su producción, siendo así eficientes.

5. AGRADECIMIENTOS

A la UNEXPO VRB y en especial al personal del departamento de ingeniería eléctrica de esa casa de estudios que brindaron su apoyo

en todo momento, además a todo el personal que labora en la empresa de alimentos embutidos, así como también a la Dra. Carmen Vásquez, por su buena disposición a compartir todos sus conocimientos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Gouchon, C. y Deléage, J.P (1996). La energía como tema interdisciplinar en la educación. [En línea]. Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=tqz4T3qlRf0C&pg=PT17&dq=definicion+de++energia+Deleage&hl=es&sa=X&ei=I4YhVfKvKsmFsAWu_YLgAQ&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=definicion%20de%20%20energia%20Deleage&f=false. Consultado el 15 de marzo de 2015.

Aranda, J (2010). Eficiencia energética en instalaciones y equipamiento de edificios. [En línea]. Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=r1c_dnlwEh0C&pg=PA79&dq=La+gesti%C3%B3n+energ%C3%A9tica+es+un+procedimiento+organizado+de+previsi%C3%B3n+y+control+del+consumo+de+energ%C3%ADa,+con+el+fin+de+obtener+el+mayor+rendimiento+energ%C3%A9tico+sin+disminuir+el+nivel+de+prestaciones.&hl=es&sa=X&ei=vPsvVY2kG8iNsAW8i4CIAw&ved=0CCIQ6AEwAQ#v=onepage&q=La%20gesti%C3%B3n%20energ%C3%A9tica%20es%20un%20procedimiento%20organizado%20de%20previsi%C3%B3n%20y%20control%20del%20consumo%20de%20energ%C3%ADa%2C%20%20con%20el%20fin%20de%20obtener%20el%20mayor%20rendimiento%20energ%C3%A9tico%20sin%20disminuir%20el%20nivel%20de%20prestaciones.&f=false. Consultado el 15 de marzo de 2015.

Confederación empresarial de Madrid. (2011). Guía para la implantación del Sistema de Gestión Energética. [En línea]. Disponible en: http://www.madridemprende.com/intranet/images/RecursosWeb/DOC_RC_65_Gu%C3%ADa%20para%20la%20implantaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Energ%C3%A9tica%20en%20Pym.pdf. Consultado el 18 de Marzo de 2015.

Comisión Nacional de los Mercados y Competencia (CNE) .Energía Eléctrica. [En línea]. Disponible en www.cne.es Consultado el 15 de marzo de 2016

Green PYME. Eficiencia energética. [En línea]. Disponible en: <http://greenpyme.iic.org/es/eficiencia-energ%C3%A9tica> Consultado el 15 de marzo de 2016

Schneider Electric. Complementos técnicos de calidad de la energía. [En línea]. Disponible en: http://ingeborda.com.ar/biblioteca/Biblioteca%20Internet/Catalogos%20de%20Fabricantes/Materiales%20Electricos/Schneider/Catalogo%20Telemecanique/Capitulo_2.pdf Consultado el 15 de marzo de 2016.

WatergymexOrg. Curso Básico de ahorro de Energía. [En línea]. Disponible en: <http://www.watergymex.org/contenidos/rtecnicos/Diagnosticos%20para%20agua%20y%20energia/CURSO%20BASICO%20DE%20AHORRO%20DE%20ENERGIA%20ELECTRICA.pdf> Consultado el 15 de marzo de 2016

Investigación

GESTIÓN DE PROCESOS EN ÁREAS INTEGRADORA Y MEDULARES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS: CASO DE ESTUDIO EN PROFESORES UNIVERSITARIOS.

María Daniela Gómez

<https://orcid.org/0000-0003-4405-7888>

Magíster en Gerencia de Proyectos. Economista.

Profesora en categoría Agregado adscrita al Departamento
Tecnología de Servicios de la Universidad Simón Bolívar.
Venezuela.

Email: mdgomez@usb.ve

RESUMEN

La labor universitaria está sustentada en tres pilares fundamentales: docencia, investigación y extensión; esos pilares están conformados por actividades consideradas como rutinarias, pero también por proyectos llevados a cabo con el fin de conseguir resultados con características únicas dentro de plazos y presupuestos limitados, es por ello que estos últimos requieren que los profesores que los realizan apliquen metodologías y herramientas específicas, además de desarrollar competencias personales que permitan obtener los resultados esperados. Dentro de los estándares propuestos por el Project Management Institute se consideran un grupo de procesos y de áreas del conocimiento que deben coordinarse para gestionar un proyecto; es así que el presente artículo, que se encuentra enmarcado en una metodología del tipo descriptivo con un diseño no experimental, tiene como principal objetivo diagnosticar, por medio de una autoevaluación, la gestión realizada por los profesores del Departamento Tecnología de Servicios de la Universidad Simón Bolívar (USB) de los procesos en áreas de conocimiento integradora y medulares (gestión del alcance, del tiempo, del costo y de la calidad) de los proyectos que desarrollan con el fin de diseñar posteriormente un plan de formación en gestión de proyectos para profesores universitarios enmarcados en su plan de desarrollo profesoral.

Palabras clave: gestión de procesos, áreas de conocimiento, gestión de proyectos, profesores universitarios.

Recibido: 18-03-2019

Aceptado: 02-05-2019

**PROCESSES MANAGEMENT IN
INTEGRATING AND ESSENTIALS AREAS OF
THE PROJECT MANAGEMENT: CASE STUDY
IN UNIVERSITY PROFESSORS**

María Daniela Gómez

<https://orcid.org/0000-0003-4405-7888>

Master in Project Management. Economist.

Professor assigned to the Department of Service Technology
of the Simon Bolivar University, Venezuela.

mdgomez@usb.ve

ABSTRACT

The university labor is based on three fundamental pillars: teaching, research and extension; these pillars are made up of routines activities, but also by projects carried out in order to achieve results with unique characteristics within limited timeframes and budgets, that is why these last require that the professors who perform them apply specific methodologies and tools, in addition to developing personal skills that allow obtaining the expected results. Within the proposed standards by the Project Management Institute are considered a group of processes and areas of knowledge that must be coordinated to manage a project, so this article, that is framed in a methodology of a descriptive type with a non-experimental design, has a main objective to diagnose, through a self-evaluation, the management carried out by the professors of the Services Technology Department of the Simon Bolivar University (USB) of the processes and areas of integrating and essentials (management of the scope, time, of cost and quality)of the projects that they develop in order to subsequently design a training plan in project management for university professors framed in their teaching development plan.

Keywords: *processes management, knowledge areas, project management, university professors.*

1. INTRODUCCION

Los profesores universitarios se enfrentan constantemente a proyectos educativos, de investigación o de extensión que requiere por parte de ellos el uso de metodologías y herramientas específicas para gestionarlos, así como el desarrollo de competencias personales y habilidades que permitan llevarlos a término tal como fueron planificados, dentro del presupuesto y cronograma previstos así como con las características requeridas.

Dentro de la metodología propuesta por los estándares para la gestión de proyectos del Project Management Institute, se encuentran los grupos de procesos que deben realizarse en proyectos de cualquier tipo, que no son más que “una serie sistemática de actividades dirigidas a producir un resultado final” (Project Management Institute, 2013: 559);

Adicionalmente esta metodología considera que los procesos a lo largo de la gestión de proyectos se enmarcan dentro de áreas de conocimiento las cuales “definen las variables que intervienen en un proyecto y que inciden en el producto, servicio o resultado esperado” (Ugas, 2008: 78), dentro de las cuales es posible distinguir como áreas medulares o esenciales para gestionar cualquier proyecto las vinculadas con la gestión del alcance, del tiempo, de los costos y de la calidad, así como área integradora precisamente la gestión de la integración de todos los procesos y áreas del conocimiento vinculados a un proyecto.

Considerando el grupo de procesos junto a las áreas medulares e integradora para la gestión de proyectos es que se realiza la siguiente investigación, del tipo descriptivo con un diseño no experimental para así diagnosticar la gestión realizada por los profesores del Departamento Tecnología de Servicios de la Universidad Simón Bolívar (USB) de los procesos en áreas de conocimiento integradora y medulares y “establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2012: 24) ante los proyectos que han llevado a cabo; para obtener la información requerida por parte de los profesores se consideró el trabajo realizado por Palacios (2009), en el cual presenta un cuestionario para la autoevaluación de los grupos de procesos a través de las áreas de conocimiento de un proyecto, todo esto con el fin de diseñar posteriormente y desde un punto de vista institucional un plan de formación en gestión de proyectos para profesores de la universidad enmarcados en su plan de desarrollo profesoral.

2. GRUPO DE PROCESOS Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO MEDULARES PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS

Los proyectos son mecanismos por los cuales las organizaciones pueden implementar actividades fuera de sus modos de operaciones normales (Gisi, 2018); desde el punto de vista

educativo, un proyecto puede definirse como “la acción del personal docente o no docente de la universidad hacia la consecución de un resultado o, el medio o la acción organizacional mediante la cual la universidad busca respuesta a una necesidad” (Veliz-Briones y otros, 2016: 10) sea esta interna o externa de la institución educativa. Por lo tanto, los proyectos requieren una gestión especial que permita, para Estrada (2015), administrar todos los recursos necesarios para dar respuesta al objetivo primordial por el cual se dio inicio al proyecto.

En otras palabras, la gestión de proyectos implica la aplicación sistemática de técnicas y herramientas que permitan cumplir con los requisitos del proyecto, o lo que es lo mismo llevar a cabo procesos que implican definir, planificar, organizar, controlar y liderar un proyecto hasta que el resultado final sea alcanzado; estos procesos implican realizar una serie de actividades en secuencia lógica de forma que sea posible “minimizar los costos operacionales mediante la realización de más trabajo en menor tiempo y con pocos recursos sin sacrificar la calidad” (Kerzner, 2001: 2).

Es necesario, tal como aporta Ríos (2015), que toda gestión de proyectos sea capaz de manejar la complejidad que implica llevarlos a cabo, por lo que es necesario adoptar el enfoque sistémico antes señalado el cual debe ser también adaptable a los cambios, es así que la gerencia de proyectos puede brindar la estructura, disciplina y responsabilidad requeridas (Gisi, 2018).

Según los estándares del Project Management Institute los grupos de procesos de gestión de proyectos son los siguientes:

Grupo de procesos de inicio:

Para Padilla (2016, citado por Toalay otros, 2019: 27) “todos los proyectos inician con un problema originado en una necesidad a la cual se le debe dar una determinada solución de forma coherente”; en este grupo de procesos se definen y autorizan el proyecto o una fase del mismo, para ello agrupan a todas las actividades necesarias para convertir una idea en la definición de un proyecto viable (Ollé y Cerezuela, 2017).

Grupo de procesos de planificación:

Permiten “la elaboración de unos objetivos alcanzables, basados en los recursos disponibles y en los condicionamientos económicos, sociales y culturales” (Pérez, 2016: 37), con los cuales establecer acciones que se llevarán a cabo durante el proyecto, dentro del alcance pretendido, orientando la toma de decisiones y con el fin de reducir la incertidumbre.

Grupo de procesos de ejecución:

Tal como afirma Pérez (2016: 162) “la eficiencia es una medida de la productividad del proceso de ejecución”, por lo tanto estos procesos deben integrar o coordinar apropiadamente los recursos humanos y materiales para satisfacer los requerimientos de los stakeholders (Gisi, 2018) llevando a cabo los criterios establecidos antes de la ejecución, es decir cumpliendo con el plan de gestión del proyecto.

Grupo de procesos de monitoreo y control:

La tarea fundamental de estos procesos es “verificar el resultado de cada actividad” (Torres y Torres, 2014: 141) al medir y supervisar regularmente el avance a fin de identificar variaciones respecto al plan de gestión, de tal forma que se tomen medidas correctivas cuando sea necesario para cumplir con los objetivos del proyecto.

Grupo de procesos de cierre:

Procesos de carácter administrativo (Ollé y Cerezuela, 2017), donde además de terminar ordenadamente el proyecto o una fase del mismo, se formaliza la aceptación del producto, servicio o resultado de forma tal que los stakeholders entiendan que todas las actividades se han ejecutado y han finalizado, para lo cual el gerente encargado del proyecto debe asegurarse que desde el punto de vista técnico y legal el proyecto ha terminado (Turner, 2016).

Como señalan Pinzón y Remolina (2017: 53), de manera transversal a los procesos antes mencionados “se requiere analizar las áreas de conocimiento que incluyan todos los aspectos de gestión propios de un proyecto” las cuales son diez (Project Management Institute, 2013, p. 61): gestión de la integración, gestión del alcance, gestión del tiempo, gestión de los costos, gestión de la calidad, gestión de recursos humanos, gestión de las comunicaciones, gestión de los riesgos, gestión de las adquisiciones y gestión de los interesados.

A continuación, se mencionan solo las áreas de conocimiento medulares e integradora para la gestión de los proyectos y las competencias que requiere por parte de los involucrados en los mismos (sean de conocimientos, habilidades y/o personales).

Gestión de la integración:

Para Zandhuysy otros (2014) consiste en la planificación del trabajo y la ejecución del plan del proyecto de una forma coordinada e integradora de los procesos de las otras áreas de conocimiento, con el fin de obtener el resultado esperado.

Gestión del alcance:

Es la definición del trabajo inicial refinado hasta alcanzar una definición pormenorizada, definiendo los requerimientos fundamentales del proyecto (Torres y Torres, 2014) con el fin de garantizar que se incluya todo el trabajo necesario, ni más ni menos, para lograr el resultado tal como fue planificado. Como indican Toalay otros (2019: 57) en el alcance se indica lo que se incluye en el proyecto e igual de importante “lo que no se incluye en él”.

Gestión del tiempo:

Implica “cómo se definirán, secuenciarán, estimarán recursos y duración de las actividades del proyecto, así como se desarrollará y controlará el cronograma” (Másmela, 2014: 62) para culminar dentro del plazo estimado las actividades del proyecto.

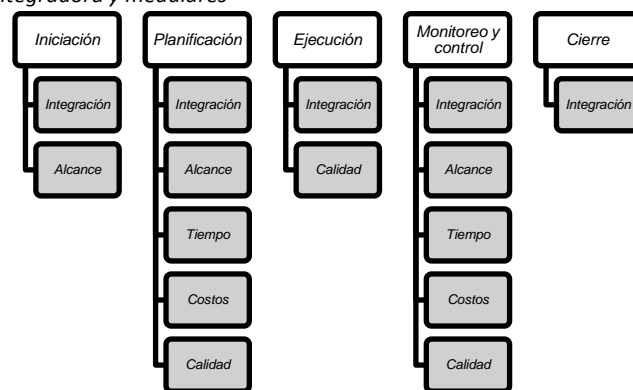
Gestión de los costos:

La gestión de costos consiste en “elaborar el presupuesto y en hacer que el costo real quede dentro de los límites del presupuesto aprobado” (Zandhuysy otros, 2014: 93), lo cual para Toalay otros (2019) depende de la correcta estimación de la cantidad de trabajo para asociarlo a sus costos.

Gestión de la calidad:

Para verificar que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue planificado cumpliendo fundamentalmente, con lo que señalan Toalay otros (2019), con los requisitos del cliente. Como indica el Project Management Institute (2013) y aportan Mariné y Rodríguez (2014; citados por Ollé y Cerezuela, 2017) la vinculación entre procesos de gestión de proyectos y áreas de conocimiento medulares e integradoras puede observarse en la siguiente figura.

Figura 1: Vínculo entre grupos de procesos y áreas del conocimiento integradora y medulares



Fuente: elaboración propia (adaptado de Mariné y Rodríguez, 2014 y del Project Management Institute, 2013).

3. EVALUACIÓN METODOLÓGICA DE PROCESOS Y ÁREAS MEDULARES E INTEGRADORA DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

Para que las organizaciones sean eficientes en la ejecución de los proyectos lo ideal es aplicar las mejores prácticas disponibles y estas no son más que “aquellas prácticas profesionales que resultan ser las mejores de entre todas las que los profesionales realizan para lograr los resultados esperados por sus clientes” (Red de Unidades de Gestión de la Investigación, 2008: 4). Es así que, como señala Estrada (2015: 62), los gerentes:

“necesitan y buscan una técnica que mejore a cada momento su gestión, que les brinde las herramientas necesarias las cuales generen una probabilidad mayor de éxito, al implementar un estándar de calidad en proyectos, se pueden adquirir las competencias y las habilidades necesarias las cuales permitan ser cada día más competitivos”.

Para esto, como bien apunta Palacios (2009: 16), se debe “aplicar sistemáticamente una metodología que integre un conjunto de conocimientos mediante la aplicación, ejecución y control del costo, el tiempo y el desempeño final del trabajo”. Considerando lo antes señalado y utilizando un cuestionario de autoevaluación metodológica de gerencia de proyectos elaborado por el mismo autor se va a diagnosticar la gestión de proyectos que realizan los profesores del Departamento Tecnología de Servicios de la Universidad Simón Bolívar, considerando los grupos de procesos y áreas del conocimiento que según el Project Management Institute deben considerarse para gestionar proyectos.

Dicho cuestionario se estructura para todos los grupos de procesos y áreas de conocimiento, pero en esta oportunidad solo se presentan los resultados relacionados con las áreas de conocimiento medulares e integradora, quedando para un próximo estudio el resto de las áreas; las preguntas del cuestionario se centraron por área de conocimiento como siguen, considerando para cada ítem consultado una escala a la cual cada profesor debió calificar con 1 (deficiente), 2 (regular), 3 (básico), 4 (bien), 5 (excelente) o NA (no aplica), según su experiencia gestionando proyectos, es decir, realizando una autoevaluación:

Gestión de la integración:

- *Plan integral:* Se preparó un plan integral y coherente que considerara las distintas áreas de la gerencia de proyectos (alcance, tiempo, costos, calidad, recursos humanos, comunicaciones, riesgos y compras).
- *Ejecución global:* Se consideraron los principales elementos del plan en la ejecución de las actividades y se manejaron integradamente como un todo.

- *Control global:* Se manejaron integralmente los cambios y sus efectos sobre cada área del proyecto, revisándose las variaciones y sus repercusiones.

Gestión del alcance:

- *Iniciación:* Se formuló y evaluó económicamente el proyecto o se determinó su impacto social para decidir su ejecución, con una descripción del proyecto indicando su relevancia y los productos deseados.
- *Planificación del alcance:* Se empleó una metodología para definir el alcance del proyecto considerando distintos actores, usuarios, clientes e interesados en los resultados.
- *Definición del alcance:* Se identificaron todas y cada una de las actividades del proyecto, de forma en que pudiese delimitar claramente el alcance del proyecto.
- *Verificación del alcance:* Se chequeó a medida que se ejecutaba el proyecto que se estaban haciendo las actividades contempladas.
- *Control del alcance:* Se empleó un sistema para manejar los cambios de alcance correctamente, tomando acciones correctivas.

Gestión del tiempo:

- *Definición de actividades:* Se delimitaron correctamente acciones que derivaron productos específicos.
- *Secuenciación:* Se identificaron relaciones entre actividades, desarrollando una red que permitió secuenciarlas adecuadamente.
- *Estimación de duraciones:* Se empleó algún criterio para asignar tiempos de ejecución en consulta con los involucrados.
- *Programación de actividades:* Se construyó un cronograma coherente que permitiera ver cuando se harían las actividades.
- *Control de cronograma:* Se aplicó alguna metodología para medir desviaciones del avance del trabajo y sus posibles correcciones.

Gestión de los costos:

- *Planificación de recursos:* Se desarrolló un plan que permitiera identificar los recursos requeridos para hacer las actividades.
- *Estimación de los costos:* Se prepararon estimados de costos empleando información y métodos de estimación consistentes.
- *Presupuesto:* Se creó un presupuesto coherente que permitiera ajustar los distintos costos estimados a las fechas programadas.
- *Manejo de la tesorería:* Se manejó adecuadamente las entradas y salidas de dinero en el proyecto.
- *Control de costos:* Se controló el presupuesto tomando las acciones correctivas cuando surgieron cambios en el presupuesto.

Gestión de la calidad:

- *Planificación de la calidad:* Se especificaron los resultados que deben ofrecer los productos finales con indicadores de gestión.
- *Aseguramiento de la calidad:* Se manejó un sistema de calidad que asegurara el correcto cumplimiento con las especificaciones.
- *Control de calidad:* Se midieron indicadores y se tomaron acciones correctivas cuando se detectaron desviaciones.

4. CASO DE ESTUDIO

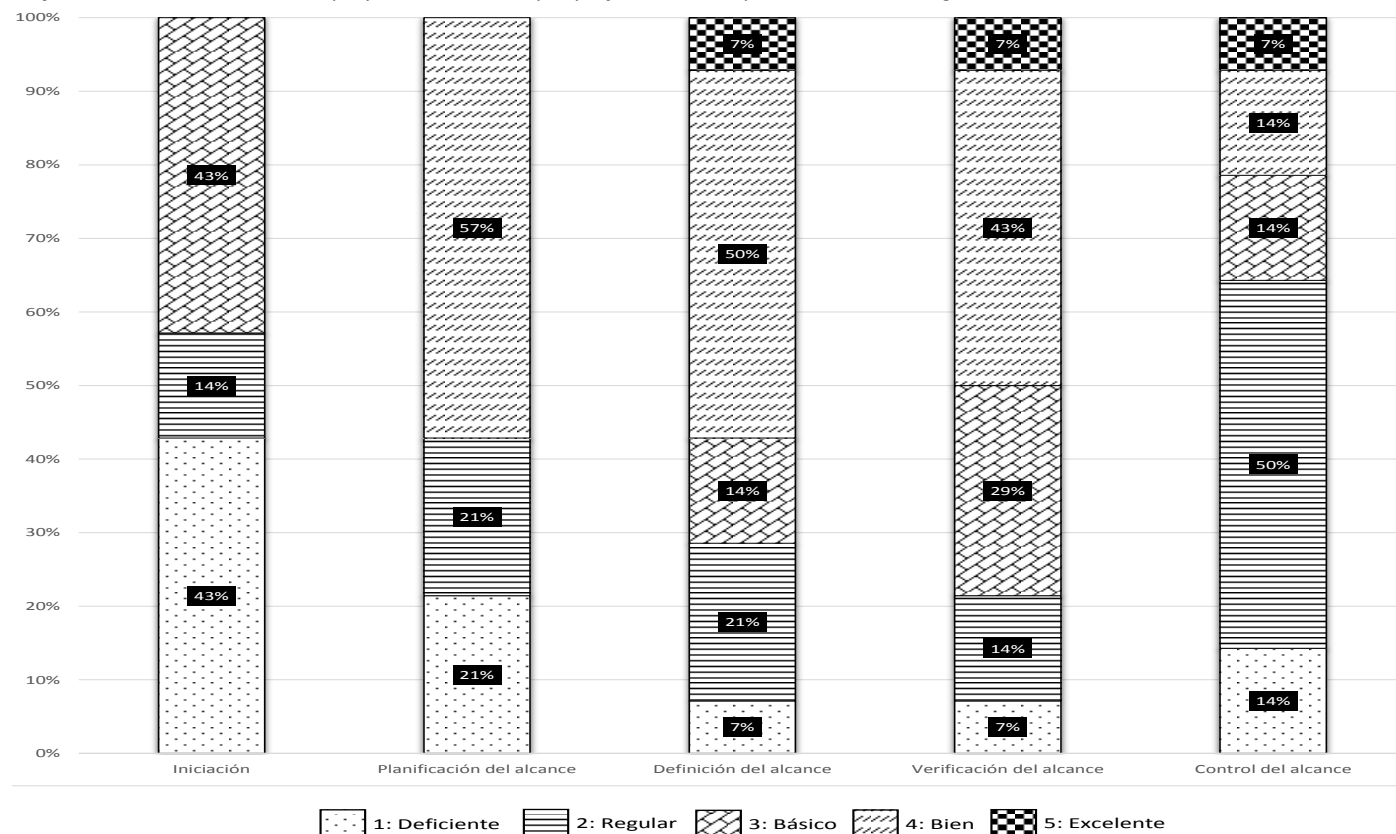
Para el presente estudio se procedió a realizar un muestreo intencional debido a que el objetivo de la investigación es “la selección de casos, de personas o de situaciones, a partir de criterios teóricos y no estadísticos, que den información importante para responder las preguntas de la investigación” (Fàbregues y otros, 2016: 207); por lo tanto se escogió dentro del Departamento Tecnología de Servicios de la Sede Litoral de la Universidad Simón Bolívar a los profesores ordinarios o contratados a dedicación exclusiva o tiempo integral (excluyendo a todos aquellos convencionales o contratados por servicios profesionales quienes no hacen vida dentro de la universidad más allá de pocas horas a la

semana dedicadas a la docencia). A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la autoevaluación.

En el caso de la gestión del alcance, tal como se aprecia en el Gráfico 1, los procesos donde se observan mayores deficiencias en los profesores consultados son los relacionados con iniciación y control, es así que los proyectos parecen concebirse sin una apropiada formulación y evaluación del impacto económico y social de los mismos ni un adecuado planteamiento de los resultados esperados, además de no gestionarse debidamente los cambios de alcance que se presentan. Por su parte, con respecto al proceso de verificación del alcance la mitad de los consultados afirman realizar una gestión autoevaluada como bien y excelente, sin embargo la otra mitad manifiesta tener un manejo de básico a deficiente sobre la comprobación del cumplimiento de las actividades inicialmente contempladas.

Una mejor autoevaluación dentro de la gestión del alcance se aprecia en los procesos de planificación y definición, lo que indica que al menos de manera intuitiva los profesores siguen metodologías que permiten identificar los stakeholders y las actividades necesarias para alcanzar los resultados esperados.

Gráfico 1: Gestión del alcance en proyectos realizados por profesores del Departamento Tecnología de Servicios – USB.

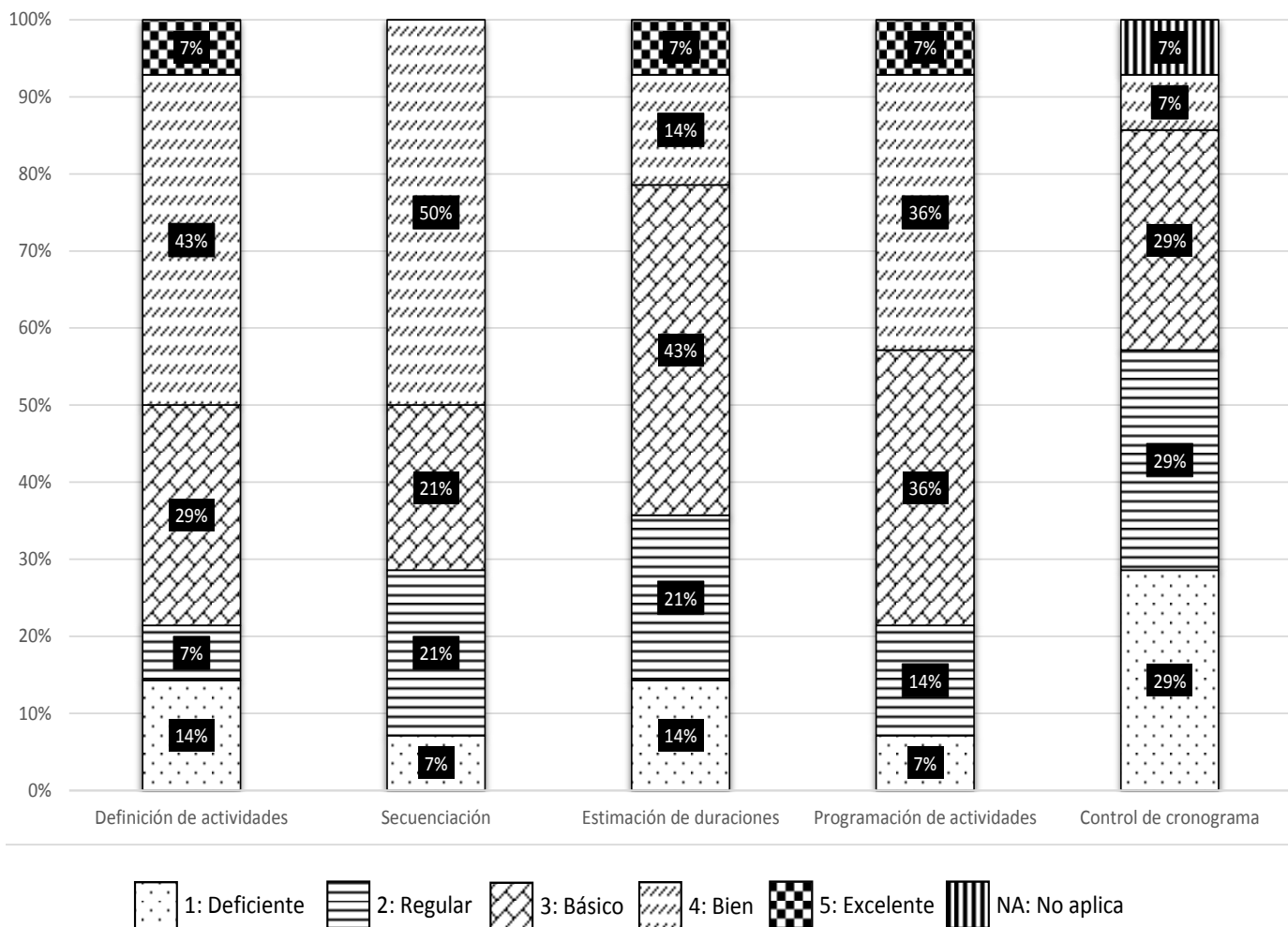


Fuente: elaboración propia, 2018.

Los resultados de la autoevaluación realizada por los profesores en cuanto a la gestión del tiempo (ver Gráfico 2) demuestra que los procesos con mayores carencias metodológicas se presentan en la programación de actividades, estimación de duraciones y control de cronogramas lo que implica fallos a la hora de planificar cuándo se deben hacer las actividades, sus plazos de ejecución y mecanismos

para prevenir y remediar cambios en las estimaciones realizadas. En cuanto a los procesos de definición de actividades y de secuenciación, la autoevaluación también demuestra que la mitad de los consultados manifiestan tener carencias al delimitar las actividades y sus resultados, así como la identificación de la relación y secuencia de las mismas.

Gráfico 2: Gestión del tiempo en proyectos realizados por profesores del Departamento Tecnología de Servicios – USB.

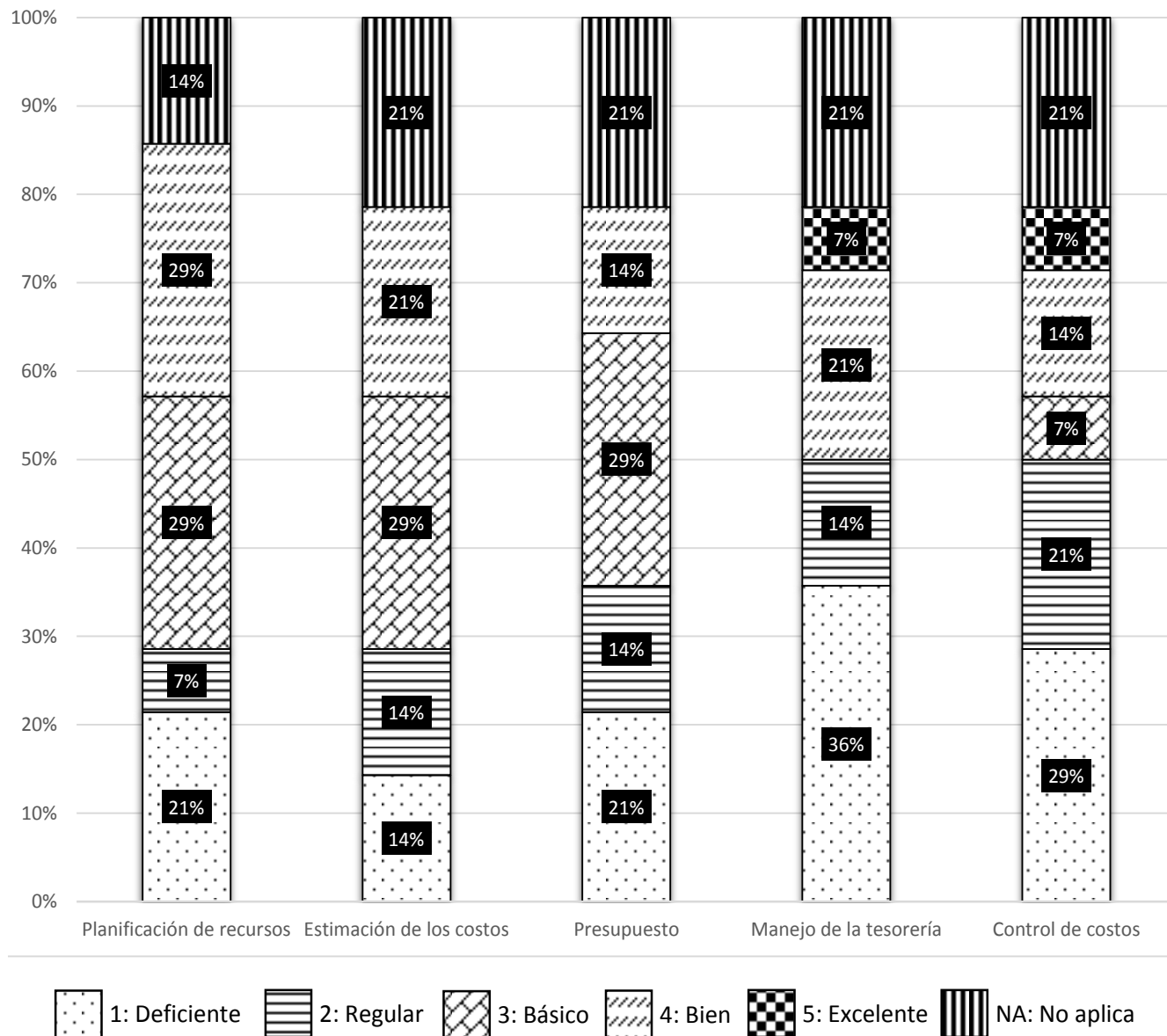


Fuente: elaboración propia, 2018

La gestión de costos de los proyectos realizados por los profesores ha sido evaluada por ellos mismos en la mayoría de los procesos como entre básica y deficiente – con pocas excepciones, para quienes consideran que hacen una buena o incluso excelente gestión para algunos procesos – por lo tanto la mayoría manifiesta

tener fallas desarrollando un plan que permitiera identificar los recursos necesarios, el uso de metodologías apropiadas para estimar costos y por lo tanto diseñar un presupuesto coherente con otros procesos, manejando y controlando las entradas y salidas de dinero previstas y las no previstas (ver Gráfico 3).

Gráfico 3: Gestión de costos en proyectos realizados por profesores del Departamento Tecnología de Servicios – USB.

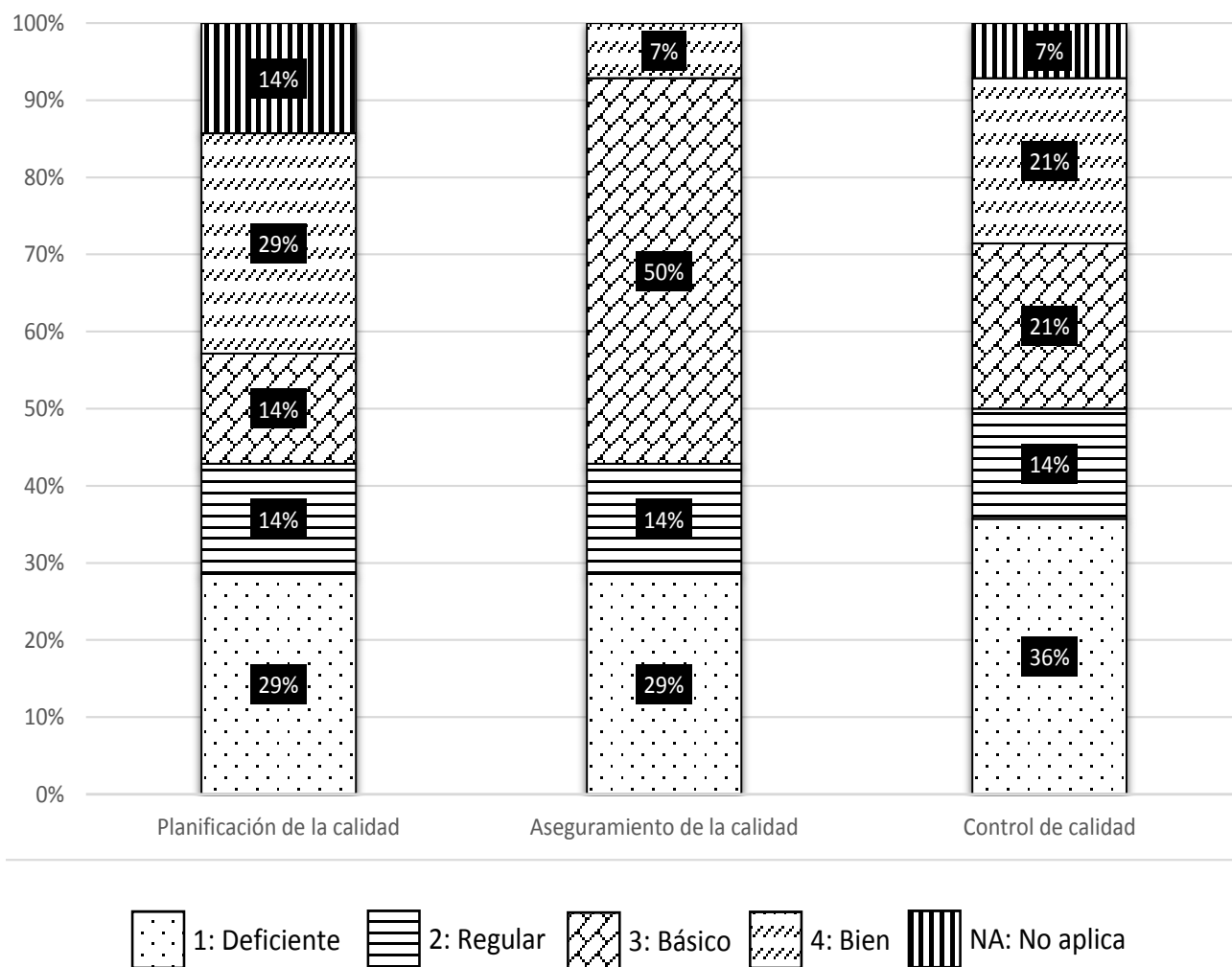


Fuente: elaboración propia, 2018.

En cuanto a los procesos involucrados en la gestión de la calidad realizada por los profesores en sus proyectos (ver Gráfico 4), todos presentan carencias metodológicas ya que no especifican en su mayoría los resultados esperados ni utilizan indicadores de gestión a la hora de planificarlos, además en el caso de utilizar indicadores

no se tomaron acciones correctivas cuando se evaluó que sería necesario; el peor resultado del estudio lo presentan a la hora de asegurar la calidad ya que ninguno ha manejado un sistema que permita alcanzar el correcto cumplimiento de las especificaciones requeridas.

Gráfico 4: Gestión de la calidad en proyectos realizados por profesores del Departamento Tecnología de Servicios – USB.

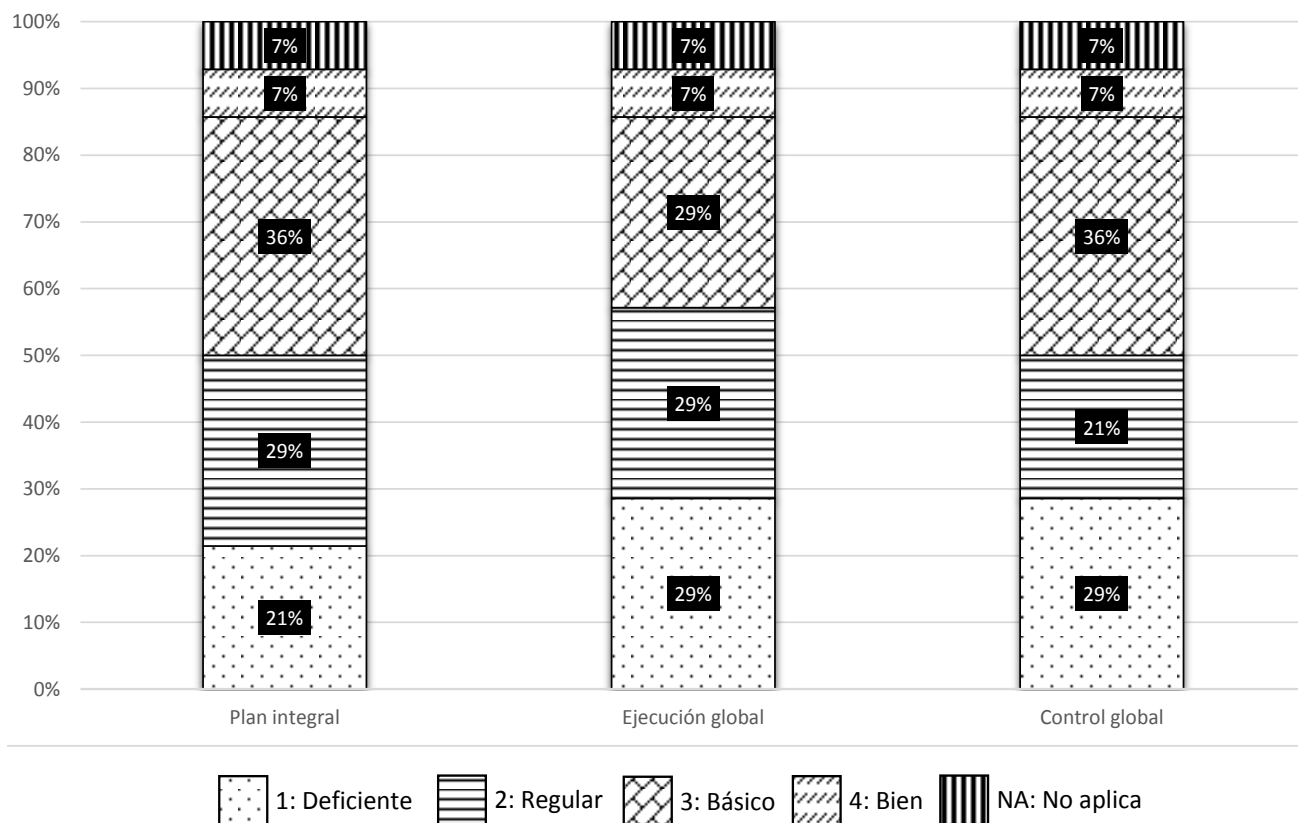


Fuente: elaboración propia, 2018.

Cuando los profesores deben cumplir con el papel integrador como gerente de los proyectos que llevan a cabo, la autoevaluación también resulta negativa en el departamento en estudio, ya que

hay fallas metodológicas preparando un plan integral que considere todas las áreas del conocimiento, así como una ejecución global y un control integrado de todos los procesos y áreas (ver Gráfico 5).

Gráfico 5: Gestión de la integración en proyectos realizados por profesores del Departamento Tecnología de Servicios – USB.



Fuente: elaboración propia, 2018

5. CONCLUSIONES

Las fallas que presentan los profesores del departamento en estudio gestionando sus proyectos, si se consideran los procesos realizados en las áreas del conocimiento integradora y medulares, evidencian que los estándares en esta materia no son conocidos y en caso de conocerlos no son utilizados por todos.

Además de manifestar falta de preparación en metodologías específicas con las cuales optimizar la gestión de los proyectos que realizan, lo que lleva a muchos de estos profesores a valerse de la intuición, lo cual puede ser atribuible en parte a la formación de base de muchos de ellos, ya que además de contar el departamento con administradores o economistas y quienes poseen estudios de postgrado específicos en gerencia de proyectos, también cuenta por ejemplo con químicos, ingenieros y abogados entre otros, quienes en su formación de pregrado o postgrado no tuvieron un componente gerencial específico para gestionar proyectos, por lo que no utilizan las herramientas y metodologías más adecuadas y por lo tanto no han potenciado sus competencias para tal fin.

Los proyectos que se llevan a cabo en las universidades tienen un efecto multiplicador hacia toda la sociedad, así estos se realicen en un inicio para satisfacer necesidades propias de la institución o del investigador o que se desarrollen conjuntamente con una empresa o ente que los solicite.

Lo anteriormente mencionado es así debido a la función social propia de las universidades; no gestionarlos de la forma adecuada trae como consecuencias que no se cumplan los objetivos previstos ni se satisfagan las necesidades para las que fue planificado.

La realización de cronogramas poco realistas, que los presupuestos planteados se superen fácilmente (y más en el actual entorno hiperinflacionario del país).

Descuido de la calidad del resultado esperado, problemas para gestionar los cambios que se presenten y para aprovechar los recursos disponibles, entre otras, lo que deteriora la calidad de las

investigaciones realizadas más allá de la actual situación presupuestaria de las universidades del país y motivacional de los profesores que aún se mantienen en ellas.

Por lo que diagnosticar las competencias en gerencia de proyectos, determinar las fallas y las necesidades de reforzamiento – desde un punto de vista personal e institucional – permitiría mejorar el éxito de los proyectos llevados a cabo y su impacto social.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la investigación científica*. Sexta edición. Editorial Episteme. República Bolivariana de Venezuela.

Estrada, J. (2015). *Análisis de la gestión de proyectos a nivel mundial*. Revista Palermo Business Review, Nro. 12, pp. 61-98. Recuperado de: https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/BusinessReview12_02.pdf

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D. y Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC. Reino de España.

Gisi, P. (2018). *Sustaining a Culture of Process Control and Continuous Improvement: The roadmap to efficiency and operational excellence*. Taylor & Francis Group. Estados Unidos de América.

Kerzner, H. (2001). *Strategic Planning for Project Management using a Project Management Maturity Model*. John Wiley&Sons. Estados Unidos de América.

Ollé, C.; Cerezueta, B. (2017). *Gestión de proyectos paso a paso*. Editorial UOC. Reino de España.

Másmela, R. (2014). *Como implementar sistemas para la gestión de proyectos en organizaciones para el desarrollo de software guiados por un modelo de mejora continua*. Grafiweb. República de Colombia.

Palacios, L. (2009). *Principios esenciales para realizar proyectos. Un enfoque latino*. Cuarta edición. Universidad Católica Andrés Bello. República Bolivariana de Venezuela.

Pérez, G. (2016). *Diseño de proyectos sociales: aplicaciones prácticas para su planificación, gestión y evaluación*. Narcea Ediciones. Reino de España.

Pinzón, J. y Remolina, A. (2017). *Evaluación de herramientas para la gerencia de proyectos de construcción basados en los principios del PMI y la experiencia*. Revista Prospect, Vol. 15, Nro. 2, pp. 51-59. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v15n2/1692-8261-prosp-15-02-00051.pdf>

Project Management Institute (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos: Guía del PMBOK*. Quinta edición. PMI Publications. Estados Unidos de América.

Red de Unidades de Gestión de la Investigación (2008). *Manual de buenas prácticas en la gestión de proyectos de I+D+i*. CRUE Universidades Españolas. Reino de España. Recuperado de: <https://dsp.ua.es/es/documentos/enlaces/manual-buenas-practicas-investigacion.pdf>

Ríos, E. (2015). *Gerencia global de proyectos (GGP): Identificar un proyecto exitoso*. Editorial Jade. Canadá.

Toala, M., Romero, R., Ganchozo, M., Álvarez, C., Jaime, M., Pinargote, J. Romero, V. y Bazurto, J. (2019). *Introducción a la gestión de proyectos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. Reino de España.

Torres, Z. y Torres, H. (2014). *Administración de proyectos*. Grupo editorial Patria. Estados Unidos Mexicanos.

Turner, R. (2016). *Gower Handbook of Project Management*. Quinta edición. Editorial Routledge. Estados Unidos de América.

Ugas, L. (2008). *La gestión de los proyectos en las empresas del sector energético. Caso: ENELVEN – CARBOZULIA*. *Télématique Revista Electrónica de Estudios -Telemáticos, Universidad Rafael Belloso Chacín*; Vol. 7, Nro. 2, pp. 70-97. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2954304>

Veliz-Briones, V., Alonso-Becerra, A., Fleitas-Triana, M. y Alfonso-Robaina, D. (2016). *Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso*. *Revista Electrónica Educare*; Vol. 20, Nro. 3, pp. 1-17.

Zandhuis, A., Snijders, P. y Wuttke, T. (2014). *El compañero de bolsillo de la Guía del PMBOK*. Primera edición. Van Haren Publishing. Reino de España.

Investigación

RESILIENCIA DEL DOCENTE UNIVERSITARIO COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL EN EL CONTEXTO DE LA TRANSDISCIPLINARIEDAD

Carmen Alicia Navarro G.

<https://orcid.org/0000-0001-8330-7291>

Licenciada en Contaduría Pública. Maestría en Gerencia Empresarial. Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Docente adscrito al Departamento de Contabilidad del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.
Email: cnavarro@ucla.edu.ve

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito evaluar la acción del docente universitario basada en la resiliencia como estrategia organizacional en un contexto transdisciplinario. El paradigma predominante en el estudio es de tipo cuantitativo, bajo un diseño de campo, de carácter descriptivo y holístico. Se abordaron los fundamentos teóricos: Deber Ser de la Acción Docente - Argumento Positivo Resiliente; Saber y Hacer docente - Reticulación Positiva Resiliente, Docente basado en la Resiliencia, Resiliencia del docente como estrategia organizacional y Resiliencia docente en el contexto de la transdisciplinarietà, ello sirvió como marco interpretativo de los hallazgos obtenidos. El procedimiento metodológico se derivó de las respuestas aportadas por 43 docentes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (DCEE) de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (UCLA). La aglutinación del comportamiento de los datos se efectuó a través de un cuestionario en escala tipo Likert. Los resultados determinaron que la Universidad debe promocionar la aplicación de estrategias docentes basadas en la Resiliencia para contribuir a aumentar la calidad educativa, por la vía de la autoevaluación institucional, la construcción de un saber y hacer pedagógico, científico, ético y humanístico que promueva en el estudiante la obtención de nuevos conocimientos y el avance en su desarrollo formativo. Se concluye que se requiere la reconstrucción del accionar docente frente a las vicisitudes del complejo mundo universitario, capaz de considerar las distinciones y realidades alternativas entre sí, removiendo el fondo transdisciplinario para un nivel de resultado elevado en su praxis educativa y en la conducción de la enseñanza.

Palabras clave: docente resiliente, estrategia organizacional, contexto transdisciplinario.

Recibido: 01-02-2019

Aceptado: 12-04-2019

**RESILIENCE OF THE UNIVERSITY TEACHER
AS AN ORGANIZATIONAL STRATEGY IN
THE CONTEXT OF TRANSDISCIPLINARITY**

Carmen Alicia Navarro G.

<https://orcid.org/0000-0001-8330-7291>

Licensed in Public Accounting. Master in Business Management. PhD in Economic and Administrative Sciences. Professor assigned to the Accounting Department of the Deanship of Economic and Business Sciences of the Centrocidental University Lisandro Alvarado. Venezuela.
Email: cnavarro@ucla.edu.ve

ABSTRACT

The purpose of the research was to evaluate the action of the university professor based on resilience as an organizational strategy in a transdisciplinary context. The predominant paradigm in the study is quantitative, under a field design, descriptive and holistic. The theoretical foundations were addressed: Must Be of Teaching Action - Positive Resilient Argument; Knowing and Doing Teaching - Resilient Positive Reticulation, Teaching based on Resilience, Resilience of the teacher as an organizational strategy and Teaching resilience in the context of transdisciplinarity, this served as an interpretive framework for the findings obtained. The methodological procedure was derived from the answers given by 43 teachers from the Dean of Economic and Business Sciences (DCEE) of the Centrocidental University "Lisandro Alvarado" (UCLA). The agglutination of the behavior of the data was carried out through a questionnaire on a Likert scale. The results determined that the University should promote the application of teaching strategies based on Resilience to help increase educational quality, through institutional self-evaluation, the construction of knowledge and pedagogical, scientific, ethical and humanistic that promotes the student obtaining new knowledge and progress in their educational development. It is concluded that the reconstruction of the teaching action is required in the face of the vicissitudes of the complex university world, capable of considering the distinctions and realities that are alternative to each other, removing the transdisciplinary background for a high level of result in their educational praxis and in the conduction of the teaching

Keywords: resilient teacher, organizational strategy, transdisciplinary context

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad a nivel mundial es una de las instituciones sociales de mayor trascendencia, el servicio educativo que ofrece para la profesionalización y cualificación de los ciudadanos en atención a las necesidades sociales, la investigación y el diálogo constructivo de saberes con las comunidades a quienes sirve, constituyen verdaderos pilares fundamentales dentro de la estructura social.

Resulta evidente que en un mundo caracterizado por el cambio constante, la Universidad en sí misma, no puede mantenerse al margen de estos giros; según (Marcano y Reyes, 2008:62), en las últimas dos décadas del siglo XXI, el acontecer mundial "...se advierte que está signado por la ruptura de paradigmas, lo que ha originado una atmósfera de incertidumbre a nivel local, nacional e internacional, cuestionamientos a todo lo establecido, ello invita a repensar, inventar y a fijar posiciones sobre todo aquello que en su actual dimensión ha entrado en decadencia".

En este sentido la Universidad está llamada a reinventarse para responder a los cambios y contribuir a la transformación social y a la elevación de la calidad de vida de la ciudadanía.

De allí el tipo de investigación que se lleva a cabo no se hace en el ámbito de lo ideal, es realidad en perfecta transcendencia con las expectativas de las sociedades, así es como se considera una correlación mutua entre el contexto hermenéutico mundial y nacional, dentro de este último; el educativo institucional.

De allí el inicio del abordaje sobre el aspecto individual como es fundamental conocer el universo accionar de un docente universitario, aquello que en su ámbito práxico mengua los haceres y saberes del conocimiento pedagógico, científico, sociológico, metodológico en el contexto de la transdisciplinariedad universitaria, para abordar con sabiduría el verdadero rol que edifica en relación a la formación y orientación de los haceres y saberes, poder tomar ganancias de las vivencias y experiencias que depara el accionar desde ese complejo centro de gravedad como lo es la institución universitaria.

En esta época donde se aprecian situaciones de turbulencia y volatilidad de los procesos que experimenta el docente en este momento socio-histórico, tienen que ser abatidos por la acción directa de su praxis, su compromiso directo con la institución, con el estudiante, él requiere demostrar su capacidad de soportar y corregir los embates de esa situación adversa, debe sortear con éxito los problemas y salir victorioso, emerger con características resilientes, con el apoyo de la estrategia organizacional para abordar de forma positiva la crisis.

A estas acciones se le suele denominar como la capacidad del docente para resistir los múltiples y variados problemas que

enfrentará en lo sucesivo día tras día, ya sea por los efectos de la globalización, la evolución del conocimiento, los cambios continuos del acontecer cotidiano, la falta de recursos económicos que inciden sobre la institución donde forma parte y sus propios como variados problemas socio-afectivos.

Por otro lado, se viene notando con preocupación que, para los docentes universitarios, su misión consiste y se centra sólo en impartir clases y cumplir con lo planificado, con la firme convicción de que enseñar es transmitir conocimientos a sus estudiantes en determinada parcela del saber, limitándose a enseñar lo que establece el currículo, lo que hace que el trabajo de aula se descontextualice, se desligue del significado de la formación integral del estudiante.

En este sentido, (Freire 2000:58-61), afirma que la disminución de la actividad praxisocioeducativa del docente responde a: "...la situación que ha conducido a la abstracción del sujeto de la educación, se traduce en la práctica en enajenación, desidentificación, ausencia de compromiso y solidaridad"; además, agrega:

Ello impide la realización del mismo docente como persona y ciudadano, al dejar de lado su protagonismo y responsabilidad como factor de transformación social, en este contexto, la educación se ve simplemente como un elemento instrumental para alcanzar metas económicas compatibles con intereses utilitarios y técnicos, delineando, en consecuencia, un perfil errado de la praxis educativa".

La consideración expuesta, atañe y es inherente directamente a los docentes del DCEE de la UCLA, donde una serie de signos indujeron el interés de escudriñar la realidad del hacer, saber y su fortaleza resiliente, para entender como reforzar y operar con un personal docente que basado en la resiliencia, su posición fundamental sea la de defender y desarrollar y reportar en el crecimiento personal del estudiante y en última instancia su comportamiento posterior como profesional.

Frente a esta hilada de acontecimientos se enuncian las siguientes interrogantes: ¿Cómo es la acción del docente universitario basada en la resiliencia?, ¿Qué argumentos prevalecen en el estado del arte del conocimiento, estudios sobre docentes basados en la resiliencia como factor interviniente multidimensional del hacer, el saber pedagógico, científico, sociológico, metodológico en el contexto de la transdisciplinariedad? Para dar respuestas a estas incógnitas, se proponen como objetivos del estudio, evaluar la acción del docente universitario basado en la resiliencia y describir el estado del arte del conocimiento que tiene el docente basado en la resiliencia como factor interviniente multidimensional del hacer, el saber pedagógico, científico, sociológico, metodológico en el contexto de la transdisciplinariedad universitaria.

2. ANTECEDENTES Y SUPUESTOS TEÓRICOS

Con el fin de fundamentar la presente investigación, se localizaron algunos estudios enfocados en la gestión docente, en cuanto a haceres y saberes y la resiliencia como estrategia organizacional frente a las dificultades que se presentan en el escenario universitario, siendo aspectos de interés que brindan un aporte significativo para cimentar las teorías que le dan sentido a la indagación.

En el plano Internacional, se reseña la investigación efectuada por Tardif (2012), titulado: “Los Saberes del docente y su desarrollo Profesional”. Estudió los distintos niveles educativos españoles, generando una explicación teórica sobre la naturaleza de los saberes, de los conocimientos que implican los saberes haceres, como las competencias y las habilidades que despliegan los docentes en el ámbito laboral, y las dificultades que afrontan al encontrarse con las adversidades.

Expresa que para conocer el saber de los docentes se deben considerar los hilos conductores como: el saber-trabajo, la diversidad de los saberes, la temporalidad y el contexto y la experiencia de trabajo. En su investigación concluye que las teorías de acción permiten relacionar el saber de los docentes o saber enseñar, como se debe considerar y analizar su función y los tipos de acción presentes en la práctica.

De allí, hace énfasis que para enseñar el profesor debe ser capaz de asimilar una tradición pedagógica, además de poseer una competencia cultural bien argumentada para defender puntos de vista, dirigir el aula de forma estratégica, identificar comportamientos y modificarlos.

Como aporte se puede señalar que la temática de los saberes haceres docentes ha sido indagada desde diversas perspectivas y ámbitos educativos distintos a nivel internacional, coincidiendo en que los mismos son el resultado de la interrelación social donde inciden múltiples factores para su conformación y desarrollo; pero el saber de los docentes es plural y se construye, co-construye y reconstruye según el impacto de las variables intervinientes; entre ellas las dificultades que afrontan al encontrarse con las adversidades, que en términos de la investigación se identifican como Resiliencia.

En el ámbito nacional, Algomedá (2011) desarrolló una investigación titulada “La Resiliencia como Estrategia para garantizar la permanencia en el sistema educativo de la Universidad Nacional Abierta”.

El objeto de este estudio fue analizar el comportamiento de los asesores académicos respecto a la utilización de la resiliencia como estrategia para garantizar la permanencia de los estudiantes en el

Sistema Educativo a Distancia ofertado por la Universidad Nacional Abierta (UNA) en el Centro Local Portuguesa. Utilizando los lineamientos metodológicos de los diseños descriptivos y de campo hicieron un análisis del problema.

De estos resultados se deriva que la población objeto de estudio utiliza pocas veces la resiliencia y recomiendan a la luz de las respuesta, la implantación de un guión de actividades propuesto en la investigación, basado en los factores, etapas y características de la resiliencia y la frecuencia con que los asesores la ponen en práctica, de manera que puedan influir en la permanencia de los estudiantes en la UNA, Centro Local Portuguesa.

Se puede afirmar que este estudio se vincula con la presente investigación al abordar el tema de la resiliencia como una acción que aplicada por el docente logra importantes beneficios como incentivar en el estudiante la permanencia en el sistema educativo.

En otra perspectiva, se ubica Rodríguez (2012), quien elaboró un estudio titulado “Acción de acompañamiento académico. Modelo de intervención docente que posibilita evolución conceptual, metodológica y actitudinal”, cuyo propósito consistió en diseñar un modelo de intervención docente, realizado bajo el paradigma investigativo cualitativo en la modalidad estudio de caso en dos fases, fundamentado en el modelo de evolución conceptual de Vergnaud, cambio metodológico de Gil y otros y la teoría sobre el cambio de actitudes de Jordan, de tal suerte que los participantes del proceso fueron al mismo tiempo objeto y sujeto del mismo, reflexionando y actuando sobre la complejidad del acto educativo.

Así, los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección aplicados permitieron extraer como corolario que las concepciones y creencias que orientan la práctica profesional presentan obstáculos que impiden un desempeño mediado por la calidad, toda vez que los profesores apenas conocen las distintas dimensiones del conocimiento y, por tanto, no las tienen en cuenta en el aula.

Además, el desempeño atiende más a la reproducción de prácticas con que fueron formados que a una reflexión conceptual de su propia praxis, prevaleciendo el empleo de rutinas automatizadas por sobre el hacer razonado y deliberado.

Este autor coincide sobre la complejidad del estudio del acto educativo en donde intervienen múltiples factores entre ellos se encuentra el mutuo descubrimiento del conocimiento entre docentes y estudiantes.

El grupo de estudio reseñados representan un aporte teórico significativo a la presente investigación ya que de estos se

desprenden observaciones que evidencian la necesidad del docente de asumir una aptitud y actitud resiliente en entornos universitarios complejos, aunque la resiliencia no se desarrolla en todos los individuos de la misma forma, cada uno tiene diversas maneras de desenvolverse y adquirir capacidades para superar sus problemas; sin embargo existen patrones que son similares e importantes a considerar al establecer las estrategias organizacionales.

2.1 El Deber Ser de la Acción Docente, Argumento Positivo Resiliente

Como práctica social, la Educación consiste en la formación del ser humano dentro y fuera del ámbito universitario; educar es un hecho y como tal, implica responsabilidad y compromiso con lo que se hace. En tal sentido, (Salcedo, 2007:29), considera que la función docente puede ser definida como “El proceso sistemático de planificación, administración, ejecución y evaluación de la enseñanza y otras actividades relacionadas directamente con problematización y difusión del saber en un área o disciplina determinada”.

No obstante, en la amplitud y cobertura del término docencia, su énfasis predominante es la enseñanza; por tal razón, hablar de desempeño docente es limitado y más bien ha de concebirse como ser y hacer, que amplía un concepto meramente funcional hacia cómo es la calidad, efectividad y eficiencia de la enseñanza en el aula.

A este respecto Díaz (2001), señala el criterio que con mayor frecuencia se utiliza para evaluar a los profesores es el de la competencia docente, en lo cual coincide Dwyer (citado en Díaz, ob.cit.) quien es de la opinión que en la práctica, se suele operativizar este constructo haciendo referencia a la dimensión docente.

Profundizando en el concepto previo, se considera que desde una perspectiva general se define como docente competente aquél que demuestra eficacia en el logro de los objetivos que son propios de su trabajo en lo que concierne a docencia, investigación y servicio a la comunidad, pero resulta tanto o más común evaluar la praxis docente sin tener en cuenta los diversos roles que cumple en el ámbito inter e intrainstitucional.

Para visualizar mejor la extrema complejidad del asunto, es preciso hacer notar que estos roles se viven diferentemente según se trate su relación con los estudiantes, sus mismos colegas y la comunidad.

Ríos (2005), propone otro ámbito de acción; relativo a la conducción del aprendizaje, entre cuyas ideas destaca como atributos deseables del educador fortalecer vínculos entre teoría y realidad social, dominar suficientes conocimientos para confrontar diferentes posturas teóricas en su propia práctica docente de

acuerdo con el currículo, promover en los estudiantes el desarrollo de habilidades intelectuales que le permitan construir sus propios aprendizajes y transformarlos, investigar/experimentar pedagógicamente en función de su práctica educativa, adquirir una sólida formación científica, socio-histórica, ética y humanista y asumir frente a estudiantes y semejantes los más altos valores de justicia, libertad, democracia, honradez y veracidad.

2.2 Saberes Haceres Docentes, Reticulación Positiva Resiliente. Fundamentación Teórica: Ontológica, Epistemológica, Axiológica, Gnoseológica, Pedagógica.

Partiendo de los supuestos Ontológicos, referidos a la concepción del ser humano, del profesional y de la sociedad inserta en condiciones temporo-espacial particulares, que direccionan la indagación desde la postura sociocrítica, por cuanto es la conformación de una cosmovisión consecuente con un docente investigador de su acción educativa realizada en contextos diversos que exigen adecuaciones, cambios y compromiso social.

En razón de lo expuesto, el rescate de la memoria histórica, de las identidades, el saber quien se es y hacia donde se va como grupo humano y como nación, es necesaria esta fundamentación se inserte en el accionar educativo.

Lo plantea (Bedoya, 2000:251), al referirse al “Ser que construye el Saber y el Saber hacer” desde las instituciones educativas como un compromiso a asumir, “Actualizar el patrimonio pedagógico recibido de quienes han precedido el proceso educativo... en el contexto investigado”; en aras de increparlo a la luz del momento histórico, de las experiencias vividas, de la reflexión-acción, para mejorarlo, adaptarlo o enriquecerlo, según sea el caso.

La consideración de los fundamentos Epistémicos acerca de los Saberes Haceres Docentes, es relevante tener en cuenta que en estos momentos se asiste al agotamiento de la matriz epistémica de la modernidad y por ende, de ese paradigma hegemónico, que induce a quiebres y a nuevas miradas sobre la realidad actual, donde priva la complejidad, los cambios, la interdependencia, la diversidad, que generan escenarios emergentes en todos los órdenes de la sociedad.

Al respecto (Morles, 2005:16), visualiza la Universidad como un “Espacio de lucha donde conviven en tensión distintas sensibilidades, diferentes intereses, diversas maneras de ver el mundo. Esa condición es clave para fecundar el pensamiento crítico, superar toda forma de dogmatismo, proyectar el aprendizaje de la diferencialidad”.

En este sentido, los docentes deben ser protagonistas y coparticipes en la construcción y generación de saberes, acordes al signo de los

tiempos para desempeñarse, para ejercer sus funciones que los habiliten como profesionales competentes.

En el plano Axiológico, los Saberes Haceres Docentes desde una aproximación teórica se basan en el compromiso ético que deben posesionarse todos los integrantes institucionales para el logro de la misión académica establecida, en particular el docente universitario, partiendo de los valores al asumirlos consigo mismo como ser humano y profesional de valía, con la comunidad y el país.

Con una visión amplia (Morín, 2000:114), denomina la Antropo-ética, una ética propiamente humana; la misma debe ser la guía del accionar personal de cada ser social para la existencia de la humanidad de este mundo en devenir.

Esta contempla a juicio del autor “es la decisión consciente y clara de asumir la condición humana del individuo – sociedad - especie en la complejidad de nuestra era, trabajar para la humanización de la humanidad, respetar en el otro, tanto la diferencia como la identidad consigo mismo, la ética de la solidaridad, comprensión, enseñarla al género humano”.

En correspondencia, se plantea que la educación promovida por la Universidad, esté basada en una formación en valores, donde todos sus integrantes y muy especialmente los docentes, evidencien y promuevan una forma de actuación que ejemplifique.

En los fundamentos Gnoseológicos de los Saberes Haceres docentes, es importante establecer que se versiona el término “Gnoseología” como la disciplina filosófica que aborda el conocimiento en cuanto a su alcance, naturaleza y origen; se usa como la teoría del conocimiento pues se aboca a la relación entre el conocimiento y el objeto, centro del primero.

Pero también, autores como (Hernández, 2004:52), la reseñan como “maneras de concebir el objeto y relacionarlo con el sujeto en el proceso cognitivo”, generando formas y enfoques metodológicos para desarrollar el proceso de conocer el objeto.

Los cimientos Pedagógicos de los Saberes Haceres Docentes están anclados en la razón de ser de una identidad profesional, el de Docente-Pedagogo pertinente, pues la Pedagogía orienta el sentido de la educación formal instituida en una sociedad. Al respecto, (Castellejo, 2006:21), la concibe como vital para el ser docente mencionando que:

Es un sistema complejo de discursos teórico-políticos sobre el ser humano y sus condiciones de existencia, relacionadas con representaciones, valoraciones, actitudes y disposiciones requeridas para que un docente pueda ejercer, con idoneidad e inteligencia, su práctica profesional, en contextos específicos; y pueda

construir y alimentar permanentemente su identidad profesional.

En razón de lo planteado, el docente comprometido requiere asumir la construcción de los saberes haceres cotidianos, infundidos en una revisión, actualización y superación constante a través de ser investigador de su práctica y que teorice sobre sus hallazgos en función de aportes propios y críticos.

2.3 Resiliencia

Muchos autores han definido resiliencia como aquella cualidad de las personas de resistir y rehacerse ante situaciones traumáticas o de pérdida. Entre ellos, (Grotberg, 2003:51), señala “...se destaca la actitud positiva de una persona para levantarse ante una adversidad”, es decir, en su condición de valerse por sí mismo, readaptarse perfectamente a un proceso dinámico que tiene como resultado el desarrollo positivo de esa persona aún en contextos de gran turbulencia.

En tal sentido, es “más un estar que un ser”. Del “ser resiliente” se pasó a “estar resiliente” y actualmente se piensa que “se aprende” a ser resiliente. Asimismo, el conocimiento de la resiliencia y su aplicación pragmática ha tenido una expansión considerable, desde los programas iniciales focalizados en todas las edades y ámbitos de actuación.

Asimismo, (Minolli, 2004:15), realiza un ejercicio significativo cuando aborda el tema del docente que surge ante las dificultades propias de la actividad que desarrolla al comentar que “la resiliencia en educación es la capacidad de resistir, es el ejercicio de la fortaleza, para afrontar todos los avatares de la vida personal, docencial, familiar, profesional y social”.

En sí el término resiliente se ha adoptado en cierta forma en lugar de la concepción de invulnerable, invencible y resistente. La acepción de resiliente reconoce el sufrimiento implícito en el proceso.

Al respecto, (Follari, 2008:75), “se aleja del modelo médico del desarrollo humano basado en la patología y se aproxima a un modelo pedagógico proactivo basado en el bienestar, el cual se centra en la adquisición de competencias y eficacia propias”, en ese escenario, es necesario explorar las fuentes de la fortaleza personal, considera que la perfección de la fortaleza es la constancia, la capacidad de acometer y resistir.

El proceso de adquirir resiliencia es de hecho el proceso de la vida, dado que toda persona requiere superar episodios adversos de estrés, trauma y rupturas en el proceso de vivir, sin quedar marcado de por vida y ser feliz. Y de esta forma resulta coincidente con la Pedagogía al reconocer que ésta ciencia enseña a vivir bien, aceptando el sufrimiento que conlleva.

A partir de esta constatación se buscan los factores que resultan protectores para los seres humanos, son las condiciones o los entornos capaces de favorecer el desarrollo del individuo, en este caso en particular al docente universitario, a fin de reducir los efectos de circunstancias desfavorables que se desencadenan en su medio.

Atendiendo a lo reseñado por Kotliarenko et al. (1996), se puede distinguir en factores externos e internos. Los externos se refieren a condiciones del medio que actúan reduciendo la probabilidad de daños, (factores familiares, laborales, sociales, económicos) y los internos a atributos de la propia persona; a los cuales el citado autor define como los pilares de la resiliencia mencionando: autoestima consistente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, humor, creatividad, moralidad y capacidad de pensamiento crítico.

2.4 Resiliencia del Docente como Estrategia Organizacional

Las estrategias del docente basadas en la Resiliencia, son las diferentes actividades que realiza con el objeto de orientar la labor educativa de los estudiantes, en función del logro de los objetivos curriculares establecidos por la Universidad.

Según Matilla (2011), las estrategias pueden entenderse como pautas de conductas que permiten planificar actos y medios coordinados para el logro de un propósito educativo.

Al respecto Corredor (2007), afirma que las estrategias utilizadas por el docente, son diversas, cada una tiene que ver con otra, la idea es que el estudiante sepa responder a las expectativas planteadas por el educador.

Dentro de las estrategias, incluye la Actualización que le permite al docente mejorar su formación académica, lo que redundará en beneficios para los estudiantes; la Participación en Equipos de Trabajo, tarea necesaria dentro de la Universidad y la Socialización de Valores Organizacionales necesaria para aclarar las creencias del personal.

Para, (Rowden, 2003:3), "un equipo debe compartir las mismas creencias centrales. Debe sentirse lleno de energía al saber que su contribución al todo, sea grande o pequeña, encaja dentro de los objetivos y creencias de la empresa". Lo que constituye el ambiente característico de una institución educativa universitaria.

2.5 Resiliencia del Docente en el contexto de la Transdisciplinariedad

Se vive frente a una implicación muy fuerte de la crisis profunda y generalizada de la naturaleza eco-sistémica, crisis paradigmática,

la cual afecta todas las relaciones con la vida de las personas e instituciones, incluyendo en particular a la Universidad.

Esto requiere de un docente resiliente que albergue un panorama teórico bien amplio, fundamentado por la transdisciplinariedad, nutrido por la complejidad, para que se pueda encontrar soluciones aproximadas y compatibles con la misma naturaleza compleja de la problemática que vive la institución y en lo individual el docente.

Según Ugas (2012), el pensamiento transdisciplinar conecta la ontología, epistemología y la metodología, trayendo las nuevas bases para la renovación filosófica y educativa al dar prioridad a las relaciones, a las interacciones, a las emergencias, a redes y sus procesos auto-eco-organizadores, dialógicos, recursivos y emergentes.

Así, poder llevar a cabo una verdadera misión educativa universitaria, se recomienda que se avance siempre por los caminos de la ciencia y la tecnología actual, para obtener una apertura de las vías epistemológicas, porque se requiere que haya claridad ontológica y epistemológica a fin de poder entender mejor como se manifiesta la realidad y como se realizan los procesos de construcción de los haceres y saberes en el aprendizaje.

3. INCURSIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación es de campo y de carácter descriptivo; asimismo, el estudio se inscribió en el episteme holístico, específicamente en el paradigma positivista de Kuhn y Polanyi (citados por Martínez, 1999), la holística alude a la posición epistémica, allí, el conocimiento es variado, complejo.

Por ello, ha de apreciarse de manera amplia transdisciplinaria, en el contexto que se origina, de manera que el evento puede ser determinado y medible de mejor manera, de acuerdo a sinergias y eventos que lo caracterizan, a lo múltiples y variados factores intervinientes que en él subyacen. Para la holística el uno, es complejo y su realidad integral.

3.1 Operacionalización de la variable

En el cuadro 1 se muestran los aspectos considerados en la operacionalización de la variable: Resiliencia del docente como estrategia organizacional, con sus dimensiones, indicadores e ítems.

Cuadro 1: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	ÍTEMS	
Resiliencia del docente como estrategia organizacional en el contexto de la transdisciplinariedad	<i>Deber Ser de la Acción Docente. Argumento positivo resiliente</i>	<i>Praxis educativa preparar:</i>	<i>La Encuesta</i>		
		-Individuos críticos		1,2	
		-Creativos	<i>Cuestionario aplicado a docentes del DCEE-UCLA</i>	3,4	
		-Emprendedores		5,6	
			-Reformadores		7,8
	<i>Saber y Hacer docente. Reticulación positiva resiliente</i>	<i>Conducción del aprendizaje:</i>			
		-Vínculos entre teoría y realidad social			9,10
		-Formación científica			11
		-Ética			12,13
		-Humanista			14
<i>Docente basado en la resiliencia</i>	-Ontológica				
	-Epistemológica			15	
	-Axiológica			16	
	-Gnoseológica			17,18	
	-Pedagógica			19,20	
<i>Resiliencia del docente como estrategia organizacional</i>	-Conocimiento			21	
	-Pilares			22	
	-Contribución a la educación			23	
	-Docente Resiliente			24	
<i>Resiliencia docente en el contexto de la Transdisciplinariedad</i>	-Factores protectores			25	
				26	
	-Creación y evaluación			27	
		-Pautas de conducta		28	
		-Campo Científico		29,30	

Fuente: Navarro (2019)

3.2 Población y Muestra

Para este estudio la población de estudio estuvo conformada por ciento ochenta y cinco (185) docentes ordinarios y jubilados activos adscritos al DCEE de la UCLA; se constituyó por una población de tipo finita, compuesta por un determinado número de elementos.

Para determinar el tamaño de la muestra, se consideró pertinente y aceptable para el cálculo utilizar la probabilidad estadística, donde cada elemento del universo tuvo una oportunidad o probabilidad conocida de ser elegida como parte de la muestra, por lo tanto para determinar el tamaño de ésta se utilizó la fórmula propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2009), para poblaciones finitas. De esta manera el número seleccionado alcanzó los cuarenta y tres (43) docentes.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para efectos de este estudio, se utilizó un (01) instrumento, estructurado en dos partes, la primera contiene la presentación del cuestionario como tal y la segunda parte contempla treinta (30)

ítems cerrados, en escala tipo Likert con cuatro opciones de respuestas que fueron aplicados a la muestra.

Las opciones: Total Acuerdo = 4; De Acuerdo = 3; En Desacuerdo = 2 y Total Desacuerdo = 1.

3.4 Validez y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos, el cual determinó el grado de asociación con el objetivo propuesto en la investigación, así como las correspondencias entre dimensiones, indicadores y variable objeto de estudio.

Se aplicó una prueba piloto; el cálculo se efectuó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Al respecto (Hernández y otros (2009a:416), señalan que: "el Coeficiente Alfa de Cronbach consiste en una fórmula que determina el grado de consistencia y precisión que poseen los instrumentos de medición". El resultado de la prueba piloto fue de 0.92, lo cual indica que el instrumento posee alta confiabilidad, consistencia de medición y es apto para su aplicación.

3.5 Técnica de análisis de los Datos

Obtenidos los datos se analizó la información proveniente de la aplicación del instrumento diseñado para tal fin, en este segmento de la investigación se evaluó la acción del docente universitario basada en la resiliencia para la generación de un modelo teórico transdisciplinario como estrategia organizacional. El análisis de los resultados se hizo a través de la estadística descriptiva e inferencial, lo que permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación.

Cuadro 2. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Resiliencia del docente como estrategia organizacional en el contexto de la transdisciplinariedad

Dimensiones	T.A		D.A		E.D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deber Ser de la Acción docente. Argumento Positivo Resiliente	34	79,06	8	18,60	1	2,33	0	0,00
Saber y Hacer docente. Reticulación Positiva Resiliente	33	76,74	8	16,60	2	4,65	0	0,00
Docente basado en la Resiliencia	36	83,72	7	16,28	0	0,00	0	0,00
Resiliencia del docente como estrategia organizacional	36	83,72	5	11,62	2	4,65	0	0,00
Resiliencia docente en un contexto Transdisciplinario	39	90,69	4	9,31	0	0,00	0	0,00
Promedio	36	83,72	5	11,62	2	4,65	0	0

Fuente: Navarro (2019)

En el Cuadro 2, se presentan los resultados de la encuesta por dimensión. Al analizar la dimensión “Acción Docente Deber Ser, argumento positivo resiliente” el valor promedio evidenció que el 97.66% de los docentes consultados manifestaron estar en Total Acuerdo y De Acuerdo que la razón fundamental del deber ser del docente es compaginarse con la función promotora e instrumentadora de cambios a fin de efectuar con claridad la motivación de los estudiantes para que se apropien integralmente de los aprendizajes, ello implica ser un gerente en situaciones complejas dentro del aula.

En cuanto a la calidad de emprendedor se valora la actividad que el docente desarrolla en el área curricular, considerando la importancia de estar en constante renovación para mejorar su práctica educativa; ser reformador, sensible a las necesidades de desarrollo de la comunidad, organizar el trabajo en mayor colaboración con los estudiantes y demás sectores civiles del país, es decir su trabajo no termina en el aula de clase, sino que debe interesarse en las situaciones que implican aprendizaje de la complejidad del ser humano.

A tal efecto (Valenzuela, 2003:32), plantea que el profesor juega varios roles que deben ser considerados al evaluar su desempeño, siendo algunos de sus descriptores: instructor, comunicador, motivador, emprendedor, creativo, creador de situaciones de

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado el cuestionario al personal docente del DCEE de la UCLA, con el propósito de evaluar su acción basada en la resiliencia como estrategia organizacional en el contexto transdisciplinario. Se obtuvieron los resultados por dimensión, estableciéndose el comportamiento de la variable en estudio. Asimismo se toman en consideración rigurosamente las aristas teóricas que se reseñaron en el fundamento teórico a fin de contrastar la realidad.

aprendizaje, evaluador, trabajador social, consejero vocacional, defensor de su profesión y gremio “.

Resulta inefable que la Universidad tenga docentes con una sólida formación científica para la conducción académica, siendo imperante que el docente atienda los fundamentos de racionalidad teórica conjugados con la realidad existente.

De acuerdo a lo expresado por Minolli (ob.cit.), la formación científica es indiscartable en el proceso de enseñanza, el basamento científico ausculta en profundidad la racionalidad que el estudiante requiere en su formación académica, de allí que en la conducción del aprendizaje un docente basado en la resiliencia debe actualizarse continuamente acerca de los alcances de las nuevas teorías y avances científicos para luego transmitírselo a sus estudiantes.

Seguidamente se analizó la dimensión “Saber y Hacer docente – Reticulación Positiva Resiliente” y se evidenció que el 93,34% de los docentes consultados manifestaron estar en Total Acuerdo y De Acuerdo que los docentes requieren de una precisión conceptual en torno a los cimientos ontológicos, epistemológicos, axiológicos, gnoseológicos y pedagógicos en aras de visualizar nuevas opciones acordes a la dinámica del ámbito educativo donde se desarrolla la gestión.

Castellejo (ob.cit.), señala que resulta tácito que un docente preocupado por su actividad, que obedece igualmente al respeto que se le debe al estudiante, tenga que construir varios significados y conocimientos, a ser llevados al estudiante en su acompañamiento del aprendizaje. Los docentes se deben apropiarse del saber disciplinar, saber pedagógico y saber didáctico, este trinomio forma parte indivisible de su actuación en el salón de clases para gerenciar la enseñanza bajo estas premisas.

El comportamiento de la dimensión "Docente Basado en la Resiliencia, evidenció que el 100% de los docentes consultados manifestaron estar en Total Acuerdo y De Acuerdo que la Universidad tenga docentes con una sólida convicción sobre cómo salir adelante de los problemas que implica ser docente universitario, debe tener la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad y de desarrollar competencia social, académica y vocacional pese a estar expuesto a acontecimientos adversos o a las tensiones inherentes al mundo de hoy.

De acuerdo a (Manciaux, 2003:62), "La resiliencia está en relación directa con los ambientes de aprendizaje y como afectan a su desarrollo."

La dimensión "Resiliencia del docente como estrategia organizacional" evidenció que un 95,34% de los docentes consultados manifestaron estar Total Acuerdo y de Acuerdo que su actuación basada en la resiliencia como estrategia organizacional puede contribuir a aumentar la calidad educativa y por ello la Universidad debe promocionar entre los docentes su aplicación.

Para (Vílchez, 2005:81), "la formación de los profesores y una actitud mental resiliente positiva de su parte (empatía con el currículo).

Este es el factor individual más importante de todos". Esa así como, la dirección de la Universidad debe impulsar el conocimiento por parte de los docentes, asimismo, los ellos favorecerán a los estudiantes, debido a que cuentan con situaciones de aprendizaje novedosas. Para ello, es necesario fomentar el compromiso por parte del personal docente, motivarlos a mantener una actitud positiva con el programa educativo que debe impartir.

El comportamiento para la Dimensión "Resiliencia docente en un contexto transdisciplinario" evidenció que el 100% de los encuestados manifestaron estar en Total Acuerdo y De acuerdo que el docente albergue un panorama teórico amplio en el contexto transdisciplinario (campo científico).

Al respecto Ugas (ob.cit.) afirma que el pensamiento transdisciplinario conecta la ontología, epistemología y la metodología, trayendo las nuevas bases para la renovación

filosófica y educativa, al dar prioridad a las relaciones, interacciones, emergencias, redes y a sus procesos organizadores, dialógicos, recursivos y emergentes. Así el docente resiliente debe direccionarse por el camino de la ciencia y la tecnología actual, para poder entender cómo se manifiesta la realidad y como se realizan los procesos de construcción de los haceres y saberes en el aprendizaje.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El Deber ser de la acción docente debe mejorar sustancialmente en su praxis educativa, siendo críticos, creativos, emprendedores y reformadores. En la conducción de la enseñanza el docente resiliente debe conjugar los fundamentos de racionalidad teórica con la realidad existente y lograr efectividad cuando cuenta con una adecuada formación científica, ética y humanística, sin esta condición sería erróneo pensar que el educador en su asignatura promueva en el estudiante la obtención de nuevos conocimientos y el avance en su desarrollo formativo.

-Se identificaron con la educación universitaria fundamentada en los cimientos ontológicos, epistemológicos, axiológicos, gnoseológicos y pedagógicos de los Saberes Haceres docentes. Así, los Saberes Haceres docentes se anclan en la razón de ser una identidad profesional que se esmera profundamente en la formación de esa identidad académica del nuevo profesional.

-Un docente resiliente en esencia debe tener la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad y desarrollar competencia social, académica y vocacional pese a estar expuesto a acontecimientos adversos.

-Los docentes coincidieron que su actuación basada en la resiliencia como estrategia organizacional puede contribuir a aumentar la calidad educativa y por ello la Universidad debe promocionar entre los docentes su aplicación.

- Se identificaron que el pensamiento transdisciplinario, pues conecta la ontología, epistemología y la metodología, trayendo las nuevas bases para la renovación filosófica y educativa, que dan prioridad a las relaciones, interacciones, emergencias, redes y a sus procesos organizadores, dialógicos, recursivos y emergentes.

5.2 Recomendaciones

- Interpretar las reflexiones y acciones que los docentes realizan cotidianamente tanto en el aspecto cognitivo como en la práctica; la clara ubicación histórico-cultural-social, lo ético, la proactividad, el compromiso, las fortalezas y potencialidades que lo obligan ser resiliente para salir adelante como educador universitario.

- Aplicar estrategias destinadas a mejorar los saberes y haceres educativos, para fortalecer la educación universitaria. Entendiendo la praxis educativa del docente resiliente como el hacer dentro del plan de vida en el sentido ético cultural, actualización, participación en equipos de trabajo, socialización de valores.

- Reconocer a la Universidad como un espacio de realización humana y educativa de carácter trascendente, así los docentes están llamados a enfrentar el desafío de crear las condiciones para la búsqueda y ejecución de las soluciones; para la promoción de nuevas visiones que involucren el cambio de pensamiento y la dirección de la actuación universitaria.

- La Universidad debe transformar la crisis en innovación, mejorar la calidad académica por la vía de la autoevaluación institucional, en la cual la Universidad se investiga a sí misma, el ser y deber ser, calidad de sus egresados, prácticas docentes y construcción de un saber pedagógico y transdisciplinario a tono con las exigencias sociales y los enfoques avanzados, para abordar la realidad y poder proporcionar respuestas a la sociedad que las requiere. En definitiva es un asunto complejo de corresponsabilidades donde se deben involucrar Estado, Universidad, Docentes, Estudiantes y Sociedad.

6. REFERENCIAS

Algomedá, B. (2011). *La Resiliencia como Estrategia para garantizar la permanencia en el sistema educativo de la Universidad Nacional Abierta. Trabajo de ascenso presentado a la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Portuguesa, Estado Portuguesa.*

Bedoya, J. (2000). *Epistemología y Pedagogía.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Castellejo, J. (2006). *Teoría de la Educación.* Madrid: Alanda-Anaya.

Corredor, J. (2007). *La Planificación Estratégica. Bases teóricas para su aplicación.* Valencia: Vadel Hermanos editores.

Díaz, M. (2001). *La Evaluación del Profesorado Universitario: Criterios y Propuestas para Mejorar la Función Docente.* Revista de Educación; 15: 145-149.

Follari, A. (2008). *Práctica Educativa y Rol Docente.* Madrid: Aique Grupo Editor.

Freire, P. (2000). *Pedagogía de la Esperanza. Siglo XXI Editores.* México.

Hernández, G. (2004). *Caracterización del Paradigma Humanista en Educación.* México: ILCE- OEA.

Grotberg, E. (2003). *Resiliencia, Descubriendo las Propias Fortalezas.* Argentina. Paidós.

Hernández, R., Fernández C., Baptista, P. (2009). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill Interamericana.

Kotliarenco, MA. et al.(1996). *Resiliencia: Construyendo en Adversidad.* Ceanim, Santiago de Chile.

Manciaux, M. (2003). *La Resiliencia: Resistir y Rehacerse.* Gedisa, Barcelona.

Marcano, N., Reyes, W. (2008). *Categorías Epistemológicas para el Estudio de los Modelos de Formación Docente.* Bogotá: Multiciencias.

Matilla, L. (2011). *Los Modelos de la Planificación Estratégica en la Teoría de las Instituciones Públicas.* Barcelona-España. Editorial UAC.

Martínez, M. (1999). *La Nueva Ciencia, su Desafío, Lógica y Método.* México: Trillas.

Minolli, C. (2004). *Empresas con Gerentes Resilientes, algunas ideas para construirlas.* Documento en línea. Disponible en: http://www.ucema.edu.ar/u/cpcbml/Investigacion/Resiliencia/Empresas_Resilientes.pdf. Consulta: 15/03/2017.

Morín, E. (2000). *El Método; el Conocimiento del Conocimiento.* España: Ediciones Cátedra.

Morles, V. (2005). *Educación, Poder y Futuro.* 4ª edición. Caracas: Ediciones UCV.

Ríos, P. (2005). *Urge Reorientar la Función Docente.* Revista del Consejo Nacional Español Técnico de la Educación; 48: 189-197.

Rodríguez E.A. (2012). *Acción de acompañamiento académico. Modelo de intervención docente que posibilita evolución conceptual, metodológica y actitudinal.* Tesis Doctoral en línea. España: Universidad de Burgos. Descargado de la red el 15 de Marzo 2017 desde: http://dspace.ubu.es:8080/tesis/bitstream/10259/85/.../Rodríguez_Garrido

Rowden (2003). *El Arte de la Identidad.* México. Mc Graw Hill.

Salcedo, H. (2007). *Necesidad de un Perfil Integral del Profesor Universitario.* Revista Aguda Educativa; 4(1): 27-49.

Tardif, M. (2012). *Los Saberes del docente y su desarrollo Profesional. Estudio en los distintos niveles educativos españoles.* Trabajo presentado a la Universidad de Málaga: España.

Ugas, G. (2012). *La Complejidad: Un Modo de Pensar.* San Cristóbal Venezuela. Talleres Gráficos Lito Formas. 3ra edición.

Valenzuela, A. (2003). *El Perfil Profesional del Educador para la Enseñanza Universitaria*. *Revista Perspectiva Educativa*; 6(1): 124-132.

Vílchez, N. (2005). *Fundamentos del Currículo*. Fondo Editorial URBE. Maracaibo.

Investigación

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).

María Lorena Camarán

Magister Scientiarum en Contaduría Mención Costos Universidad
Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

Profesora Asociada-Investigadora del Decanato de Ciencias
Económicas y Empresariales de la UCLA.
Venezuela.

<https://orcid.org/0000-0003-4503-1436>

Email: mcamaran@ucla.edu.ve

Lorena Barón M.

Magister Scientiarum en Gerencia Financiera Universidad
Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

Profesora Titular-Investigadora del Decanato de Ciencias
Económicas y Empresariales de la UCLA.
Venezuela.

Email: lorenabaron@ucla.edu.ve

Mónica Patricia Rueda S.

Magister Scientiarum en Gerencia Financiera Universidad
Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

Profesora Titular-Investigadora del Decanato de Ciencias
Económicas y Empresariales de la UCLA.
Venezuela.

<https://orcid.org/0000-0001-9563-8653>

Email: mprueda@ucla.edu.ve

RESUMEN

Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son una oportunidad para que las empresas amplíen la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), iniciativa que constituye uno de los esfuerzos globales por traducir en algo concreto y medible el desarrollo sostenible. En este desafío, han sido incluidas las empresas como un actor relevante para la consecución de los mismos y en la actualidad las organizaciones empresariales deberían ser conscientes de los amplios beneficios que esto acarrea. En tal sentido, el objetivo de la investigación fue describir las operaciones de una empresa de servicios industriales y de ingeniería de la región Centroccidental, de tal manera que permitiera diagnosticar si la misma realiza acciones de responsabilidad social empresarial en función a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), recogidos en el documento de la CEPAL Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Los resultados demuestran que a pesar de que los actores clave de la empresa no tenían conocimiento de la existencia de los ODS y su impacto en la sociedad, en sus operaciones se incorporan prácticas y políticas encaminadas a su consecución. Finalmente en el trabajo se propuso una metodología que recomienda la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España, como guía para que las empresas amplíen sus prácticas de RSE, la misma fue adaptada en función a las características de la empresa objeto de estudio.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, objetivos del desarrollo sostenible, empresas de servicios.

Recibido: 19-02-2019

Aceptado: 29-04-2019

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE OBJECTIVES OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT (ODS)

Maria Lorena Camarón

*Magister Scientiarum in Accountancy Mention Costs Lisandro Alvarado Mid-Western University (UCLA).
Associate Professor-Researcher of the Deanship of Economic and Business Sciences of the UCLA.
Venezuela.
<https://orcid.org/0000-0003-4503-1436>
Email: mcamaran@ucla.edu.ve*

Lorena Barón M.

*Magister Scientiarum in Financial Management Lisandro Alvarado Mid-Western University (UCLA).
Tenured Professor-Researcher of the Deanship of Economic and Business Sciences of the UCLA.
Venezuela.
Email: lorenabaron@ucla.edu.ve*

Mónica Patricia Rueda S.

*<https://orcid.org/0000-0001-9563-8653>
Magister Scientiarum in Financial Management Lisandro Alvarado Mid-Western University (UCLA). Tenured Professor-Researcher of the Deanship of Economic and Business Sciences of the UCLA.
Venezuela.
<https://orcid.org/0000-0001-9563-8653>
Email: mprueda@ucla.edu.ve*

ABSTRACT

The Sustainable Development Goals (SDGs) are an opportunity for companies to expand Corporate Social Responsibility (CSR), an initiative that is one of the global efforts to translate sustainable development into something concrete and measurable. In this challenge, companies have been included as a relevant actor to achieve them and today business organizations should be aware of the broad benefits that this entails. In this sense, the objective of the research was to describe the operations of an industrial and engineering services company in the Central-Western region, in such a way as to diagnose whether it carries out corporate social responsibility actions in accordance with the Sustainable Development Goals. (SDGs), included in the CEPAL document Agenda 2030 and the Sustainable Development Goals An opportunity for Latin America and the Caribbean. The results show that even though the company's key stakeholders were not aware of the existence of the SDGs and their impact on society, their operations incorporate practices and policies aimed at achieving them. Finally, a methodology was suggested into the work recommended by the Official Chamber of Commerce, Industry and Navigation of Valencia, Spain, as a guide for companies to expand their CSR practices, which was adapted according to the characteristics of the company that is the object of the study.

Keywords: *corporate social responsibility, sustainable development goals, service companies.*

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas tres décadas la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha sido estudiada y discutida no solo en la esfera académica con mayor propiedad, sino también en diversos ámbitos, empresariales, gubernamentales, fundaciones y comunitarios. Sin embargo, es a partir de los años setenta cuando comienza a verse la responsabilidad social como un elemento que debe plegarse a los procesos de planificación estratégica, viéndola como una herramienta indispensable para el avance social en una sociedad pluralista (Cortina, 2009).

Ahora bien, el concepto toma mucho más auge cuando suscitan dos acontecimientos importantes, en primer lugar en el año 1999, con el Foro Económico de Davos en donde Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, propusiera a las empresas, a las organizaciones cívicas y a las laborales un Pacto Mundial con el propósito de que los beneficios de la globalización se esparciera a todos los seres humanos y en segundo lugar en el año 2001, con la Comisión de la Unión Europea propuso el célebre Libro Verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, con el objetivo de crear una economía europea más competitiva, dinámica y económicamente sostenible, creando más y mejores empleos y mayor cohesión social, y donde las empresas deben construir el balance adecuado entre lo económico, lo social y lo medioambiental.

Dado lo anterior, no cabe duda el papel que se les impuso a las empresas en el mundo de hoy, colocándoseles un nuevo reto en su devenir organizacional, el cual es asumir la responsabilidad social ya no como mera filantropía llevando a cabo labores de beneficencias, ni como un estandarte de mera competencia publicitaria o de situarse en rankings de empresas solidarias, sino que realmente exista el verdadero compromiso a realizar acciones que conduzcan a las empresas a buscar de forma transparente ese balance entre el beneficio económico, lo social y lo medioambiental, en palabras de (Cortina, 2009,p.119), “la responsabilidad social debe asumirse como una herramienta de gestión, como una medida de prudencia y como una exigencia de justicia”.

Por su parte, Ojeda (2008) expresa que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una herramienta de gestión que se ha incorporado en los planes estratégicos de las empresas con el fin de contribuir al posicionamiento de la misma como ente capaz de conciliar sus metas económicas con los objetivos de la sociedad. En este sentido, cobra vida La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, puesto que la misma establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron

convirtiéndose en una herramienta de planificación para los países, tanto a nivel nacional como local. Esta agenda incluye el conocimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales se traducen en 169 metas, como guía para analizar y formular los medios con los cuales los países podrán alcanzar esta nueva visión del desarrollo sostenible.

Sin embargo, los países no podrían desarrollar este plan por sí solos, es por ello que se debe incorporar en esta agenda al Gobierno, la sociedad civil, el ámbito académico y el sector privado. Siendo este último, al cual va dirigido el presente trabajo de investigación, específicamente en lo relacionado a diagnosticar si la empresa de servicios industriales y de ingeniería contratista de la Nestle C.A (por confidencialidad no se puede expresar el nombre de la misma) realiza prácticas o acciones de responsabilidad social empresarial según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), recogidos en el documento de la CEPAL Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe.

Este diagnóstico se realiza a través del análisis de la cadena de suministro y de la cadena valor de esta organización y la información obtenida en las entrevistas realizadas a los informantes clave.

El objetivo final de verificar esta información en la realidad empresarial actual, es responder la siguiente interrogante: ¿Pueden las empresas contribuir a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)?.

Para ello el artículo en la primera parte, hace un recorrido por los aspectos generales de la RSE y la definición de los ODS, posteriormente se describe la metodología empleada y por último se presentan los resultados del estudio y las conclusiones.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Responsabilidad Social Empresarial

En la actualidad vemos como la responsabilidad social empresarial toma cada vez más auge, siendo un aspecto crucial para las empresas y sus directivos (Lu et al., 2014; Hernández y Sánchez, 2016).

En este sentido, Kliksberg (2016) expresa que de una empresa narcisista preocupada única y exclusivamente en maximizar las ganancias en el menor tiempo posible, se pasó a una empresa filantrópica producto de presiones histórico-sociales, creciendo las donaciones de las empresas por causas específicas.

Posteriormente se produjo un salto conceptual importante con la presión de amplios sectores o actores sociales llevándose a configurar la teoría de los stakeholders, la cual propone que la empresa tiene la obligación de rendir cuenta a todos los involucrados en sus acciones, de los cuales depende en gran parte su éxito, siendo estos actores sus propios empleados, los consumidores, la opinión pública, el gobierno, los medios masivos y la sociedad civil, los cuales junto a un nuevo protagonista de peso creciente las redes sociales, exigen que la empresa rompa con los paradigmas anteriores y se transforme en “La Empresa Con Alta RSE”.

Una empresa así señala Kliksberg (2016), es aquella que guía sus acciones a cumplir con lo siguiente: políticas de personal que respeten sus derechos y favorezcan su desarrollo, transparencia y buen gobierno corporativo, juego limpio con el consumidor, protección del medio ambiente, integración a los grandes temas sociales y no practicar un doble código de ética.

En tal sentido, López, Ojeda Y Ríos (2017) señalan que las empresas para poder cumplir con este reto, deben implementar estrategias cónsonas con esta visión, para lo cual deben desarrollar acciones que contribuyan al bienestar de todos los actores involucrados en una relación de valor compartido (Gutiérrez, 2018).

La responsabilidad social de las empresas (RSE) ha sido estudiada tanto en el ámbito académico como en el empresarial en función a enfoques muy variados (Toro ,2006). Es así como la autora citando a Garriga y Melé (2004), explica que éstos enfoques se reducen a cuatro grandes grupos de teorías en las cuales podría circunscribirse: las instrumentales, las políticas, las integrativas y las éticas, sin embargo el enfoque que más está tomando fuerza en los últimos años es el de darle a la RSE un valor estratégico alineado y en consonancia con la estrategia económica de la empresa. Así señala la autora que:

Para que la RSC pueda ser entendida como una estrategia social capaz de generar ventajas competitivas la misma debe ser cuidadosamente diseñada para que sea central a la misión de la empresa, debe atender con el mismo carácter estratégico los objetivos sociales que los financieros, debe hacer uso de los recursos, capacidades únicas y competencias centrales que posee para diseñar estrategias diferenciadoras, debe tomar en cuenta e incorporar las demandas de los stakeholders primarios, debe buscar sinergias entre la I+D y el diseño de programas y proyectos sociales y por último, debe entender que los resultados no serán inmediatos y que deberá manejarse como una inversión a largo plazo. (Toro, 2006, p.354)

Por su parte, Cruz (2018), señala que es preciso que las empresas avancen hacia la consecución de una verdadera practica de la

acción socialmente responsable, lo cual conduzca al bienestar público aún a costa del interés privado.

En tal sentido, cobra especial interés la propuesta de la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (CEPAL) enmarcada en orientar, fomentar, regular y promover la RSE a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales se traducen en 169 metas, a continuación se hará referencia a los mismos.

2.2. ¿Qué son los ODS?

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>) tuvieron su origen a principios de 2016, y son el resultado de un una labor conjunta entre los gobiernos de los países miembros, la sociedad civil, la academia y el sector privado. Los mismos comprenden 17 objetivos, 169 metas y 232 indicadores de resultado asociados, quienes definirán la agenda de la comunidad internacional hasta el 2030.

La síntesis de estos objetivos surge de la necesidad de dar continuidad al proyecto que se inicio a principios del siglo XXI, que estaban centrados en su mayoría en resolver los problemas del tercer mundo. Los mismos abordan aspectos económicos, sociales y ambientales, con especial atención en la importancia de la paz, la justicia e instituciones sólidas para lograr el desarrollo sostenible y equitativo, siendo esto su principal hoja de ruta (Sanahuja, 2015; Duarte, 2017; Remacha, 2017).

El alcance de la agenda 2030, se extiende a todos los países, independientemente de cuál sea su grado de desarrollo y cada nación en función a sus prioridades establecerá sus lineamientos para lograr el cumplimiento de esta agenda (Naciones Unidas, 2018; Cantú, 2016a, Cantú 2016b).

La misma, también alcanza a los representantes del mundo empresarial, quienes han tenido un papel protagónico en la formulación de los ODS, teniendo las empresas que asumir un liderazgo clave para que estos ODS puedan implementarse (Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2016)

El papel de las empresas en la contribución a los ODS puede abordarse en función a tres enfoques no excluyentes y con diferente retorno, según EY Mexico (2015, p. 1):

- Desarrollo de acciones Filantrópicas no relacionadas con las actividades de la empresa, mediante las que se busca aportar a la mejora de las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que opera o no la compañía, y que tienen principalmente un beneficio reputacional.
- Implementación de iniciativas vinculadas a las operaciones de la organización para reducir y eliminar los impactos negativos

y potenciar aquellos que sean positivos para los grupos de interés. En este caso, los retornos para la empresa son diversos al incluir el posible avance en la eficiencia operacional, reducción de costos, atracción y retención de talento, interés y fidelización de los clientes, entre otros.

- Desarrollo de productos y servicios innovadores, en el marco del sector de actividad de la empresa, que contribuyan a las metas establecidas para los ODS al mismo tiempo que generan nuevas oportunidades de negocio

Por su parte, Duarte (2017) señala que entre las ventajas que logran las empresas al acogerse a los ODS, se encuentran la atracción de capitales, el buen relacionamiento con los diferentes grupos de interés, el fortalecimiento de la marca y la fidelización de los clientes, el aporte a la estabilización de los mercados mediante la contribución a su desarrollo y ampliación, así como al acceso a productos y servicios para amplios grupos de consumidores, así como también estarán menos expuestas a riesgos legales y reputacionales.

Dado lo anterior, no cabe duda de que la RSE se ha convertido en una prioridad ineludible para las empresas y sus directivos, por lo que la implementación de los ODS es un requisito indispensable, lo cual justifica el presente trabajo de investigación.

3. METODOLOGÍA

El presente estudio se ubica en la categoría de estudio descriptivo, ya que éste se caracteriza según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 92) por “buscar especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

La metodología empleada fue de naturaleza cualitativa, utilizando el método de estudio de casos, con el cual se presentan resultados específicos, pero también se puede obtener una percepción más completa (Yin, 1994).

Para ello se identificaron fuentes de información internas que permitieron dar cuenta de los aspectos más resaltantes en sus procesos de gestión.

El Instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario, como guía durante las entrevistas en profundidad aplicadas a los 3 informantes clave (presidente, gerente de administración y supervisor de operaciones), y se revisaron informes privados con la finalidad de triangular la información obtenida para garantizar la rigurosidad del método utilizado.

El cuestionario se diseñó en función de los 17 Objetivos y 169 metas que componen la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Para lo cual se analizó cada uno de los objetivos, en función de las características de la empresa objeto de estudio, las actividades a que se dedica y el ámbito geográfico donde lleva a cabo sus actividades. La empresa es una empresa de servicios industriales y de ingeniería (Obras Civiles) de la región Centroccidental contratista de la Nestlé, quien es uno de sus principales clientes.

En función a la naturaleza de la empresa se determinó que serían descartados de antemano, los ODS relacionados con la conservación y utilización en forma sostenible de los océanos, los mares y los recursos marinos, así como las metas referidas a la realización de actividades de producción en el exterior y la adscripción a convenios de cooperación internacional.

Las preguntas se redactaron en función de las metas que componen cada objetivo y con opciones de respuesta: SI, NO o EN PARTE, dejando abierta la posibilidad para explicaciones adicionales. Todo el proceso de las entrevistas fue grabado en formato de audio para aprovechar al máximo todos los detalles de la información suministrada y posteriormente una vez que se transcribieron fueron presentadas a los informantes clave para que validaran las mismas.

4. RESULTADOS

Los principales hallazgos del estudio se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la aplicación del cuestionario.

RESULTADOS	
Conocimiento de los ODS.	La gerencia de la empresa no tenía conocimiento de existencia de la agenda global que busca afrontar y solucionar los problemas angustiantes del planeta, ni de los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable que la conforman. Sin embargo por ser una empresa contratista de Nestlé, en sus operaciones incorpora prácticas y políticas encaminadas a la consecución de los ODS. Los directivos de esta empresa tienen como política central la preservación del medio ambiente y la consideración de que su personal es uno de los activos más valiosos con los que cuenta la organización. Adicionalmente la empresa está sometida al cumplimiento de altos estándares de calidad, lo que se traduce en frecuentes inspecciones en sus instalaciones por parte de su principal cliente Nestlé. Esta empresa ha incorporado los ODS que están relacionados con las operaciones del ramo al que se dedica.
Compromiso en la práctica.	<p><u>Políticas de Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La política de remuneración de los empleados es competitiva y equitativa. Las tablas de remuneración que utiliza están por encima de las de sus competidores. ✓ Se da preferencia a la contratación de mano de obra de la localidad donde está ubicada la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Dispone de un proceso de selección del personal que garantiza objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades.</i> ✓ <i>Hay más personal masculino que femenino porque es una empresa dedicada a servicios industriales y de ingeniería.</i> ✓ <i>El régimen de seguridad y salud en el Trabajo se cumple según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat). Adicionalmente se cumple con la normativa de Nestlé.</i> ✓ <i>Se fomenta una cultura preventiva en relación a la salud. Durante la jornada de trabajo se realizan pausas activas para el descanso y relajación de los trabajadores. Asimismo, se capacita al personal sobre seguridad y salud a través de charlas y talleres. Es importante resaltar que la empresa debe consignar a su principal cliente Nestlé constancia de la capacitación que reciben los trabajadores en esta área.</i> ✓ <i>Los programas de alimentación en la empresa se realizan según lo dispuesto en la Ley de Alimentación para los Trabajadores y Trabajadoras (Lat), vigente en el país.</i> ✓ <i>En la empresa no han tenido entre su personal mujeres embarazadas, empleados con discapacidad ni otros grupos vulnerables</i> ✓ <i>La empresa ofrece oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados en áreas de administración, recursos humanos y especialidades técnicas (para procesos de soldadura, entre otros).</i> ✓ <i>Se incluye en el plan de formación de la empresa aspectos referidos a: resolución de conflictos, negociaciones transparentes y licitaciones (ejemplo: pagar comisiones para adjudicar obras, valuaciones fraudulentas, cobro de obras no ejecutadas).</i> ✓ <i>La empresa contrata pasantes del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), y de institutos tecnológicos de educación superior.</i> ✓ <i>Se ofrecen servicios de desarrollo en la primera infancia para los hijos de los empleados: Se les da una dotación anual de útiles escolares y juguetes.</i> ✓ <i>De manera voluntaria se contribuye con necesidades de salud del entorno familiar de cada trabajador (exámenes médicos, consultas e intervenciones quirúrgicas, no cubiertas por la seguridad social obligatoria).</i> ✓ <i>La visión de la alta gerencia es reducir las desigualdades, reducir la explotación y mejorar las condiciones de sus trabajadores.</i> <p><u>Políticas Medioambientales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Se establecen programas para disminuir el impacto medio ambiental que tienen sus operaciones, para evitar crisis ambientales que repercutan en la nutrición de la población. Esta política es una exigencia de su principal cliente Nestlé. La empresa debe entregar en unos formatos y matrices proporcionados por Nestlé la evidencia del cumplimiento de estos programas (estos formatos están referidos a la contaminación del agua y de los suelos).</i> ✓ <i>Respeto la legislación vigente en Venezuela.</i> ✓ <i>Cumple con los estándares internacionales que utiliza Nestlé.</i> <p><u>Políticas con Relación al Agua y Saneamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>En la utilización del agua se tiene como política cumplir con las metas y pautas de su principal cliente Nestlé. Lo que conlleva a realizar un estricto consumo del agua. Las metas están sometidas a una revisión y control del consumo anual por metros cúbicos por parte Nestlé.</i> ✓ <i>Con el fin de reducir los costos de mantenimiento se han tomado medidas para disminuir el consumo de agua, energía y transporte en la producción de los servicios.</i> ✓ <i>Los trabajadores disponen de instalaciones adecuadas para su aseo personal.</i> ✓ <i>Los trabajadores tienen acceso permanente a agua potable.</i> ✓ <i>Semanalmente se imparten charlas de seguridad y medio ambiente a los trabajadores; lo que incluye formación para el manejo adecuado del agua.</i> ✓ <i>La empresa ha compartido buenas prácticas relacionadas con la gestión sostenible del agua con otras plantas de Nestlé ubicadas en el territorio nacional de Venezuela.</i> <p><u>Políticas relacionadas con la Energía Asequible y No Contaminante.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>En Venezuela las tarifas del sector eléctrico son reguladas por el Estado, lo que en la práctica se traduce en costos bajos para las empresas. Esta situación ha conllevado a que la empresa no se utilicen energías renovables como las solares o eólicas.</i> ✓ <i>Cuando en Venezuela se presentó una crisis energética, se capacitó a los empleados en el uso eficiente de la energía. En la actualidad no reciben esa formación.</i> ✓ <i>La gerencia de la empresa se asegura de que los trabajadores cuenten con sistemas eléctricos en las instalaciones.</i> ✓ <i>Los trabajadores tienen un sueldo suficiente, que les permite a ellos y a su familia contar con energía en sus hogares.</i> <p><u>Políticas con relación a Industria, Innovación e Infraestructura.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Los productos y servicios se realizan dando cumplimiento a las normas de ingeniería desarrolladas por su principal cliente Nestlé.</i>
--	---

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las instalaciones de la fábrica son resilientes y de calidad, también en la cadena de suministro, para asegurar el bienestar de todos los empleados y proveedores de la empresa. ✓ En la empresa las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están disponibles para todos los empleados. Pero en la práctica solo son aprovechadas por el personal calificado. Hay empleados que muestran resistencia a su uso. ✓ La promoción de la eficiencia energética (reduciendo las emisiones de CO2 y la contaminación) se ve impactada negativamente por las tarifas del sector eléctrico ya mencionadas anteriormente. ✓ En las obras de construcción utiliza herramientas de alta tecnología, con el fin de asegurar la calidad y disminuir el impacto ambiental. <p>Aportes de la empresa para lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean Inclusivos, Seguros, Resilientes y Sostenibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliza mano de obra y proveedores locales. ✓ Promueve el uso de transporte público para sus empleados. La empresa adquirió una unidad de transporte con capacidad para 32 puestos, que está disponible para el traslado sin costo alguno. Este vehículo es manejado por el chofer de la empresa. ✓ Los empleados disponen de zonas verdes y espacios comunes y accesibles en las instalaciones. Esto incluye un área de comedor dotada de instalaciones y utensilios para el disfrute de alimentos. ✓ Durante el tiempo que la empresa lleva operando, ha transformado las instalaciones de la empresa en verdes y resilientes. ✓ Como política se recicla el papel de oficina, y se realiza un uso eficiente del agua. ✓ Se reciclan materiales que antes se desechaban como por ejemplo las partículas de hierro que generan los procesos de soldadura. ✓ La empresa no genera aguas residuales (aguas negras), ni residuos. <p><u>Políticas para Garantizar Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ha minimizado la contaminación atmosférica, hídrica, del suelo y acústica en los procesos de servicios. ✓ Ha impulsado una producción limpia, a través de elementos libres de sustancias tóxicas. Ejemplo: La empresa utiliza el gas argón en sus procesos de soldadura. Este elemento químico es contaminante. Razón por la cual se adquirió una antorcha de alta tecnología que garantiza una producción limpia. Adicionalmente exige a sus proveedores un adecuado transporte y manejo del argón. <p><u>Políticas para promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumple con la legislación nacional e internacional en derechos humanos, tanto en sus operaciones directas, como a través de la cadena de suministro. ✓ Desarrolla un código de ética. ✓ Dispone de una política para la prevención de delitos y contra el fraude. En la cadena de suministro utiliza políticas y normas anti sobornos.
	Perspectiva de Futuro (Planificación)	En sus perspectivas de futuro la empresa señala que incorporar los ODS como práctica usual en sus operaciones constituiría un instrumento para mejorar su productividad y la calidad de vida de sus empleados.
Factores que inciden en la práctica.	<p>Internos</p> <p>Externos</p> <p>Competitividad</p>	<p>Los factores internos que la gerencia de la empresa identificó que tienen mayor incidencia en la práctica para contribuir con los ODS son: Presupuesto: la situación económica actual del país incide en el cumplimiento de objetivos institucionales y limita el presupuesto de la empresa para ampliar su contribución a los ODS. La prioridad para la empresa es su personal y su impacto a su entorno y comunidades cercanas.</p> <p>La gerencia de la empresa considera que las políticas públicas en Venezuela no son proclives para que las empresas contribuyan con los ODS.</p> <p>Con relación al factor competitividad la alta gerencia de esta empresa señala que los ODS no son un factor de competitividad porque a sus competidores (contratistas de Nestlé, Dusa, Kraft, y Polar) no llevan a cabo políticas para contribuir con los mismos. Los ODS representan para la empresa un instrumento para reducir la explotación de los ciudadanos y para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.</p>
Información Adicional	Suministrada por la empresa para complementar el diagnóstico.	<p>La empresa cuenta con una cadena de valor para:</p> <p>Asegurar que las actividades desarrolladas en sus instalaciones y en las instalaciones de los clientes, se efectúen en condiciones óptimas de higiene y seguridad industrial y protección ambiental, con el objeto de garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores, la integridad física de sus instalaciones, la conservación del ambiente y la protección de las comunidades vecinas y de sus clientes.</p> <p>Para garantizar esta política, la empresa se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con todas las leyes y los estándares, de prácticas relevantes de la industria,












		<p>concernientes a la protección de la vida y la salud de los trabajadores, en el lugar de trabajo y de otras personas afectadas por sus actividades, como así también a la protección del medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar la protección de la salud, seguridad y medio ambiente, como parte integral de la empresa y sus procesos. ✓ Motivar y adiestrar a que los trabajadores (propios, asociados y contratados), para que tomen acciones proactivas, preventivas y de control, que sean razonables y necesarias, para cumplir con esta política. ✓ Proveer los recursos propios pertinentes para garantizar la ejecución de esta política y los proyectos que se planteen. ✓ Cumplir y hacer cumplir las reglas, normas y procedimientos de seguridad y salud en trabajo, para exigir y fomentar el interés por la seguridad y salud en el trabajo. ✓ Garantizar la seguridad, salud y bienestar de nuestros trabajadores, trabajadoras, como pilar fundamental del proceso de servicio; para que la ejecución de sus actividades se realicen en condiciones óptimas y seguras de seguridad y salud en el trabajo. ✓ Evaluar los presupuestos para la asignación de los recursos al área de seguridad y salud en el trabajo, previo análisis de las necesidades. ✓ Implementar planes de acción que permitan prevenir o controlar las acciones inseguras
--	--	---

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de la aplicación del cuestionario descritos en la tabla 1, permitieron identificar los ODS que reciben alguna contribución de esta organización. En la tabla 2 se muestran los ODS

seleccionados en base a las acciones que realiza la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 2. ODS que reciben contribución de la empresa, C.A

	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo		Reducir la desigualdad en y entre los países
	Asegurar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades		Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
	Legitimar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos		Avalar modalidades de consumo y producción sostenibles
	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible, así como el saneamiento para todos		Fomentar el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica
	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, así como el trabajo decente para todos.		Desarrollar sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
	Construir infraestructuras resilientes, empujar la industrialización inclusiva y sostenible, así como impulsar la innovación.		

Fuente: Elaboración propia en función de los ODS presentados en la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2016). El sector privado ante los ODS. Guía para la acción.

La empresa objeto de estudio tiene como su principal cliente a la multinacional suiza de alimentos y bebidas Nestlé. Organización con presencia en más de 100 países y en muchos de éstos se ha

consolidado como la empresa número uno en alimentación. Con relación a la RSE, Nestlé ha desarrollado un programa que se

La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).

denomina *Crear Valor Compartido (CVC)*, lo cual Scribano (2014) lo explica de la siguiente manera:

Crear Valor Compartido (CVC) consiste en introducir una serie de acciones en toda la cadena de valor, desde la producción de materias primas, pasando por la gestión de mano de obra y producción de bienes hasta la constitución social de su público. El concepto de CVC se basa en una consigna pragmática: mejor empresa, mejor sociedad (Scribano, 2014, p. 87).

Derivado de esto, por ser la empresa parte de la cadena de valor de Nestlé sus políticas y acciones se orientan bajo esta premisa de *Crear Valor Compartido (CVG)*. La alta gerencia de la empresa en sus procesos productivos ha integrado las buenas prácticas que en

materia de RSE lleva a cabo su cliente “estrella”, distinción que le otorga la alta gerencia de la empresa a Nestlé.

Aprovechar esta fortaleza y los resultados del diagnóstico que se presentan en la tabla 1, pueden ser el punto de partida para la elaboración de un plan de acción en RSE, en función de los ODS. El alcance del trabajo que se presenta no incluye la elaboración de un plan de acción en RSE.

Sin embargo en virtud de que la alta gerencia de la empresa manifestó su interés por ampliar sus prácticas de RSE; a continuación se presenta en la tabla 3 la metodología que recomienda la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España para implementar un plan de acción en RSE, la cual fue adaptada en virtud de las características de la empresa.

Tabla 3. Plan de Acción en RSE (ODS).

FASE	DESCRIPCION	Pasos
1. Diagnóstico Previo	A través de instrumentos de recolección de la información (entrevistas y cuestionarios) se podrán identificar las principales fortalezas y debilidades que presenta la empresa en materia de RSE y en función a los ODS respecto a los principales estándares y prácticas existentes, es decir hasta qué punto la empresa ha desarrollado prácticas de RSE, aunque no se hayan llamado de esta manera.	<p>Reunión de Información a nivel Directivo: incluye: a) información General sobre RSE; b) interés de la empresa por la estrategia de RSE; c) beneficios y objetivos esperados; d) requerimientos y recursos (nombramiento del coordinador y colaboración necesaria de todas las áreas implicadas); y e) compromiso y apoyo de la dirección.</p> <p>Determinación del equipo de trabajo: una vez legitimado el proyecto ante los órganos de gobierno de la empresa, la Dirección Empresarial identificara las áreas y el personal clave para la realización del diagnóstico.</p> <p>Planificación de las entrevistas y cronogramas: una vez conformado el equipo de trabajo, este deberá reunirse para planificar el proceso de entrevistas. Esta planificación deberá establecer un cronograma de trabajo, responsable de cada cuestionario.</p> <p>Entrevistas: deben cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible en función a las áreas de trabajo: a) dirección empresarial; b) clientes; c) recursos humanos; d) entorno social; e) proveedores y subcontratistas; y f) medio ambiente.</p> <p>Elaboración de Informe de Resultados: a partir de las entrevistas realizadas el responsable de cada una de ellas realizara un informe de resultados. El informe deberá seguir la estructura de los cuestionarios, en cuanto a temas. En el informe deberán especificarse los puntos débiles y fuertes de cada uno de los temas tratados en los cuestionarios.</p> <p>Presentación de Informe de Resultados a la Dirección Empresarial: en esta presentación deberán señalarse debilidades y fortalezas, estableciendo así posibles sendas de acción de la empresa en la línea de una estrategia de RSE.</p>
2. Plan de Acción	Está relacionado con que la empresa diseñe acciones y propuestas eficaces para mejorar o subsanar las debilidades puestas de manifiesto en el diagnóstico previo realizado y abordar un sistema de gestión básico o elemental de la RSE integrado a los sistemas habituales de gestión empresarial	<p>Definición del objetivo General de la empresa en RSE: La empresa deberá preguntarse hacia dónde quiere ir en materia de RSE. Es la idealización del futuro de la empresa y debe formularse de forma clara y objetiva para que llegue a formar parte de la cultura organizacional.</p> <p>Determinación del Equipo de Trabajo: el equipo debe constar de un coordinador y de un personal clave que tenga una visión global de la empresa. Se sugiere que el equipo este conformado por 3 personas como mínimo de manera que se</p>

FASE	DESCRIPCION	Pasos
		<p>asegure el intercambio de opiniones.</p> <p>Definición de los objetivos específicos y acciones asociadas: Una vez vistos los informes de resultado del diagnóstico previo y definido el objetivo general de la empresa se identifican los objetivos específicos y las acciones asociadas. Una forma de presentar estos objetivos es a través de una matriz de definición de objetivos y acciones asociadas.</p> <p>Los objetivos específicos deben surgir a partir de las siguientes preguntas: a) ¿Cómo corregir o reforzar a la empresa frente a sus puntos débiles? b) ¿Cómo potenciar los puntos fuertes de la empresa? y c) esta esto en concordancia con el Objetivo General de la empresa.</p> <p>Priorización de las Acciones: el proceso de priorización corresponde a un contexto donde los recursos son limitados, por lo que no todas las acciones propuestas pueden realizarse al menos no en el corto plazo. Para realizar esta priorización, el equipo de trabajo deberá definir los objetivos según los cuales se valoraran las diferentes acciones propuestas.</p> <p>Elaboración del Plan de acción: una vez finalizado el trabajo de priorización, se seleccionara aquellas acciones prioritarias con el visto bueno de la Dirección de la Empresa y se trasladara a la matriz de plan de acción, donde se determinara el responsable, los recursos, cronograma y presupuestos necesarios. Para realizar esta tarea el equipo debe coordinarse directamente con la Dirección Financiera para la asignación del presupuesto. Una vez terminada la tarea, el plan de acción resultante debe ser presentado a la dirección empresarial, quien deberá dar su visto bueno y aprobación.</p> <p>Definición de Indicadores de Seguimiento y control: la última tarea del equipo de trabajo será el del diseño de indicadores de seguimiento y control de las operaciones previstas en el plan de acción. La función de estos indicadores es medir el avance de la ejecución del plan de acción de la empresa.</p> <p>Difusión y comunicación del documento del plan de acción: una vez aprobado el documento del plan de acción en RSE, la Dirección Empresarial deberá encargarse de difundir el documento entre el personal de manera de que todos conozcan los objetivos del plan y sus responsabilidades.</p> <p>Seguimiento y control del plan de acción: utilizando los indicadores que se diseñaron, la empresa realizara un seguimiento y control periódicos del desarrollo de las operaciones previstas en el plan de acción, de manera que pueda conocerse el avance del plan y detectar cualquier problema que pueda surgir en su cumplimiento.</p>
<p>3. Comunicación</p>	<p>La empresa podrá comunicar de una forma sencilla a los grupos de interés las fortalezas identificadas en el diagnóstico previo y los avances registrados al desarrollar el plan de acción, y poner en valor los esfuerzos y mejoras realizados, mostrando el compromiso de la empresa con un modelo empresarial orientado hacia la excelencia y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad.</p>	<p>La comunicación persigue los siguientes objetivos: a) garantizar los canales de diálogo con los grupos de interés que permitan una interconexión eficaz entre la empresa y su entorno social en el largo plazo; b) Conseguir una imagen positiva de la empresa y de sus productos y servicios; y c) facilitar la supervivencia empresarial y la diferenciación competitiva al adecuar permanentemente la oferta comercial, por medio de la RSE, a las necesidades y expectativas del mercado en cada momento.</p>

Fuente: Adaptado de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España.

5. CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado a través del análisis de la cadena de suministro y de la cadena valor de la empresa objeto de estudio, ha proporcionado información para responder la siguiente interrogante: ¿Pueden las empresas contribuir a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)?

En la actualidad existe un consenso mundial y una nueva institucionalidad global que promueve la RSE, razón por la cual las empresas incluyen en sus operaciones y estrategias de negocios conductas socialmente responsables.

Las nuevas tecnologías de información han facilitado a amplios sectores sociales disponer de las herramientas para presionar a las organizaciones empresariales a realizar un aporte que trascienda lo financiero para dar paso a lo social. Lo que ha conllevado a una evolución de la RSE de la mera filantropía hacia una actuación en procura de lograr objetivos organizacionales desarrollando procesos productivos en función de la rentabilidad, la sociedad y el medio ambiente.

Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son una oportunidad para que las empresas amplíen la RSE porque constituyen una agenda global que busca afrontar y solucionar los graves problemas que en la actualidad enfrenta el planeta. Los 17 ODS y sus 169 metas son la hoja de ruta que las Naciones Unidas han establecido para mejorar el bienestar de las personas en el mundo. Las empresas han sido incluidas como un actor relevante para la consecución de los mismos y en la actualidad las organizaciones empresariales son conscientes de los amplios beneficios de la RSE. Lo que evidencia su papel preponderante para contribuir con los ODS.

Con respecto a lo antes mencionado, en la empresa objeto del estudio de caso, aunque la gerencia de la empresa no tenía conocimiento de existencia de los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable, en sus operaciones incorpora prácticas y políticas encaminadas a su consecución.

Su política central está orientada a la preservación del medio ambiente, y para la alta gerencia su personal es uno de los activos más valiosos con los que cuenta la organización.

La empresa ha incorporado los ODS: 1 fin de la pobreza; 3 salud y bienestar; 4 educación de calidad; 6 agua potable y saneamiento; 8 trabajo decente y crecimiento económico; 9 industria, innovación e infraestructura; 10 reducción de las desigualdades; 11 ciudades y comunidades sostenibles; 12 producción y consumo responsable; 15 vida de ecosistemas terrestres; y 16 paz, justicia e instituciones sólidas. Lo que la convierte en una muestra de que las empresas pueden contribuir a los ODS.

6. BIBLIOGRAFÍA

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España. Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYMES.

Cantú-Martínez, P.C. (2016a). Los nuevos desafíos del desarrollo sustentable hacia 2030. *Ciencia UANL*, 19(78): 27-32

Cantú, P. (2016b). Implicaciones de los objetivos de desarrollo sustentable. *Ciencia UANL*, 19(80), 30-34.

CEPAL, N. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*.

Cortina, A. (2009). Ética de la Empresa: No sólo Responsabilidad Social. *Revista Portuguesa de Filosofía*, 65,113-127

Cruz, M. (2018). La emergencia del discurso de la responsabilidad social empresarial (rse) en el contexto del adelgazamiento del Estado. *Alegatos*, 25(77), 303-318.

Duarte, S. (2017). Los ODS: herramientas de acción empresariales para la paz. *Cámara de comercio de Bogotá / XVI Cumbre mundial de premios de paz / fundación ideas para la paz*.

EY México (2015). ¿Cómo pueden contribuir las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Breve guía para el diseño, ejecución y reporte de las actividades, mediante la implementación del SDG Compass. Recuperado de: <http://www.ey.com/>

Gutiérrez, R. (2018). Midiendo la gestión de la responsabilidad social empresarial desde el estado en el ámbito laboral y promoción del empleo. *Lumen*, (15), 78-95.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez-Perlines, F. Y Sánchez-Infante, J. (2016). Análisis del Efecto de la Responsabilidad Social Empresarial en los Resultados Empresariales de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes). *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad de Georgetown/Universia*, 10(1), 110-123.

Kliksberg, B. (2016) *Ética para Empresarios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Distal.

Lu, W., Chau, K., Wang, H. y Pan, W. (2014), "A decade's debate on the nexus between corporate social and corporate financial performance: a critical review of empirical studies 2002–2011", *Journal of Cleaner Production*, 79, 195-206.

Ojeda, P. (2008). *Responsabilidad social empresarial. una herramienta de gestión que armoniza las relaciones entre los diferentes actores de la empresa*. *Revista Ingeniería Industrial*, 7(2), 25-33

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2016). *El sector privado ante los ODS. Guía para la acción*.

Remacha, M. (2017). *Empresa y objetivos de desarrollo sostenible*. *Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa*, 34, 1-28.

Sanahuja, J. (2015). *De los Objetivos del Milenio al desarrollo sostenible: Naciones Unidas y las metas globales post-2015*. *Anuario Ceipaz*, (7), 49-84.

Scribano, A. (2014). *El don: entre las prácticas intersticiales y el solidarismo*. *Sociologías*. 16(36), 74-103

Toro, D. (2006) *El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica*. *Intangible Capital*, 2 (14), 338-358.

United Nations Global Compact (2015). *Advancing the Sustainable Development Goals by Supporting Peace: How Business can Contribute*. Recuperado de: www.unglobalcompact.org/library/3151

Yin, R. (1994). *Investigación sobre estudio de casos. Diseño y métodos*. *Applied social research methods series*, 5(2).

Investigación

LA ÉTICA GERENCIAL EN LAS ORGANIZACIONES FARMACÉUTICAS VENEZOLANAS. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICO-AXIOLÓGICA

Sandra Y. Rondón Rey

Doctora en Gerencia de la Universidad Yacambú Farmacéutica de la Universidad de los Andes. Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial, Universidad Fermín Toro. Programa de Capacitación Docente, Universidad Nacional Venezuela.
E-mail: sandradza@hotmail.com

Laura Ysabel Sarabia

Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Magister en Ingeniería Industrial mención Gerencia. Ingeniero en Informática. Docente adscrito al Departamento de Técnicas Cuantitativas del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.
<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>
E-mail: lsarabia@ucla.edu.ve

RESUMEN

Esta investigación permitió indagar los sentidos y significados que los informantes clave le dan a la ética en las organizaciones farmacéuticas venezolanas y, sobre la base de los hallazgos, construir una aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas. Para el logro de estos propósitos el estudio fue orientado con el paradigma Interpretativo con enfoque cualitativo, como sendero para conocer la realidad de la praxis de la ética en la gerencia de las organizaciones farmacéuticas que subyace en las personas que se desempeñan en ellas como profesionales. Se asume una posición ontológica de la realidad social de naturaleza subjetiva, variada y plural, se aborda este estudio desde una dimensión epistemológica comprensiva, dialógica e intersubjetiva. Es por ello que se recurre a la interpretación como camino metodológico, apoyado en el método fenomenológico-hermenéutico. Como contexto se seleccionaron dos (2) organizaciones farmacéuticas pertenecientes a las Cadenas farmacéuticas y dos (2) organizaciones farmacéuticas comunes y como protagonistas a seis (6) profesionales farmacéuticos. Para recoger la información, se utilizó la entrevista en profundidad y se analizó la información aplicando los criterios de la categorización y triangulación de la información proveniente de los diferentes versionantes. Los hallazgos permitieron generar una aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas y una serie de reflexiones sobre el tópico estudiado.

Palabras clave: ética, gerencia, organizaciones farmacéuticas.

Recibido: 11-10-2018

Aceptado: 29-11-2018

**MANAGEMENT ETHICS IN VENEZUELAN
PHARMACEUTICAL ORGANIZATIONS. A
THEORETICAL-AXIOLOGICAL APPROACH.**

Sandra Y. Rondón Rey

*PhD in Management of Yacambú University
Pharmaceutical of the University of the Andes. Magister
Scientiarum in Business Management, Fermín Toro University.
Teacher Training Program, National University
Venezuela.
E-mail: sandradza@hotmail.com*

Laura Ysabel Sarabia

*PhD in Economic and Administrative Sciences. Master in Industrial
Engineering, Management. Informatics Engineer. Teacher assigned
to the Department of Quantitative Techniques of the Deanship of
Economic and Business Sciences of the Centroccidental University
Lisandro Alvarado.
Venezuela.
<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>
E-mail: lsarabia@ucla.edu.ve*

ABSTRACT

This investigation allowed investigating the meanings and meanings that key informants give to ethics in Venezuelan pharmaceutical organizations and, based on the findings, construct a theoretical-axiological approach to managerial ethics in Venezuelan pharmaceutical organizations. To achieve these purposes, the study was oriented with the interpretive paradigm with qualitative approach, as a path to know the reality of the practice of ethics in the management of pharmaceutical organizations that underlies the people who work in them as professionals. It assumes an ontological position of the social reality of a subjective, varied and plural nature, this study is approached from a comprehensive, dialogical and intersubjective epistemological dimension. That is why we resort to interpretation as a methodological path, supported by the phenomenological-hermeneutical method. As a context, two (2) pharmaceutical organizations belonging to the Pharmaceutical Chains and two (2) common pharmaceutical organizations were selected and six (6) pharmaceutical professionals were the protagonists. To collect the information, the in-depth interview was used and the information was analyzed applying the criteria of the categorization and triangulation of the information coming from the different versions. The findings allowed us to generate a theoretical-axiological approach to managerial ethics in Venezuelan pharmaceutical organizations and a series of reflections on the topic studied.

Keywords: *ethics, management, pharmaceutical organizations.*

1. INTRODUCCIÓN

La humanidad actualmente atraviesa por difíciles y complejas circunstancias caracterizadas por la incertidumbre y el caos. En algunas regiones dichos rasgos están identificados, por una parte, con la violencia y la incompreensión entre los hombres y, por la otra, están asociadas a la intolerancia, el irrespeto de las normas morales y legales con sus lógicas consecuencias, entre las que destacan las actitudes hostiles y los comportamientos contrarios a la moral, al derecho y a la ética, los cuales son fundamentales para garantizar el mantenimiento del equilibrio social. Este panorama plantea la necesidad de una revisión de los auténticos valores que deben orientar las maneras de pensar, las actitudes y las conductas de las personas en sociedad.

En ese sentido, Vargas y Árraga (2006), expresan que en los últimos tiempos, a nivel mundial han ocurrido una serie de acontecimientos tanto en el ámbito económico y social como en el cultural, que han generado un renacimiento de la revalorización de la ética; nuevamente se plantean que está por encima de la ciencia y debe guiarla en su capacidad de servir a la humanización del individuo en particular, y de la sociedad, en general.

En tanto los autores afirman que:

Se debe a varios factores; por un lado, a los avances de la bio-medicina, especialmente de la tecnología y por otro lado, la caída del sistema económico centralizado de los países del este y su sustitución por otro mercado. Otros factores importantes son la crítica situación socio-económica-cultural y política, la corrupción de los funcionarios gubernamentales, el soborno, los conflictos de intereses, el incremento de la pobreza, la inseguridad personal, la violencia intra y extra-familiar, entre otros (p. 12).

En el mismo orden de ideas, existe una crisis en la humanidad tanto a nivel cultural, social, económico, como intelectual y ética, lo que ha llevado a las organizaciones a replantearse su manera de actuar y buscar apearse a los principios éticos y morales, con el fin de escapar del caos y de la descomposición social.

En el ámbito de la industria farmacéutica, en búsqueda de solventar esta crisis mundial existe el Código de Ética, que se fundamenta en la validez de los valores morales dando sentido al ejercicio profesional del farmacéutico en la sociedad actual, sociedad compleja, debido a los cambios profesionales y a los avances científicos y tecnológicos que se han producido en los últimos años. Ello determina que en el ejercicio de la profesión farmacéutica surjan conflictos cuya resolución, en muchos casos, supone un reto para la conciencia del farmacéutico que ha de contemplar la dimensión humana del paciente, de las clases sanitarias y de la sociedad en general.

En la actualidad, en el sector farmacéutico, se pueden destacar tres problemas que afectan al sector salud de forma estructural: la medicalización de la sociedad, el uso inapropiado de las tecnologías, y los procesos de acumulación de capital en este sector, con distintos intereses.

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sostiene que los productores farmacéuticos son quienes disponen de más información, pero existen diferencias de intereses, lo cual puede dar lugar a un desequilibrio entre el ánimo de lucrar y el interés por la salud. En este sentido, un gran desafío consiste en garantizar que la salud se sobreponga a los intereses económicos. Teniendo como marco la posición de la Organización Mundial de la Salud, (OMS) en esta materia, se discute la ética bajo varias perspectivas: la ética profesional; la relación de los servicios farmacéuticos y los usuarios/pacientes; la ética en los procesos de toma de decisión; la ética en la investigación y la propiedad intelectual y el acceso a medicamentos, buscando garantizar que los intereses económicos no se sobrepongan a los intereses sanitarios y el derecho a la vida.

Al percibir tal situación, surge la inquietud de plantearse las siguientes interrogantes: ¿Qué sentido y significado tiene la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas? ¿Qué principios epistemológicos, axiológicos y metodológicos, fundamentan la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas? ¿Cuál es la interpretación de los significados que tiene la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas? ¿Cómo se posibilitará la construcción de una aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas?

En búsqueda de la respuesta a las mismas se plantearon ciertos propósitos de investigación, comenzando con develar el sentido y significado que tiene la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas desde la perspectiva de los versionantes clave, para luego poder interpretar los significados y significantes que los actores sociales develan desde la perspectiva epistemológica, axiológica, socio-antropológica y metodológica, que sustentan la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas y generar una aproximación teórico-axiológica sobre el fenómeno de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas en un contexto reflexivo.

2. REFERENCIAL TEORICO

2.1 Teoría Axiológica

El término axiología fue empleado por primera vez, según refiere Ferdinand (2003), "por Paul Laupie en 1902 y posteriormente por Eduard Von Hartman en 1908" (p. 33). La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los valores negativos,

analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. La investigación de una teoría de los valores ha encontrado una aplicación especial en la ética y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor posee una relevancia específica. Algunos filósofos como los alemanes Heinrich Rickert o Max Scheler, citados por Ferdinand (ob. cit.), han realizado diferentes propuestas para elaborar una jerarquía adecuada de los valores.

Desde el punto de vista ético, la axiología junto con la deontología constituyen las bases esenciales de la Ética, la cual tiene como objeto de estudio por un lado los fundamentos del deber y, por otro, las normas morales, esta última referida a un conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de una determinada materia, conocida como la teoría del deber

Es necesario, por tanto, recordar que las organizaciones se componen de personas, pero también que en ellas existe un procedimiento aceptado, más o menos explícito, a través del cual se toman las decisiones, de suerte que el responsable de las decisiones tomadas no es cada uno de los miembros de la organización, sino ésta en su conjunto.

Así, la estructura de la organización le dota de rasgos esenciales para considerarla un agente ético-competitivo; tales rasgos forman parte de su cultura organizacional y la definen como organización humana.

En virtud de ello, surge la necesidad de abordar una reflexión sobre la necesidad de vincular los valores desde las principales teorías axiológicas: cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos.

2.2 Teoría Ética

Uno de los aspectos fundamentales de la dinámica del comportamiento humano en sus relaciones sociales y afectivas, es la ética bajo la cual se realicen las diversas acciones cotidianas. Son numerosas las concepciones que se tiene de la ética, según ha podido corroborarse en la presente revisión literaria. Desde el punto de vista etimológico, Guliani (2003), señala que:

La palabra ética proviene de la íntima relación con la moral tanto que ambos términos se confunden con frecuencia. Los términos moral y ética tienen el mismo significado etimológico, con la diferencia que el primero deriva del latín (mos) y el segundo del griego (ethos) (p. 16).

La ética, sin embargo, no prescribe ninguna norma o conducta; no manda ni sugiere directamente qué debe hacerse. Su cometido consiste en aclarar qué es lo moral, cómo se fundamenta racionalmente una moral y cómo ha de aplicarse ésta

posteriormente a los distintos ámbitos de la vida social. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.

Algunos han dado a la ética el título de arte de vivir bien, lo cual no parece exacto, pues según Balder (2000), “si se reuniesen todas las reglas de buena conducta, sin acompañarlas de examen, formarían un arte, más no una ciencia” (p. 12).

De allí que la ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral.

Su estudio se remonta, según Balder (ob. cit.):

A los orígenes de la filosofía moral en Grecia y su desarrollo histórico ha sido diverso. Una doctrina ética elabora y verifica afirmaciones o juicios determinados. Esta sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como 'malo', 'bueno', 'correcto', 'incorrecto', 'obligatorio', 'permitido', etc. referido a una acción o decisión. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones (p. 14).

Por otro lado, la ética es una de las principales ramas de la Filosofía, en tanto requiere de la reflexión y de la argumentación, en este campo es el conjunto de valoraciones generales de los seres humanos que viven en sociedad.

2.3 Ética como principio fundamental

La ética, del griego ethos, rige la conducta humana de acuerdo con las costumbres; trata de las obligaciones del hombre con las leyes que lo rigen, el modo de actuar admitido por la sociedad a la que pertenece, inclinándose más hacia la teoría que a la conciencia. Debe situarse precisamente en el centro de reflexión personal, sin vincularse de forma irreversible a otros ámbitos que no sean los del pensamiento y la meditación.

Por ser racional, la ética puede iluminar los otros dominios sobre los que se sitúa, estableciendo un equilibrio entre derechos y responsabilidades, requiriendo que todas las personas sean conscientes de la unidad intrínseca de la humanidad, tanto en el espacio como en el tiempo.

En ética, los principios son reglas o normas de conducta que orientan la acción. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, entre otros. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

En tal sentido, los principios, según Olivero (2005):

Son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales y se los puede apreciar en la mayoría de las doctrinas y religiones a lo largo de la historia de la humanidad (p. 44).

Es decir, son pautas o preceptos que se deben cumplir para vivir en sociedad de manera equilibrada. Emanuel Kant, citado por Olivero (ob. cit.), fundamenta la ética en la actividad propia de la razón práctica. Considera principios aquellas proposiciones que contienen la idea de una determinación general de la voluntad que abraza muchas reglas prácticas. Los clasifica como máximas si son subjetivos o leyes si son objetivos.

Sin embargo, la ética como principio fundamental se orienta hacia las acciones morales. Al respecto, Morientes (2001), señala que:

La auténtica Obligación Moral no es la obligación que se siente por la presión externa, ni el temor al castigo, tampoco es la acción del Super Yo, que desde el inconsciente impulsa el cumplimiento de las normas inflexibles y, la mayoría de las veces inadecuadas. No es mucho menos ese tipo de acción psíquica originada por el inconsciente. La Auténtica Obligación Moral lejos de ser una presión originada en la autoridad, o en la sociedad, o en el inconsciente, o en el miedo al castigo, es de tipo racional. Se define así "Es la presión que ejerce la razón sobre la voluntad, enfrente de un valor" (p. 09).

De lo expuesto, se infiere que cuando una persona capta un valor con su inteligencia, de verse solicitada por dicho valor, y entonces la inteligencia propone a la voluntad la realización de tal valor. Pero la inteligencia presiona suavemente, sin suprimir el libre albedrío; simplemente ve una necesidad objetiva y como tal la propone a la voluntad para su realización.

Se trata pues, de una exigencia propia de la razón, fundamentada en un valor objetivo, pero nacida en lo más íntimo y elevado de cada hombre: su propia razón. Por lo tanto, la obligación moral es autónoma y no incompatible con el libre albedrío.

En relación con lo anterior, la base de la obligación, es la razón frente a un valor. Por esto se dice que el fundamento próximo de la obligación moral es el valor. Y no solo en el plano subjetivo, sino que también en el plano objetivo, dado que la ley es la expresión de un valor originada en la razón. Esta misma ley la cualidad de producir en el sujeto, que se guía por su recta razón, el sentimiento de obligación.

A esto se le llama obligatoriedad de la ley, propiedad típica y que se deduce a partir del valor expresado por ella. En otras palabras: el hombre, con su razón, trasciende al plano de los hechos y percibe el

valor de las leyes, con esto el mismo se impone una obligación o exigencia de tipo racional, sin menospreciar su libre albedrío y su autonomía. Esta es la fundamentación de la Obligación Moral.

2.4 Ética Gerencial

La ética es considerada como propia de las relaciones de los hombres entre sí, en el trabajo; existiendo formas para promover la influencia de la ética dentro del ámbito empresarial y por ende gerencial, con las tendencias gerenciales. Sobre este particular, Yarce (2013), plantea que:

Una visión integral de la ética nos permite mirarla como una tarea que implica intenciones, decisiones y acciones tendientes a alcanzar los fines específicos de la empresa, esos distintos beneficios antes mencionados, por parte de personas cuyo comportamiento es observable para comprobar si es correcto o no. (p.1)

La primera aproximación que se impone, según Meléndez y Guerra (2012), es la de precisar las distinciones entre ética y moral; cabe señalar que las reglas y las órdenes, así como las costumbres y tradiciones que se imponen desde fuera se refieren a la moral, la ética por el contrario proviene de las convicciones y las decisiones que vienen desde dentro de nuestra conciencias. La moral se refiere a la oposición entre un valor o no valor en cambio la ética revela la oposición de un deber y un deber de conciencia. La ética es una parte de la moral y debe existir armonía entre ellas.

Para las mencionadas autoras la ética es dinámica y flexible pero se apoya en principios y valores que encarnan las personas concretas y se proyectan interpersonalmente en la organización. Ayuda a desarrollar hábitos estables de buena conducta y fomenta prácticas colectivas correctas y hace que se cumpla la legalidad (las normas del país y las normas de la empresa pero, sobre todo, crea una cultura que va mucho más allá de la legalidad, apoyada en la libre voluntad de quien la práctica.

La gestión ética de las empresas, y al hacer referencia a gestión se asocia a gerencia, se ha convertido en algo fundamental en la sociedad para hacer que el proyecto perdure en el largo plazo; porque las empresas actuales están en cierto modo enfermas de cortoplacismo y esto es algo que debe cambiar si se quiere un comportamiento ético por parte de las personas en general.

En ese sentido, Guédez (2004), refiere que:

"Los actos de las empresas y de los individuos que hacen parte de ellas influyen de manera positiva o negativa a todo lo que está a su entorno. Es por eso que toda empresa tiene códigos de conductas sustentadas en valores".

El mismo autor argumenta que casi todas las actividades desde que nacemos hasta que morimos se desarrollan en organizaciones y con organizaciones.

De igual modo, cabe acotar también que los problemas éticos surgen en la práctica de relaciones de rivalidad o competencia organizacional, donde no se plantean relaciones de cooperación. En ese sentido, Fernández y Pino (2005), manifiestan que “la ética gerencial de una empresa se manifiesta en su funcionamiento normal ante los distintos grupos de interés que con ella interactúan” (p.37)

En consecuencia, partiendo de los preceptos que anteceden, y según Meléndez y Guerra (Ob.cit.) se puede afirmar que:

Los actos de las empresas y de los individuos que hacen parte de ellas, repercuten de manera positiva o negativa en otras empresas, otros individuos u otros procesos; es decir, toda empresa tiene códigos de conducta sustentados en valores y filosofía institucional. El verdadero significado de un manejo gerencial ético es el competir en el mercado de modo justo y transparente para obtener la satisfacción del colectivo (p.12)

Adoptar a la ética como elemento orientador dentro de las empresas representa una posibilidad para garantizar la confianza de los proveedores, clientes y el contexto. Sobre esta concepción hay posiciones como la de Cortina (2006), quien mantiene una posición firme y actualizada al respecto:

“no es que quede lugar para la ética en las organizaciones, es que el concepto moderno de empresa ha de incluir necesariamente cuestiones éticas; pues es uno de los factores más importantes de innovación permanente en las empresas modernas.” (p.26)

Basada en las consideraciones anteriores, apoyada en Meléndez y Guerra (Ob.cit.) y en Cortina (Ob.cit.) puedo concluir diciendo lo siguiente:

- a) Se confirma la trascendencia de la ética en términos gerenciales, pues se constituye como la base verdadera para la excelencia.
- b) El perfil ético de una gerencia debe considerar a todos los grupos de interés, estableciendo relaciones éticas con cada uno de ellos, potenciando la labor de quienes intervienen en el proceso gerencial, donde se promueva la corresponsabilidad, donde las personas se sientan parte de la organización.
- c) La ética debe estar asociada a la búsqueda de una mayor y mejor calidad del servicio, así como del desempeño de sus dependencias y actores, administrando de manera racional y efectiva los recursos, permitiendo que los procesos ocurran con

eficiencia y calidad, manteniendo presente la ética en el desarrollo de estas acciones.

- d) Es mediante la ética como se puede acabar con prácticas erradas que destruyen valor, dañando la economía y la sociedad; por ello, la cultura organizacional, los valores comunes (más que códigos o reglas) permiten a los individuos que conforman las organizaciones proporcionar mayores componentes éticos a la empresa.
- e) La ética va más allá de un control interno para con los empleados o de presión externa sobre los competidores, su validez se fundamenta en principios donde se comprometa a todos los involucrados desde el punto de vista organizacional.
- f) La visión ética requiere una decisión expresa de la empresa. Lograr acuerdos para colaborar y respetar principios valorados socialmente y sostenerlos en lugar de los fines individuales o intereses sectarios; esta situación implica la construcción de un proyecto compartido, en el cual la participación de las personas es fundamental

La relación interna de la empresa, el sentido de pertenencia y corresponsabilidad, es el indicador de moral desde el punto de vista ético, Cortina (2001).

En el siguiente aparte se siguió una estrategia metodológica que va de lo general a lo particular, partiendo del fundamento teórico de las organizaciones, pasando por el enfoque de sistemas en el análisis fenomenológico de las mismas, hasta abordar lo correspondiente a la esencia teórica de este trabajo investigativo, como son las organizaciones farmacéuticas, sus servicios y organización, las organizaciones farmacéuticas del siglo XXI, la estructura organizativa y, por último, se consideraron los indicios axiológicos existentes en las prácticas de farmacias actuales.

2.5 Las Organizaciones

Cuando se habla de organizaciones se refiere a un grupo social conformado por personas, con una serie de tareas administrativas, las cuales interactúan en un ambiente y marco con una estructura sistemática para cumplir sus objetivos, por lo que es fundamental para que ellas puedan cumplir las tareas que tienen encomendadas, contar con un conjunto de recursos, entre los cuales deben estar incluidos además del talento humano, los recursos tecnológicos, económicos, inmuebles y los naturales e intangibles.

Para García y Dolan (2003), los sistemas organizacionales expresados en forma tradicional o piramidal, que establecen distintos niveles de supervisión, están fundamentados en la desconfianza, orientados al control jerárquico, es decir, el seguimiento al desempeño de las tareas asignadas para asegurarse de su correcta ejecución.

Al respecto, el profesor Bernardo Kliksberg (1975), al revisar las definiciones de organización, se pasea por los enfoques antropológicos apoyándose en Bronislan Malinoswski (1961), quien la define como “un grupo de gente unida en una labor o labores común, ligados a determinada porción en cuanto los rodea, manejando juntos algún aparato técnico y obedeciendo a un cuerpo de reglas”.

De igual manera, presenta la definición sociológica de la organización de Gerth y Mills (1961) cuando expresan lo siguiente: “cualesquiera que sean los fines perseguidos por los miembros organizados e interactuantes y cualesquiera sean los medios que emplea la autoridad existente y una configuración de roles está garantizada o estabilizada por la cabeza”.

Con lo expuesto, Kliksberg (ob. cit.) termina expresando que la revisión de autores diversos para la comprensión de las organizaciones permite dar a conocer algunas características:

- Es una institución social
- Es el centro de actividades que desempeñan sus integrantes.
- Estas actividades se constituyen en estructura
- Tiende a determinados fines.
- Su comportamiento y objetivos son profundamente influidos por el medio ambiente donde se desenvuelve.

2.6 El enfoque de sistemas: análisis fenomenológico de las organizaciones

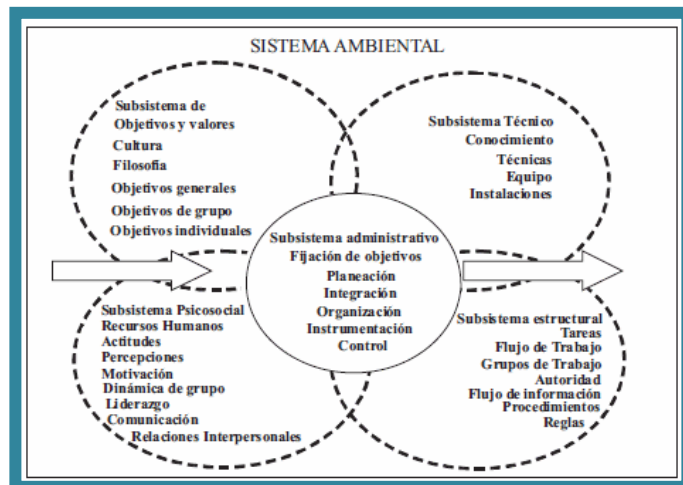
Cuando se hace referencia de las organizaciones como sistemas se habla de orden, secuencia, sincronización, relación armónica entre elementos y para comprobar esta percepción empírica inicial me acerco a una de las definiciones considerada más completa de sistema señalada por Kast y Rosenzweig (1993):

“Un sistema es un todo organizado y unitario, compuesto de dos o más partes interdependientes, componentes o subsistemas y delineado por límites identificables que lo separan de su suprasistema ambiental”. (p.36).

De manera gráfica se ilustra en el gráfico 1.

Los citados autores también manifiestan que el enfoque de sistemas, que su desarrollo y difusión puede ser atribuida en parte a la gran preocupación por tratar sistemas de estudio, ya sea de organismos, especies o grupos sociales, como un todo, una identidad propia, con propiedades únicas comprensibles solamente en términos del todo, especialmente frente al tradicional enfoque reduccionista o mecanicista sobre las partes separadas y una noción muy simple e ingenua de la forma en que las partes se integran.

Gráfico 1. Modelo de Sistema de Organización.



Fuente: Kast y Rosenzweig (1997)

Este marco de referencia ha sido y será por lo pronto la base para el desarrollo de la teoría moderna de la organización y de la teoría de la administración. Hasta el momento, el patrón establecido por Kast y Rosenzweig (Ob.cit.), de cómo está conformado el sistema organización puede resumirse en:

- El medio ambiente.
- El sub-sistema de valores y objetivos.
- El sub-sistema técnico.
- El sub-sistema estructura.
- El sub-sistema psicosocial.
- El sub-sistema administrativo.

Desde la perspectiva de la ciencia administrativa como ciencia social no se puede ver resumida tan sólo en el acto administrativo ni como una ciencia fáctica, pues es una ciencia de la acción, es realización, es la integración de ideas, de pensamientos, conductas esfuerzos hacia una meta común evidenciada en las organizaciones con comportamiento sistémico.

La inserción de la ciencia administrativa en el sistema social se evidencia a través del funcionamiento de las organizaciones, debido a que estas están conformadas por seres humanos, que establecen relaciones complejas, con motivaciones, conductas individuales y colectivas que persiguen un bien común y logran un eficiente funcionamiento a través de la coordinación de los subsistemas que la conforman (valores y objetivos, tecnológicos, estructural y psicosocial) a través de la administración mediante la aplicación de los conceptos que la conforman como lo son: la planificación, la organización, la dirección y el control.

Estos subsistemas son interdependientes y funcionan de manera productiva al ser interpretados de manera sinérgica u holística lo que es posible a través de lo que se conoce como una visión sistémica. En búsqueda de obtener la esencia de los fenómenos administrativos ha existido la intervención de corrientes epistemológicas como son la fenomenología y la hermenéutica. Por una parte la fenomenología como método filosófico que permite percibir a la organización como un holo. Por otra parte la fenomenología moderna da un giro el cual le permite un cambio de paradigma, de la conciencia en la percepción se pasa al paradigma de la hermenéutica basado en la comprensión, según la organización puede tener diversos fines en función de la forma cómo los involucrados en su destino la interpreten, surgiendo así la variedad interpretativa (hermenéutica), tanto introspectivamente como extrospectivamente. La ciencia administrativa y su inserción en el sistema social que lo engloba y lo condiciona permite comprender la manera en que se disponen los diferentes componentes de esta totalidad compleja que es la administración, como las relaciones que estas sostienen con su ambiente, permitiendo generar teorías de su funcionamiento basadas en enfoques epistemológicos como es el pensamiento sistémico, método fenomenológico hermenéutico. (Sarabia, 2013)

Subsumiéndonos en el fenómeno que concierne a esta investigación, seguidamente se indagarán los principales aspectos que describen a un tipo especial de organización como son las organizaciones farmacéuticas, los servicios que brindan, las organizaciones farmacéuticas del siglo XXI, estructura organizativa y los Indicios axiológicos existentes en las prácticas de farmacias.

2.7 Organizaciones Farmacéuticas

Retomando los conceptos emitidos en el aparte anterior los autores Robbins y Coulter (2005), reiteran que una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad. Esta definición, engloba las características básicas e importantes que poseen las organizaciones, además de las que han aparecido con la globalización y el interés de contar con una administración eficiente y eficaz.

Si bien las organizaciones pueden otorgar múltiples beneficios a quienes la integran y dirigen, mayor es la responsabilidad de la gerencia de administrar las actividades asociadas, como la planificación, organización, dirección y control del trabajo de sus integrantes y los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas

Según el citado autor, organizar es una de las funciones administrativas determinantes de un gerente y comprende dos procesos básicos:

- a) El desarrollo del marco estructural para la empresa y
- b) La definición de las relaciones administrativas y operativas.

Los autores indican que la organización puede ser centralizada o descentralizada.

Organizaciones Centralizadas: Una de las políticas básicas de decisión que todo gerente enfrenta, es el grado de centralización que se usará en una compañía sumamente centralizada, la administración mantiene su estrecho y rígido control sobre todas las actividades de la empresa (esto sucede en las empresas pequeñas). Evidentemente, este grado de centralización no resultaría en una empresa grande. Existen varias ventajas al usar un modelo de organización que no está altamente centralizada. La carga administrativa puede repartirse sobre más personas y por lo tanto pueden manejarse organizaciones más grandes y complejas. La delegación de autoridad a los subordinados crea entusiasmo en ellos, puesto que toman parte activa en la administración y en el proceso de la toma de decisiones. Al delegar la autoridad los superiores pueden disponer de más tiempo para las decisiones difíciles.

Surgen buenas ideas cuando muchas mentes trabajan juntas en un problema.

Organizaciones Descentralizadas: Una operación descentralizada se encuentra con más frecuencia cuando una compañía tiene operaciones separadas geográficamente, ejemplo bancos, hoteles, tiendas. Bajo la descentralización los gerentes de estas operaciones subordinadas reciben casi autoridad plena para operar su propia organización. Esto tiene la ventaja que: a) La gente en las organizaciones separadas toma decisiones rápidamente a sus necesidades. b) Estas organizaciones proporcionan un buen campo de entrenamiento para los futuros gerentes. c) La descentralización es útil especialmente en las operaciones en el extranjero en donde la administración de día es difícil lograr desde la casa matriz.

La principal desventaja es la pérdida del control central de las operaciones, otra desventaja es que los gerentes de diferentes funciones no son consistentes en sus políticas. La Farmacia es la unidad del Sistema Nacional de Salud dedicada a la planificación, selección, adquisición, almacenamiento producción, distribución, dispensación, control, y provisión de información sobre medicamentos, productos farmacéuticos, y otros insumos y materiales destinados a la salud de la población. Además es responsable de la prestación de la atención farmacéutica a la comunidad. Su objetivo esencial es garantizar la disponibilidad de medicamentos de comprobada eficacia, seguridad y calidad contribuyendo al uso racional de los mismos mediante acciones concretas de Farmaco divulgación, Farmaco vigilancia y Farmacia Clínica.

2.7.1 Estructura organizativa de la farmacia

La farmacia es una empresa que la conducción y el gerenciamiento por lo general lo ejercen los dueños quienes aprueban el plan de actividades y se encargan de manera complementada con profesionales de las Ciencias Económicas de la administración.

Según Oviedo y Di Pauli (2002), para el caso de las grandes cadenas existe un organigrama más complejo con definición de área y departamentos y gerentes de los mismos. Sin embargo en la estructura organizativa de un servicio de atención moderna no alcanza con una eficiente administración financiera; este se compone con otros elementos de gran valor y que representan en más de una oportunidad la clave del éxito o del fracaso. Nos referimos a los Clientes y el valor agregado que representan los Recursos Humanos que forman parte del personal de la Farmacia.

En toda farmacia oficial los clientes están representados por los pacientes que asisten a la misma y por las entidades prestadoras de servicios de salud (gremios, clínicas y hospitales) con las cuales se establece una relación cliente/proveedor.

Los Recursos Humanos están representados por el personal activo de la empresa compuesto por los farmacéuticos, que son los dueños y directores técnicos de la Farmacia, y por los empleados de farmacia que en muchos casos son Farmacéuticos.

Para lograr una adecuada eficiencia en el desarrollo de sus funciones y en la aplicación de los sistemas de control interno, al decir de Oviedo y Di Pauli (ob.cit), la farmacia se organiza en 4 áreas perfectamente delimitadas, cada una de las cuales puede incluir o estar subdividida en varias secciones según las actividades que se realicen:

2.7.2 Áreas Fundamentales

- A. Área de Dispensación (Área de Atención al Público)
- B. Área de producción de medicamentos (Recetura)
- C. Área técnico-administrativa

Del personal:

Dadas las exigencias del trabajo de Farmacias (económicas, técnicas, científicas, docentes y legales) para los citados autores, el personal que labora en ellas ha de ser capacitado y adiestrado en las funciones que asumirá así como aprobado oficialmente por los responsables pertinentes. Las principales categorías del personal que labora en las farmacias son:

- Farmacéutico (Regente-Gerente)
- Administrador
- Auxiliar de farmacia.
- Aprendiz de farmacia.

- Auxiliar de limpieza

De las Funciones Generales:

Establecer y garantizar, a partir de las disponibilidades, un sistema de distribución de medicamentos seguro, eficaz y eficiente que permita cubrir las necesidades de la población donde se haya enclavada y preparado para posibles eventualidades que puedan ocurrir.

- Ejercer el control administrativo y técnico sobre los medicamentos y productos afines con el fin de garantizar la calidad, eficacia y seguridad de los mismos.
- Además de la responsabilidad técnica y administrativa sobre los productos farmacéuticos la Farmacia ha de contribuir, mediante la Atención Farmacéutica, a que se consuman de forma racional y bajo criterios científicamente avalados.
- Elaborar preparaciones dispensariales (fórmulas magistrales, oficinales y medicamentos naturales) con el fin de cubrir las necesidades que se requieran de estos tipos de productos.
- Trabajar de conjunto con el resto del equipo de salud, contribuyendo con su trabajo y conocimiento científico al mejoramiento de la salud y de la calidad de vida de la población.

2.8 Indicios axiológicos existentes en las prácticas de farmacias

De acuerdo con la Federación Farmacéutica Internacional (FIP) (2012), las normas específicas de la Buena Práctica de Farmacia sólo se pueden elaborar dentro de una estructura organizativa nacional. La ejecución de las normas específicas de la Buena Práctica de Farmacia, para cada nación dentro de esta guía, puede exigir un esfuerzo y un tiempo considerable. Como profesionales de la salud tenemos la obligación de comenzar este proceso sin demora.

Las buenas prácticas en farmacia incluyen estándares que a menudo exceden a los establecidos por la legislación nacional. Además, la legislación rara vez ofrece indicaciones exactas sobre cómo se deben realizar los servicios para cumplir con los requisitos. Por lo tanto, las organizaciones farmacéuticas nacionales han de establecer las normas requeridas para las buenas prácticas en farmacia, que incluyan un marco de gestión de la calidad y un plan estratégico para desarrollar servicios. También se reconoce, que en el desarrollo de normas nacionales de buenas prácticas en farmacia, debe prestarse atención tanto a las necesidades de los usuarios de los servicios de atención sanitaria, como a la capacidad de los sistemas nacionales de salud para prestar estos servicios.

La manera de ejercer la profesión farmacéutica variará de un país a otro y también variará según el lugar donde se ejerza. Por lo tanto, los estándares deben reconocer la singularidad de los diferentes

ámbitos del ejercicio profesional farmacéutico (por ejemplo, las farmacias comunitarias y las hospitalarias). Además, a medida que evolucionan los medicamentos y las necesidades, los estándares deben plasmar la evolución de los distintos ámbitos de trabajo y ofrecer orientación en el desarrollo de estos servicios, sin afectar negativamente a la naturaleza evolutiva de la profesión.

Al mismo tiempo, se debe establecer un nivel mínimo de calidad para el ejercicio profesional farmacéutico, por debajo del cual la actividad no se pueda considerar “práctica en farmacia” en absoluto y, por lo tanto, no pueda admitirse. Al establecer normas mínimas de buenas prácticas en farmacia, la FIP enfatiza la importancia de definir primero las funciones que tienen los farmacéuticos, tal y como esperan los pacientes y la sociedad.

En segundo lugar, se deben determinar dentro de cada función las tareas importantes de las que los farmacéuticos son directamente responsables. Y en tercer lugar, se deben establecer unos estándares nacionales mínimos para demostrar la competencia en una serie de actividades que apoyen cada tarea y cada función.

Los estándares nacionales mínimos para cada actividad deben basarse en procesos que se consideren relevantes y deben definirse de un modo adecuado según las necesidades locales de los diferentes ámbitos de la profesión, y de las aspiraciones de los profesionales a nivel nacional. Todas las organizaciones nacionales farmacéuticas deben también adaptar estas funciones y tareas según sus propios requisitos. Las actividades que a continuación se especifican, se pueden definir y medir aún más al establecerse indicadores de buenas prácticas dentro de un contexto nacional, y se pueden valorar según las prioridades reales de cada ámbito de actuación farmacéutica. Se recomienda que las organizaciones nacionales farmacéuticas tengan en cuenta las siguientes funciones, tareas y actividades de los farmacéuticos, cuando corresponda:

Funciones: Preparar, obtener, almacenar, asegurar, distribuir, administrar, dispensar y eliminar medicamentos y para lo cual se deben establecer estándares nacionales mínimos para estas actividades.

(a) Preparar medicamentos extemporáneos y fórmulas magistrales.

Los farmacéuticos deben asegurar que las áreas de preparación de medicamentos estén convenientemente diseñadas para facilitar la preparación de fórmulas magistrales y que se mantengan para reducir la probabilidad de errores y se garantice la asepsia y la seguridad de los medicamentos.

Los farmacéuticos deben garantizar que se preparen las fórmulas magistrales de forma sistemática para cumplir con las fórmulas escritas y las normas de calidad sobre materias primas, equipos y

procesos de preparación, incluida la esterilidad cuando corresponda.

(b) Obtener, almacenar y asegurar medicamentos y productos sanitarios.

Los farmacéuticos responsables de la adquisición de medicamentos y productos sanitarios deben garantizar que el proceso de adquisición sea transparente, profesional y ético para promover la igualdad y el acceso, y para garantizar la responsabilidad a las entidades legales y reguladoras pertinentes.

Los farmacéuticos responsables de estas adquisiciones deben asegurar que las mismas estén respaldadas por principios de garantía de calidad sólidos para asegurar que no se adquieran medicamentos de baja calidad, adulterados, sin licencia, de etiquetado engañoso, falsificados o de imitación, y que estos no entren en la cadena de suministro.

Los farmacéuticos responsables de la adquisición de medicamentos y productos sanitarios deben asegurarse de esté respaldada por un sistema de información fiable que proporcione información precisa, oportuna y accesible.

Los farmacéuticos deben establecer planes de contingencia para situaciones de escasez de medicamentos y para compras en casos de emergencia.

Los farmacéuticos deben asegurar que haya unas condiciones de almacenamiento adecuadas para todos los medicamentos, y en especial para las sustancias controladas que se utilizan en las farmacias o en los centros de atención sanitaria.

(c) Distribuir medicamentos y productos sanitarios

Los farmacéuticos deben garantizar que todos los medicamentos, incluidas las muestras de los mismos, se manejen y distribuyan de manera fiable y segura.

Los farmacéuticos deben establecer un sistema de distribución eficaz que incluya un procedimiento escrito de retirada de medicamentos de forma rápida y eficaz cuando se sepa o se sospeche que sean defectuosos, de etiquetado engañoso, falsificados o de imitación, y debe haber una o más personas designadas que tengan la responsabilidad de retirar el producto del mercado.

Los farmacéuticos deben desarrollar, junto con los fabricantes, mayoristas y las agencias gubernamentales (cuando corresponda) un plan de acceso a un suministro ininterrumpido de medicamentos esenciales incluido en una estrategia de preparación ante catástrofes o pandemias.

Como parte de la estrategia de preparación ante catástrofes o pandemias, las agencias nacionales reguladoras de medicamentos pueden introducir en el sistema nuevos medicamentos autorizados que tengan datos de seguridad limitados; los farmacéuticos tienen la responsabilidad de conocer los problemas de seguridad e instaurar los mecanismos necesarios para controlar la aparición de reacciones adversas.

(d) Administrar medicamentos, vacunas y otros medicamentos inyectables.

Los farmacéuticos deben tener un papel en la preparación y la administración de medicamentos, en el establecimiento de procedimientos en su ámbito de trabajo respecto a esta administración y en el seguimiento de los resultados de los medicamentos administrados.

Los farmacéuticos deben tener un papel como capacitadores, instructores y de administración, y así contribuir a la prevención de enfermedades mediante la participación en programas de vacunación, garantizando la cobertura de estas vacunaciones y la seguridad de las mismas.

Los farmacéuticos deben participar en programas de tratamiento directamente observados (DOT, por sus siglas en inglés) en áreas como el control de drogadicciones, VIH/SIDA, tuberculosis y enfermedades de transmisión sexual, cuando corresponda.

Los farmacéuticos deben asegurar que la farmacia disponga de unas instalaciones apropiadas y de personal capacitado, y que se lleven a cabo procedimientos normalizados de dispensación y documentación para el suministro y dispensación de medicamentos con receta y de otros productos sanitarios.

Los farmacéuticos deben revisar todas las recetas electrónicas o en papel recibidas, teniendo en cuenta los aspectos terapéuticos, sociales, económicos y legales de las indicaciones prescritas antes de suministrar la medicación al paciente. Cuando sea posible, se recomienda la sustitución por medicamentos genéricos.

Los farmacéuticos deben garantizar la confidencialidad del paciente al dispensar los medicamentos y brindarle asesoramiento, asegurándose de que el paciente reciba información oral y escrita suficiente y la comprenda, de modo que obtenga el máximo beneficio del tratamiento.

(f) Eliminar medicamentos y productos sanitarios

Los farmacéuticos deben garantizar que se realice un control frecuente de las existencias de medicamentos, y siempre incluir las muestras de medicamentos en el proceso de inspección periódica de fechas de caducidad y de eliminación de existencias caducadas.

Los farmacéuticos deben asegurar que los medicamentos retirados del mercado, incluidas las muestras, se almacenan inmediatamente por separado para eliminarlos posteriormente, y evitar que estén disponibles para la dispensación o distribución posteriores.

Los farmacéuticos deben establecer un sistema seguro para la gestión de los residuos de medicamentos tanto en el ámbito de la farmacia hospitalaria como en el de la comunitaria, e incentivar a los pacientes y al público en general para que devuelvan los medicamentos y productos sanitarios caducados o aquellos que no deseen tener.

Alternativamente, los farmacéuticos deben proporcionar información adecuada a los pacientes sobre cómo eliminar de forma segura los medicamentos caducados o aquellos que no deseen tener. Y para ello deben poner en práctica estrategias efectivas de comunicación.

Una vez hecho un recorrido del panorama internacional que regula y formaliza la dinámica de la industria farmacéutica, en esta travesía cognitiva me introduciré al sector salud y farmacéutico en Venezuela para conocer la dinámica en este sector a través de sus agrupaciones, asociaciones y organismos nacionales.

3. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA, EPISTEMOLÓGICA Y METODOLÓGICA

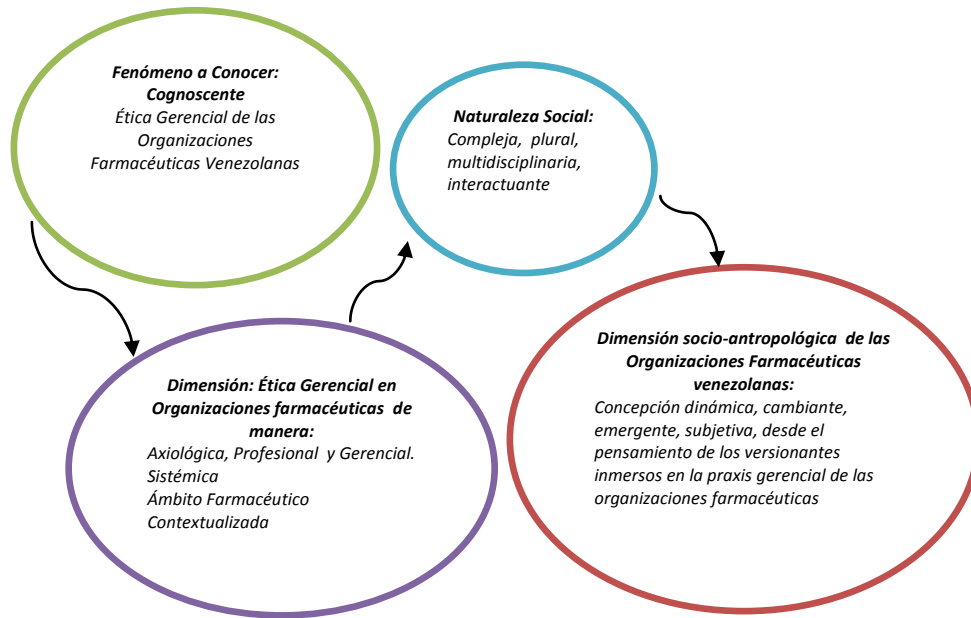
Cuando departimos de ética y gerencia nos estamos refiriendo a áreas del conocimiento propias de las Ciencias Sociales, en las cuales el hombre es el centro de la acción dentro de las organizaciones en la cual está inmersa. Hombre y organización juegan un papel relevante para el cumplimiento de la visión, misión y valores de las organizaciones, mediante el cumplimiento de funciones gerenciales como la planificación, la coordinación, la ejecución, el control y la evaluación del desempeño de las mismas.

En el caso de las organizaciones farmacéuticas venezolanas es imprescindible tener presente para su estudio, el elemento axiológico, propio de los valores éticos gerenciales que deben orientarlas, regirlas, tomando en consideración varias perspectivas de los planos del conocimiento para su abordaje, como son: el ontológico, el epistemológico y el metodológico. Para ello, es importante tener claridad de los valores que orientan la ética de la gerencia en las organizaciones farmacéuticas venezolanas, como tema central motivador para el desarrollo de este trabajo investigativo.

3.1 Perspectiva Ontológica

A continuación en el Gráfico 2 se resume la posición ontológica de la investigación:

Gráfico 2. Perspectiva Ontológica de la Investigadora.

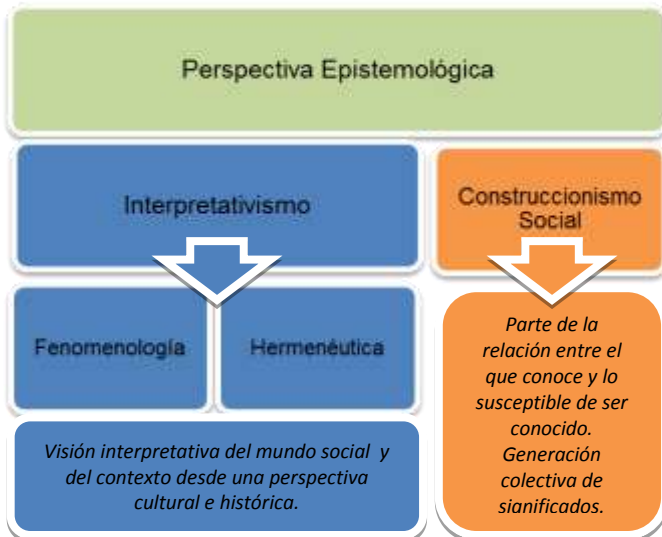


Fuente: Los autores

3.2 Perspectiva Epistemológica

Se consideró abordar la investigación bajo la perspectiva del paradigma interpretativo, lo cual facilitó el empleo de métodos, técnicas e instrumentos que permitieron la proximidad al estudio del fenómeno, tomando como base la información que será suministrada por los propios versionantes clave con sus experiencias, vivencias, valores en sus propias realidades. (Ver Gráfico 3)

Gráfico 3. Perspectiva epistemológica del fenómeno investigado.



Fuente: Los autores

3.3 Perspectiva Metodológica

Seguidamente, se presenta el cuadro 1 en el cual se resume el recorrido metodológico de la investigación.

Cuadro 1. Recorrido Metodológico

Naturaleza de la Investigación	Paradigma Interpretativo, concretamente desde el enfoque cualitativo.
Escenario del Estudio	Farmacias Grandes (Cadenas Farmacéuticas) Farmacias comunes.
Versionantes Claves	Seis (6) Versionantes: -Versionante Clave 1: Farmacéutico Regente -Versionante Clave 2: Farmacéutico Regente -Versionante Clave 3: Farmacéutico Docente Gremialista -Versionante Clave 4: Farmacéutico Docente Gremialista -Versionante Clave 5: Farmacéutico Regente -Versionante Clave 6: Farmacéutico Regente
Método y Técnicas de Recolección de la Información	Fenomenológico-Hermenéutico Entrevista en profundidad

Procedimientos	En la Etapa de Análisis de la Información se sigue el proceso de categorización establecido por Glaser y Strauss. Categorización Abierta, Categorización Axial y finalmente, la categorización Selectiva, base para la construcción teórico-axiológica.
Técnicas de análisis e interpretación de la Información	Taylor y Bogdan (1990) "El análisis de los datos es un proceso en continuo progreso en la investigación cualitativa. La recolección y análisis de datos van de la mano." (p.158)
Credibilidad de la investigación	Angrosino (2012), es un procedimiento que guarda relación con la condición creíble de la información u observaciones. Mella (1998), la credibilidad está relacionada con el grado de certeza de los hallazgos que han sido establecidos por el investigador. Sandín (2003) expresan que la confianza debe atender a supuestos como equidad y justicia.

Fuente: Diseño de los Autores (2018)

4. AL ENCUENTRO DE LOS HALLAZGOS

Se presentaron los hallazgos que sirvieron de fundamento para develar y facilitar así la construcción de la realidad desde procesos cognitivos y hermenéuticos, surgidos de las relaciones intersubjetivas entre el investigador y los versionantes clave, quienes se desempeñan en empresas farmacéuticas ubicadas en el estado Portuguesa.

Para comenzar esta etapa, se procedió en primer lugar a realizar la categorización emanada de los discursos de los versionantes entrevistados. Fue un proceso de interpretación y comprensión de la información obtenida de manera particular e integral.

La actividad interpretativa facilitó la compenetración con un tema complejo, para luego develar y aproximarme a la realidad social estudiada. Se combinó la interacción dialógica y la actitud reflexiva constante para obtener información esencial desde las palabras de los versionantes clave participantes para identificar las categorías orientadoras y sub-categorías, necesarias para poder procesar la información.

Se fue construyendo lo anterior a través de matrices que permitieron ir descubriendo de manera ordenada las categorías emergentes de los discursos, luego de profundos procesos de abstracción.

En las matrices diseñadas los actores sociales se encuentran identificados con un número correlativo del uno al seis. Se organizó una (1) matriz en la cual se plasma las categorías y subcategorías emergentes, con las expresiones significativas generadas por los Versionantes Clave (VC), indicando el inicio y el final de las líneas seleccionadas del cuerpo de la entrevista para evidenciar lo expresado por cada versionante.

En un primer momento se realizó la codificación de datos primarios o llamados también codificación abierta, y en un segundo momento la codificación axial, con el fin de relacionarlas e interpretarlas, tomando en consideración los criterios y opiniones de los informantes. Finalmente, se trabajó las categorías selectivas, bases para la generación de los constructos que fundamentan la aproximación teórica.

4.1 Categorización Abierta

En esta primera fase de búsqueda de los resultados se precisó un conjunto de expresiones relacionadas con el fenómeno objeto de estudio. Como consecuencia de este proceso de codificación de la información se obtuvo la primera categorización, en la cual se reflejan las variadas percepciones que tienen los versionantes clave sobre la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas.

Surgieron así las siguientes categorías: Ética en el desempeño gerencial, gestión del talento humano, la política de dispensación, el trabajo en equipo, el manejo de conflictos; percepción axiológica con los Valores: honestidad, Respeto, Discrecionalidad, Desarrollo del Talento Humano, capacitación, actualización profesional, formación ética; igualmente; la Responsabilidad Social Empresarial, la situación país, ambiente laboral, cooperación, solidaridad; las realidades éticas a afrontar, la identidad profesional, la Regencia Nominal, el gremio farmacéutico, farmacéutico dueño, propietario no farmacéutico, escasez medicinas, políticas del gobierno y el Código de Ética Farmacéutico.

En el Cuadro 2 se puede apreciar la codificación abierta, producto del análisis de las entrevistas realizadas. En él se pueden evidenciar las categorías identificadas de manera general en las respuestas registradas en las entrevistas en profundidad realizadas a cada uno de los seis (6) versionantes; los recuadros que aparecen con el mismo color es indicativo de la coincidencia de opinión entre los versionantes y en donde aparece el recuadro en blanco significa que ese versionante no reflejó en su discurso esa categoría.

Cuadro 2. Proceso de codificación de categorías abiertas

VC 1	VC 2	VC 3	VC 4	VC 5	VC 6	CATEGORÍAS	Frecuencia
						a) Desarrollo Ético del Talento Humano	(6)
						b) Desempeño gerencial	(6)
						c) Gremio Profesional Farmacéutico	(6)
						d) Regencia Nominal	(6)
						e) Identidad Profesional	(5)
						f) Realidades éticas a afrontar	(6)
						g) Solidaridad	(5)
						h) Responsabilidad Social Empresarial	(6)
						i) Cooperación	(4)
						j) Ambiente laboral	(3)
						k) Situación País	(6)
						l) Respeto	(6)
						m) Discrecionalidad	(5)
						n) Formación ética	(5)
						ñ) Gestión del talento Humano	(5)
						p) Valores Éticos	(6)
						q) Política de Dispensación	(5)
						r) Capacitación	(5)
						r). Trabajo en equipo	(3)
						s) Percepción Axiológica	(6)
						t) Actualización Gerencial	(4)
						u) Código de Ética.	(5)
						v). El Propietario no farmacéutico	(6)
						w) El Farmacéutico dueño	(6)
						x) Políticas del Gobierno	(3)
						y) Escasez de medicina	(6)

Fuente: los autores (2018)

4.2 Categorización Axial

Después de detectadas las primeras categorías del proceso de categorización abierta, se identificaron las asociaciones y relaciones entre los elementos derivados de acuerdo con las palabras claves determinadas en cada código y cita abierta.

Esto se puede observar en lo sucesivo con el análisis de cada categorización, en la cual se sintetizan y reflejan las categorías emergentes y las subcategorías que fueron emergiendo de cada una de ellas.

En esta fase se destacó la categoría nuclear *Ética gerencial* en las organizaciones farmacéuticas venezolanas, de la cual emergieron cinco (5) categorías orientadoras: (a) *Desempeño Gerencial* (b) *Desarrollo del Talento Humano* (c) *Percepción Axiológica* (d) *Responsabilidad Social Empresarial* (e) *Realidades éticas a afrontar*, tomando en consideración que ellas constituyen elementos esenciales de la investigación y son la base para responder a los propósitos de la misma.

A través de las categorías identificadas anteriormente se abordó lo atinente a la acción e importancia del desempeño ético gerencial, como elemento esencial para llevar adelante la gestión del talento humano, la política de dispensación y el trabajo en equipo.

De igual manera, el desarrollo ético del talento humano, considerando la formación ética, la capacitación y la actualización gerencial, a lo que se suma la percepción axiológica mediante los valores: honestidad, respeto y discrecionalidad.

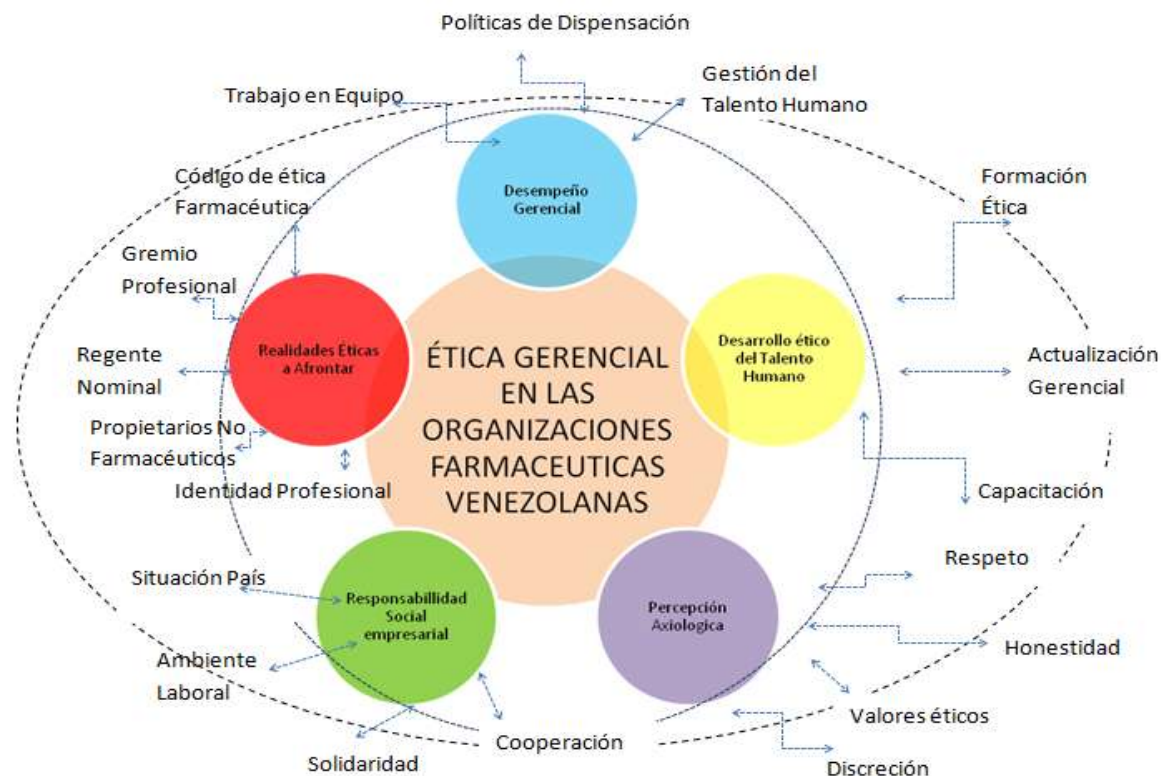
Seguidamente, la Responsabilidad Social de las empresas farmacéuticas en medio de la situación del país, el ambiente laboral, la cooperación y la solidaridad como elementos distintivos y, como consecuencia de todo ello, la presentación de las realidades que debe afrontar la ética gerencial en el contexto de la empresa farmacéutica.

De esta manera se concluyó el proceso interpretativo o hermenéutico del discurso de los versionantes clave entrevistados en relación con las distintas categorías que emergieron durante el proceso de categorización de la información suministrada por los entrevistados

En el Gráfico 4 se visualizan las diversas categorías y subcategorías que surgieron de la categoría ética en la gerencia de organizaciones farmacéuticas venezolanas, constituidas por los elementos que

emergieron del proceso dialéctico de los versionantes clave entrevistados.

Gráfico 4. Proceso de Integración de Categorías Axiales



Fuente: Los autores (2018)

5. APROXIMACIÓN TEÓRICO-AXIOLÓGICA DE LA ÉTICA GERENCIAL EN LAS ORGANIZACIONES FARMACÉUTICAS VENEZOLANAS

Como resultado de una profunda reflexión derivada de los aportes generados por los diversos versionantes clave que intervinieron durante el proceso de investigación, se pudieron generar los constructos que contribuyeron a la orientación de la praxis ética, incorporando aspectos puntuales para lograr transformaciones a favor de una efectiva ética en la gerencia de organizaciones farmacéuticas venezolanas, contextualizadas en el estado Portuguesa, lo que redundará de algún modo en una sana gestión dirigida al cumplimiento de la misión, visión y valores en estas corporaciones.

A continuación se presenta el propósito de la aproximación teórico-axiológica generada con el desarrollo de cada uno de los constructos que la integran y las dimensiones o supuestos que la fundamentan, en la búsqueda de nuevos conocimientos que

contribuyan, en estos tiempos tan complejos, al mejoramiento de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas.

5.1 Propósito

Esta aproximación teórico-axiológica tiene como propósito contribuir al estudio de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas, contextualizadas en el estado Portuguesa, a los fines de poner en práctica ideas que permitan reivindicar su necesidad y vigencia a través de los siguientes constructos:

- La Ética: una luz para el Desempeño Gerencial de las Organizaciones Farmacéuticas.
- Valores y Virtudes a Reivindicar en la Gerencia de Organizaciones Farmacéuticas.
- La Responsabilidad Social Empresarial. Una vía para la humanización y productividad gerencial farmacéutica.

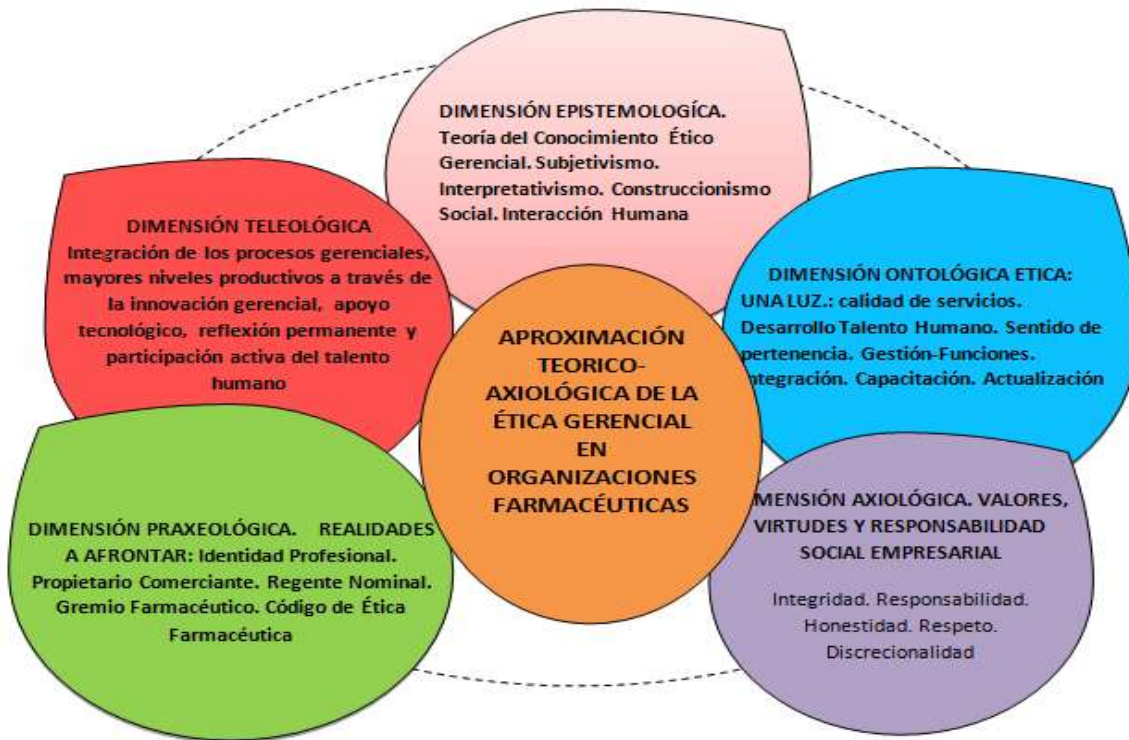
d) *Realidades Éticas a afrontar en la vorágine de los antivales en el ámbito farmacéutico.*

5.2 Síntesis de la Aproximación Teórico-axiológica de la Ética Gerencial en las Organizaciones Farmacéuticas Venezolanas.

Esta aproximación teórica es una representación mental simbólica, expuesta en forma gráfica, que deriva de las reflexiones en torno a

la realidad, la cual impulsa hacia nuevos pensamientos, ideas y formas de actuación de la gerencia en las organizaciones farmacéuticas y sus colaboradores, en relación con todo un engranaje de elementos significativos de comportamiento humano sensible, comprometido con la ética y la prestación del servicio farmacéutico. El gráfico 5, sintetiza la aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las Organizaciones Farmacéuticas Venezolanas, ubicadas en el estado Portuguesa.

Gráfico 5. Síntesis de la Aproximación Teórico-axiológica de la Ética Gerencial en las Organizaciones Farmacéuticas Venezolanas



Fuente: Los autores (2018)

En este orden de ideas, la representatividad simbólica del gráfico 5, denominado: síntesis de la aproximación teórico-axiológica de la ética, se focaliza en la plataforma que sustenta la derivación del conocimiento, en cuanto a las dimensiones ontológica, epistemológica, praxeológica, axiológica y teleológica, además de la conceptualización inductiva experimentada por la investigadora de manera integral.

Es así como las citadas consideraciones, precisan la visión esencial del farmacéutico al responder a su compromiso profesional y a las responsabilidades que en sus funciones requieren la revisión permanente de su desempeño para poder dar respuestas a los usuarios, ante sus solicitudes y que por su naturaleza social demuestra la sensibilidad por el otro, al tener presente la ética como guía orientadora de su desempeño gerencial.

El debate reiterado que en las consideraciones ontológica se refieren a la reflexión, permiten revisar desde las propias acciones del profesional farmacéutico, como fuente de interacción y comunicación con los ciudadanos que requieren los servicios de la farmacia y la información en las mejores circunstancias.

Este entendimiento, lo llevará a tomar decisiones como prestador de servicio, para satisfacer las necesidades y apoyar las experiencias y vivencias, su propio ejercicio de acción conveniente por el hecho de estar ahí, como lo representa el Dasein Heggeriano.

El sustrato argumentativo sobre los aspectos mencionados, se subsumen en el pensamiento de Vedda e Infranca (2007), cuando señalan que el reflejo de la realidad cotidiana, en su procesualidad, "son objeto de reflexiones ontológica con la inmediatez aparente en sus mediaciones " (p. 94), lo que quieren decir Vedda e Infranca (ob.

cit), con una cita de Lukács, es que el viraje ontológico, consume un cambio de perspectivas desde la conciencia al ser social; más precisamente: al ser así y estar ahí. Tal como lo observamos en el servicio que presta la gerencia farmacéutica en el estado Portuguesa, con sus grandezas y debilidades.

En relación con la consideración ontológica, la conectividad que muestra el gráfico 5, se identifica con la funcionabilidad del servicio farmacéutico, que fue uno de los conceptos integrados construidos por la investigadora, dentro del sentido práctico de apropiación consciente sobre ese otro, que acude a las farmacias en la búsqueda de medicina y demás productos farmacéuticos, al tener la sensación de ser entendido, como un rasgo característico visionario de un personal que tiene conciencia ética de su hacer y ser social en el servicio farmacéutico.

La dimensión epistemológica que muestra el gráfico 5, enfoca los aspectos medulares comprendidos desde la teoría del conocimiento ético gerencial, el Construcciónismo Social, significado a través del lenguaje compartido con un enfoque común de los profesionales que asumen y distinguen la filosofía de gestión empresarial y de este modo, establece la forma dinámica de su hacer, en torno a la intersubjetividad que se concreta en la prestación del servicio farmacéutico.

En estos puntos de encuentro se entiende que las capacidades, experiencias y la construcción del conocimiento, por parte del personal que atienden el servicio farmacéutico, al demostrar cierta autonomía capaz de mediar ante eventualidades concretas en la fortaleza de las farmacias y el apego a los procesos internos de orientación gerencial para la prestación de los servicios farmacéuticos estén orientados a la eficiencia y la eficacia, de manera ética.

Respecto a la consideración praxeológica gerencial el foco intelectual de la aproximación teórica gerencial de los servicios de las farmacias, se iluminan con los proceso de planificación, organización, dirección y control para sensibilizar el dominio técnico, semántico y organizativo en la atención a los usuarios en tiempos de cambios y transformaciones sociales derivadas de una situación país llena de incertidumbres, propias de una realidad política, económica y social con signos de complejidad.

De esta manera, se aprovecharán las experiencias, vivencias, formas de actuar, sentir y hacer en la gestión de control de los procesos administrativos, como expresión significativa que describen las formas flexibles, emergentes e interactivas propios de la identidad profesional, el propietario comerciante, el regente nominal, la realidad del gremio farmacéutico, la concepción del Código de Ética; en los actividades vitales y dinámicas cargadas de comportamientos humanos y normativas. De igual manera, en la expresión reguladora del Estado: control de cambio, escasez de

medicamentos, falta de insumos, cambiantes políticas salariales e inseguridad jurídica, inflación, entre otras.

El ámbito de los servicios a los usuarios, se traduce en las buenas prácticas farmacéuticas de la gerencia, en cuanto al manejo de los recursos materiales y desarrollo del talento humanos, al impactar en la disposición de prestar mejores servicios con una concepción ética. Para ello deberá brindar atención a la capacitación, formación de valores éticos, motivación del personal, la Responsabilidad Social Empresarial, atender las condiciones laborales del personal, la proyección a la comunidad, en la cual están inmersas las empresas y la conservación del ambiente, todo ello orientado al desarrollo sustentable.

En esta misma razón Díaz y León (2014), complementan lo anunciado al destacar que, tanto los planes a largo plazo como aquellos a corto plazo, resultan esenciales para dirigir la organización. Es importante tener una perspectiva de hacia dónde nos dirigimos como organización empresarial para visualizar y superar teleológicamente las amenazas, debilidades, a los fines de preservar las fortalezas axiológicas empresariales. Con sustento en esta premisa, orientar exhaustivamente los caminos a recorrer en las acciones más inmediatas para garantizar la calidad del servicio farmacéutico.

Finalmente, sobre esta misma plataforma edificante del conocimiento construido en la consideración gerencial, adquiere importancia el concepto integrado que se vincula con esta situación, en cuanto a la modernización, innovación y transformación de los procesos organizacionales de las farmacias. La condición de flexibilidad o variabilidad, dadas ciertas modificaciones y adaptaciones, que permitirán afianzar la ética en la gerencia y la prestación de los servicios farmacéuticos en las empresas del sector, se pueden activar los procesos gerenciales, no sólo para corregir posibles desviaciones, sino también, para fortalecer la concepción axiológica de la gerencia farmacéutica en el estado Portuguesa.

6. REFLEXIONES EN TORNO A LA ÉTICA GERENCIAL FARMACÉUTICA

Producto de las interesantes vivencias obtenidas a lo largo de la actividad investigativa que se desarrolló en distintas empresas del estado Portuguesa, con sus grandezas y debilidades, las múltiples visiones y percepciones que tienen los diversos protagonistas gerenciales sobre la problemática que las envuelve en los distintos escenarios donde desarrollan su acción como dispensadores de medicinas y demás productos relacionados. Se destaca en estas reflexiones, los elementos esenciales que le dan vida a sus gestiones como son la praxis de los valores, la necesidad farmacéutica que las integra y las concreta con los signos propios de su naturaliza empresarial.

El diseño y desarrollo de esta investigación ha facilitado la generación de una serie de reflexiones abiertas, lo que permitió ofrecer a los representantes del sector farmacéutico de Venezuela y del estado Portuguesa en particular, a las personas encargadas de dirigir y gerenciar las organizaciones farmacéuticas, la percepción que tienen los versionantes de la gerencia de esta importante actividad, lo que en consecuencia, puede servir de base referencial para iniciar una serie de cambios y transformaciones para la implementación de planes y la ejecución de acciones y actitudes orientadas al desarrollo de la ética gerencial.

Por ello, se consideró, que es imprescindible asumir una nueva actitud ética para gerenciar las organizaciones farmacéuticas en el marco de una amplia concepción de una empresa moderna respetuosa del ser humano como centro de su accionar y el compromiso individual de cada uno de sus integrantes.

Involucrar al talento humano mediante la activa participación de éstos en la implementación y ejecución de los Programas de formación ética y actualización gerencial, básicos para el mejoramiento de la calidad y la formación del recurso humano requerido en el ámbito y aplicación de valores éticos empresa farmacéutica. El talento humano es considerado como el recurso o potencial más importante para el desarrollo de humano, es donde se debería fomentar la concientización y aplicabilidad de los valores éticos, con el interés de fomentar y consolidar el bien común de todos los involucrados.

En este sentido, el capital humano organizacional desarrolla su proyecto de vida alineando sus valores personales con los de la empresa en donde se desempeña, además de pasar la mayor cantidad del tiempo productivo del día, dando así respuesta a las necesidades y acciones tanto individuales como colectivas.

Dadas las consideraciones anteriores, se planteó la perentoria necesidad de adecuar los esquemas gerenciales en conjunto con el talento humano organizacional, a los efectos de lograr diseñar y establecer mecanismos o sistemas de gestión ética, los cuales contengan dentro de sus principios la conjunción de la actuación diaria fundamentada en valores, como: la calidad de vida laboral, sentido de pertenencia, equidad, respeto por la vida privada del trabaja orientado al logro del bien común, convirtiendo así a las empresa farmacéutica en una organización modelo, atrayendo a los mejores talentos, con un buen clima y ambiente organizacional que fomente la creatividad, el trabajo en equipo, y una mejora de la imagen organizacional.

En consecuencia, se puede percibir que los valores éticos están directamente vinculados con la gerencia del talento humano, lo cual es posible materializar y operar por medio de sistemas de gestión ética del personal en el ámbito de la empresa farmacéutica, haciendo que las empresas se conviertan en espacios de comunión

para el desarrollo de todas las capacidades del individuo, haciéndole más fácil llegar a la excelencia en su operatividad y sentido ético más amplio.

Ampliar el panorama de la misión, visión y los valores de las organizaciones empresariales farmacéuticas, lo que resulta necesario para interpretar las exigencias de una sociedad postmoderna que reclama instituciones respetuosas de los valores éticos y ajustadas a los nuevos tiempos, en ambiente de cambios acelerados como los planteados a la sociedad actual en todos sus ámbitos, con el debido respeto de la condición y los derechos humanos.

El mantenimiento de un diálogo abierto con los sectores intra y extra empresa, a los fines de afianzar y contextualizar su pertinencia social y el sentido de su responsabilidad social, como organización prestadora de un servicio dirigido a la salud de la población.

Se reitera la necesidad de asumir nuevas posturas, actitudes éticas y proactivas del personal gerencial para evitar la linealidad, lo disciplinar, el individualismo, el dogmatismo, la fragmentación, las desviaciones, en algunos casos, derivado del egoísmo y la mezquindad humana y el comportamiento irracional, subestimando valores e irrespetando la condición humana del trabajador.

La oportunidad de escuchar el discurso de los versionantes clave entrevistados permitió tener una idea más amplia de los beneficios de la ética como base para desarrollar el gran potencial de nuestras organizaciones farmacéuticas para desarrollar inteligentes alianzas estratégicas con el personal que permita a su vez la aplicación de una gerencia farmacéutica del ganar-ganar.

Todo ello como una manera de apuntalar la inserción de la organización en los postulados básicos de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones farmacéuticas.

La interesante experiencia vivida durante el desarrollo del trabajo investigativo, ayudó a tener una visión más clara de los valores existentes en las organizaciones farmacéuticas, a pesar de las debilidades identificadas y percibidas por sus versionantes clave.

Igualmente, en los hallazgos se pudo percibir un cúmulo de posibilidades investigativas para profundizar tópicos sensibles en áreas de la ética aplicada a la gerencia y continuar desarrollando líneas de investigación que la fortalezcan.

7. REFERENCIAS

Angrosino, M. (2012). *Etnografía y observación participante en investigación cualitativa*. España, Madrid: Morata.

- Balder, M. (2000). *Reglas de la Convivencia en Sociedad*. Madrid: Corporata Editores.
- Código de Conducta de la Cámara Venezolana del Medicamento (CAVEME) (2012) [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.google.co.ve/search?newwindow=1&q=C%C3%B3digo+de+Conducta+de+la+C%C3%A1mara+Venezolana+del+Medicamento>. [Consulta: 2015, Enero 22]
- Cortina, A. (2006). *Hasta un Pueblo de Demonios. Ética y Sociedad*. Madrid: Grupo Santillana de Ediciones.
- Díaz, E. y León, M. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. España: Paraninfo.
- Ferdinand, J. (2003). *Profundización de la Teoría Axialógica*. Bogotá: Granpaís Editores.
- Fernández, E. y Pino, L. (2005). *Filosofía y ética gerencial para las empresas del siglo XXI*. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales (Telos)*. Universidad Rafael Belloso Chacín. 7 (1), 37-50.
- García, O y Dolan, P. (2003). *Los sistemas organizacionales*. Buenos Aires: Argentina: Editorial Cosmos.
- García, O. y Dolan, P. (1997). *Valores y Sociedad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Cosmos.
- Gerth, H. Y Millsc. G. (1961). *Carácter y estructura social*. *Antología de la Sociedad tradicional a la sociedad de masas*, Universidad de Bs. Aires. Argentina.
- Guédez, V. (2004) *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas: Editorial. Planeta.
- Guliani, R. (2003). *Apuntes de Sociales. Ética y Valores*. Mérida: Universidad de los Andes. Publicaciones FunFaces.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1993). *Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias*. México: McGraw-Hill
- Kliksberg, B. (1975). *El pensamiento organizativo: del Taylorismo a la teoría de la organización*. Buenos Aires: Paidós.
- Malinoski, B. (1961) *Organización Administrativa*. New México: Herrero Hermanos.
- Meléndez, N. y Guerra, J. (2012): *Distinción entre ética y moral*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.google.co.ve/search?client=firefox-b-> [Consulta: 2016, Febrero 22]
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf> [Consulta: 2016, Febrero 22]
- Morientes, G. (2001). *El Valor de la Moral y la Ética*. México: Ontiveros Publicaciones.
- Olivero, (2005) *La Ética como Principio Fundamental*. Madrid: Océano Centrum.
- Oviedo, A. y Di Pauli, N. (2002) *Administración y Gestión de la Calidad Total en la Farmacia*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=> [Consulta: 2016, Enero 22]
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Person Edición,
- Sandín, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España. S.A.U.
- Sarabia, L. (2013). *Las Organizaciones y el pensamiento sistémico basado en fenomenología-hermenéutica*. *Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 6(13), 81-96. Recuperado a partir de <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/teacs/article/view/1607>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Vargas, E. y Arraga, M. (2015). *Construcción de eticidad en funcionarios de la administración pública*. [Documento en línea]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/265936141_Construccion_de_etici dad_en_funcionarios_de_la_administracion_publica. [Consulta: 2016, Enero]
- Vedda, M. y Ingranca, A. (2007). (Compls.). György Lukács. *Ética, estética y ontología*. Argentina, Buenos Aires: Colihue.
- Yarce, J. (2013), *Ética empresarial en acción*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo/etica-empresarial-en-accion> Jorge *Ética empresarial en acción*. [Consulta: 2015, Enero 22]

Investigación

POLÍGONO DE INNOVACIÓN EN EL OESTE DE BARQUISIMETO, ESTADO LARA

Gerardo Puleo Fernández

Urbanista egresado de la Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela. Magíster en Planificación Turística de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Coro, Venezuela. Diploma en Gobernabilidad y Gerencia Política otorgado por la Universidad Católica Andrés Bello.

Ejercicio de cargos públicos en la Fundación para el Desarrollo de la Región Centro Occidental de Venezuela, Centro Jacinto Lara S.A., Gobernación del estado Lara y Alcaldía del municipio Iribarren, Barquisimeto. Docente de pre y postgrado en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Universidad Central de Venezuela, Núcleo Extramuros de Barquisimeto y Programa de Gobernabilidad, Gerencia Política y Gestión Pública de la Universidad Católica Andrés Bello.

Venezuela.

Identificador ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5702-7923>
Email: gerardopuleo@gmail.com

Adriana Hernández Asuaje

Arquitecto egresada de la Universidad Central de Venezuela. Obtuvo diploma de reconocimiento por máxima calificación al trabajo de grado Venezuela.

Email: adriana.ha12@gmail.com.

Oriana Puleo Bracho

Arquitecto egresada de la Universidad Central de Venezuela. Obtuvo diploma de reconocimiento por máxima calificación al trabajo de grado. Venezuela

Email: orianapuleo@gmail.com.

RESUMEN

Venezuela atraviesa una severa crisis social, económica y política, sin embargo, es un país rico en recursos naturales, cuenta con una amplia infraestructura y con talentos profesionales que lo ubican entre los países con los índices más altos de emprendimiento temprano. Bajo este contexto surge la idea de generar un Polígono de Innovación en Barquisimeto, una propuesta de renovación urbana, social y económica que busca convertir un sector de esta ciudad en una centralidad de trabajo y usos mixtos a través de Centros de Innovación para formación de emprendedores, aceleradoras de empresas y áreas de coworking, capaz de atraer a inversionistas nacionales e internacionales; vinculado con las universidades de la región y proponiendo nuevos espacios recreativos, modos de habitar, de movilidad y de vivir la ciudad. El Polígono de Innovación propuesto se desarrolla en 300 hectáreas, generará unos 97.500 empleos directos, 458 alojamientos para empresas, 5.200 viviendas y 120 hectáreas de espacio público planteando un nuevo modelo de ciudad que densifique y diversifique el uso del suelo a partir de actividades intensivas en tecnología y conocimiento. Para ello, es necesaria la participación del estado, las universidades y las empresas privadas, por lo que se propone la creación de una entidad promotora.

Palabras clave: desarrollo urbano, planificación urbana, distrito de innovación, Barquisimeto.

Recibido: 4-02-2019

Aceptado: 28-03-2019

INNOVATION DISTRICT IN THE WEST OF BARQUISIMETO, LARA STATE

Gerardo Puleo Fernández

Urban planner graduated from Simón Bolívar University, Caracas, Venezuela. Master's Degree in Tourism Planning from the National Experimental University Francisco de Miranda, Coro, Venezuela. Diploma in Governance and Political Management granted by the Andrés Bello Catholic University.

Exercise of public positions in the Foundation for the Development of the Western Central Region of Venezuela, Jacinto Lara S.A. Center, Lara State Government and Municipality of Iribarren Municipality, Barquisimeto. Professor of undergraduate and postgraduate studies at the Centroccidental University Lisandro Alvarado, Central University of Venezuela, Nucleus Outside the Walls of Barquisimeto and Governance, Political Management and Public Management Program of the Andrés Bello Catholic University.

Venezuela.
ORCID identifier <https://orcid.org/0000-0001-5702-7923>
Email: gerardopuleo@gmail.com

Adriana Hernández Asuaje

Architect graduated from the Central University of Venezuela. Obtained recognition diploma by maximum qualification to grade work Venezuela.

Email: adriana.ha12@gmail.com.

Oriana Puleo Bracho

Architect graduated from the Central University of Venezuela. Obtained recognition diploma by maximum qualification to grade work. Venezuela

Email: orianapuleo@gmail.com.

ABSTRACT

Venezuela through a severe social, economic and political crisis, however, is a privileged, rich in natural resources, has an extensive infrastructure and professional talent that placed it among the countries with the highest rates of entrepreneurship early. In this context appear the idea of generating a polygon of innovation in Barquisimeto, a proposal for urban, social and economic renewal that seeks to become a sector of this city a centrality of working and mixed uses through innovation centers for training of entrepreneurs, single companies and areas of coworking, capable of attracting investors, national and international; linked with the universities of the region and proposing new recreational spaces, ways of living, mobility and living the city. Proposed innovation polygon is on 300 hectares, it will generate some 97,500 jobs, 458 accommodation for companies, 5,200 homes and 120 hectares of public space considering a new model of city that densify and diversify the use of the urban ground from technology and knowledge-intensive activities. For this purpose, is required the participation of the State, universities, private companies and the community; so it is proposed the creation of a promoter.

Keywords: urban development, urban planning, innovation district, Barquisimeto.

1. ¿CÓMO SURGE EL TEMA?

Venezuela atraviesa una fuerte crisis caracterizada grosso modo por cuatro años consecutivos de contracción del PIB y tres años de reducción de la producción de petróleo, además de una prolongada y elevada inflación, siendo superior al 2.500% para el 2017.(CEPAL, 2018, p.4 y 5)condiciones que significan un evidente retraso del país respecto a Latinoamérica y el mundo. Sin embargo, es un país rico en recursos naturales, atractivos turísticos y talentos profesionales que le ubican entre los países con los índices más altos de emprendimiento temprano, pues para 2011 se reporta lo siguiente:

Venezuela “se ubica en el octavo lugar en el índice de actividad emprendedora temprana (TEA= 18,6) y en el primer lugar en el índice de actividad emprendedora social (SEA= 3,4), lo cual es evidencia de la amplia oferta de propuestas emprendedoras que buscan incrementar el bienestar de las comunidades. Sin embargo, Venezuela también posee una de las más altas tasas de mortalidad de empresas nacientes, pues muchas iniciativas no logran sobrevivir a los tres años y medio de operaciones o consolidarse como realidad generadora de empleo estable.” (Monitor Global de Emprendimiento, 2011)

Con estos datos se quiere demostrar que a pesar de la crisis – o quizás a causa de ella – los venezolanos hacen esfuerzos para gestar nuevas actividades económicas y diseñan salidas creativas e innovadoras para resolver problemas sociales, sin embargo, los emprendedores no cuentan con las competencias requeridas ni con el apoyo institucional que contribuya a fundar empresas sostenibles.

La superación de la crisis que afecta a Venezuela requiere de políticas y estrategias que escapen del alcance de un trabajo de esta naturaleza pero, considerando la perspectiva local y los aportes que pueden gestarse desde la academia, cabe hacer la pregunta: ¿Qué papel tendrá la arquitectura y el urbanismo en el proceso de solución de la crisis venezolana? Y aflora una respuesta entre muchas, que es invertir en la formulación de estudios, planes y proyectos que contribuyan al desarrollo de las localidades y del país.

Precisamente ésta es la motivación del presente trabajo, formulado a partir de la tesis de grado para optar al título de Arquitecto de las bachilleres Adriana Hernández y Oriana Puleo, bajo la tutoría del Arquitecto Rafael Sánchez, considerando como marco de referencia el Programa Barquisimeto Innova, que llevaba a cabo la alcaldía de Iribarren con el Consejo Consultivo de la Ciudad bajo convenio con la Universidad Católica Andrés Bello entre los años 2016 y 2017.

Durante el evento Barquisimeto Modo Innovación realizado en 2016 con motivo del aniversario de la ciudad, Jorge Suárez, representante de Ruta N – empresa pública de Medellín - hizo

referencia a la iniciativa de un Distrito de Innovación en esta ciudad colombiana, experiencia que ofrecía un enfoque novedoso a la propuesta del programa Barquisimeto Innova de promover clústeres a partir de las fortalezas económicas de la ciudad-región. A mediados del 2017, Adriana Hernández y Oriana Puleo adoptan el tema y lo desarrollan, fundando las bases de un plan especial urbano que constituye un aporte fundamental para sensibilizar a los actores locales, regionales y nacionales que pudieran darle viabilidad.

Desde el punto de vista metodológico el presente artículo aborda el estudio de referentes internacionales sobre los distritos de innovación o conceptos afines; estudia los antecedentes locales sobre las centralidades urbanas y las características del sector oeste de la ciudad y, finalmente, resume la propuesta de diseño urbano que estructura un primer Polígono de Innovación en Barquisimeto.

2. ¿CUÁLES SON LOS REFERENTES INTERNACIONALES?

Para abordar el tema se estudiaron experiencias internacionales que modelan distintas formas de abordar la contribución del urbanismo y la arquitectura como soporte de la economía del conocimiento a través de los clásicos parques tecnológicos y los noveles distritos de innovación. Las experiencias consideradas son tres: el Silicon Valley en California, Estados Unidos; el Distrito de Innovación de Barcelona, España; y el Distrito de Innovación de Medellín, Colombia. Las características clave de cada uno de estos desarrollos se refieren a continuación.

2.1. Silicon Valley, U.S.A.

Silicon Valley es el nombre que recibe la zona sur de la Bahía de San Francisco, en el norte de California, Estados Unidos. Según refiere Bogieheureux (2006) constituye un clúster que aloja muchas de las mayores corporaciones de tecnología del mundo – tales como Intel, Hewlett Packard, Apple, Cisco, Yahoo, Google, Nokia, Symantec, PayPal - y miles de pequeñas empresas en formación (start-ups). Es considerado el centro líder para la innovación y desarrollo de alta tecnología, recibiendo un tercio de la inversión de capital de riesgo en Estados Unidos. Su singular origen en la década de los 50's puede apreciarse en la siguiente referencia:

“La Universidad de Stanford veía como sus mejores talentos se marchaban hacia otras partes del país, en especial a la costa este. No había nada que alentase a los licenciados a permanecer allí, un lugar predominantemente agrícola. Sin embargo, uno de sus profesores, Frederick Terman, observó que gran parte de los terrenos de la Universidad se hallaban desaprovechados. Atando cabos estableció un plan que incentivase a los alumnos a quedarse y fundar sus empresas en el valle, con la ayuda de programas de capital riesgo, y urbanizó e hizo habitable aquellas parcelas. El éxito de estudiantes como William Hewlett y

David Packard, fundadores de la firma Hewlett-Packard, animó a otros muchos a establecerse y crear sus empresas en lo que sería más tarde conocido como Silicon Valley.”(Bogieheureux, 2006 a)

A comienzos de 1970, toda la zona estaba llena de compañías de semiconductores, computadoras, de programación y servicios; el espacio industrial era abundante y el alojamiento barato. El crecimiento se vio potenciado por el surgimiento de la industria de capitales de riesgo que estalló tras el éxito de la oferta pública de acciones de Apple Computer en 1980. De este modo, Estados Unidos entendió lo beneficioso de relacionar el mundo empresarial con las Universidades bajo el concepto del parque tecnológico, cuyas gerencias atienden demandas específicas de las empresas en aspectos económicos, técnicos y jurídicos, además de brindarles locales donde instalarse.

Dos atributos se destacan para comprender el éxito de Silicon Valley:

- **El capital social**, relacionado con la confianza y el conocimiento entre los actores de un sector económico, que se potencia por el apoyo que brindan las universidades a las empresas en todas las áreas de su desempeño.
- **El capital de riesgo**, dada la disponibilidad de empresas que aportan capital a las ideas de negocios para su desarrollo a cambio de una participación accionaria. Además ofrecen asesorías y amplias relaciones comerciales que contribuyen al éxito del negocio.

Para la Universidad de Standford el Silicon Valley representa una importante fuente de recursos que le permite cubrir parte de sus gastos, aportar recursos a los inventores y mantener los fondos de investigación y becas. En 2003 la universidad obtuvo ingresos por 43 millones de dólares en regalías de la tecnología que licenció, pues poseía una participación de capital en 80 de las más de 1.200 empresas creadas en sus instalaciones (Bogieheureux, 2006).

La experiencia de Silicon Valley es un importante referente de cómo, a partir de la propiedad de grandes espacios urbanizables y de estrategias para la retención y captación del talento, las universidades pueden promover el desarrollo bajo el concepto de los Parques Tecnológicos.

2.2. Distrito de Innovación de Barcelona, España.

El Plan 22@ Barcelona ha transformado la zona industrial del Poblenou en un Distrito de Innovación de 198 hectáreas en pleno centro de la ciudad. Fue aprobado en el 2000 por el Ayuntamiento y comprende tres dimensiones:

- **Renovación urbana**, al intervenir un sector industrial deprimido y funcionalmente obsoleto mediante una estrategia de

renovación fundada en la mayor densidad, la mezcla y el equilibrio entre actividades productivas, nuevas viviendas, equipamientos y áreas verdes, condiciones que responden a una tendencia mundial en la forma de hacer ciudad.

- **Renovación económica**, en cuanto a la oportunidad de dotar a Barcelona de una importante plataforma científica, tecnológica y cultural que le permita posicionarse en el entorno internacional como un moderno centro de actividades intensivas en conocimiento, brindando un extraordinario impulso al empleo y la productividad local.
- **Revitalización social**, atención de la integración de los profesionales que trabajan o viven en la zona fomentando la colaboración entre empresas, instituciones, vecinos y entidades culturales, educativas y sociales.

El proyecto incorporará 3.200.000 m² de techo para la actividad productiva, 400.000 m² de techo para equipamientos, 4.000 nuevas viviendas protegidas y 114.000 m² de áreas verdes, además de generar unos 130.000 puestos de trabajo a partir de una inversión estimada en 180 millones de euros en 20 años, según refieren los estudios del Ayuntamiento de Barcelona (2002).

Se trata de un “nuevo modelo de hacer ciudad” mediante la densificación, la mezcla de usos del suelo, la preservación de la traza urbana y la incorporación de las edificaciones con valor patrimonial, logrando un espacio denso, complejo, equilibrado y atractivo para el desarrollo de economías de aglomeración, soporte urbano de la nueva economía del conocimiento.

La renovación parte del cambio de zonificación que establecía el uso exclusivamente industrial por la nueva clave “22@” que favorece la mezcla de usos indispensable para atraer y desarrollar el talento. En cuanto a la dimensión económica asociada al concepto de la economía del conocimiento, vale destacar lo siguiente:

“El Plan 22@ favorece la convivencia de actividades productivas no contaminantes ni molestas y fomenta la implantación de los sectores más innovadores que obtienen la denominación “Actividades @” y se caracterizan por ser intensivos en el uso de las tecnologías de información y la comunicación, y densos en empleos ampliamente cualificados.” (Ayuntamiento de Barcelona, 2012, p.18)

Para incentivar el establecimiento de Actividades @ el plan exige a los promotores que al menos 20% de la edificabilidad otorgada se destine a las mismas, promoviendo alianzas con empresas innovadoras. Las Actividades @ son la base de la economía del conocimiento y se refieren a aquellas que utilizan el talento como principal recurso productivo y están relacionadas con la investigación científica; la cultura, el arte y el diseño; el desarrollo de software, bases de datos o actividad multimedia, muchas de

estas relacionadas con la economía naranja, o economía creativa fundada en la propiedad intelectual (Buitrago Duque, 2013, p. 15).

Ante esta nueva dinámica económica el Plan 22@ prevé la integración de nuevos equipamientos urbanos que potencien las Actividades @ a través de centros de formación, investigación y divulgación de nuevas tecnologías asociados a las universidades – todas las universidades catalanas tienen asiento en el distrito – centros tecnológicos y centros de investigación. Estas condiciones contribuyen a incrementar la eficiencia del conjunto productivo, garantiza la disponibilidad de personal altamente calificado y promueve la relación universidad-empresa fundamental para lograr competitividad en mercados globales.

La estrategia de renovación urbana del sector se asienta, además, en una relevante dotación de servicios de infraestructura que constituyen un evidente atractivo a las nuevas empresas. De este modo se ha previsto una inversión alrededor de 180 millones de euros para dotar al sector con modernas redes de energía, climatización, telecomunicaciones y recolección selectiva de residuos. Además se diseñó un plan de movilidad de modo que 70% de las personas se desplacen a través del transporte público, en bicicletas o a pie, para lo cual se establece una importante red de transporte, ciclo vías y paseos peatonales que aprovechan los atractivos de las edificaciones con valor patrimonial y las nuevas áreas verdes.

El conjunto del Poblenou ha sido dividido en zonas especializadas donde se concentran e integran actividades afines – productivas y de investigación y desarrollo – cada una con sus cuotas asociadas en materia de vivienda social, equipamientos y áreas verdes. Estas zonas de excelencia- al modo de clústeres - son concebidas como motores del desarrollo y relativas a ámbitos del conocimiento donde Barcelona puede posicionarse a nivel mundial: tecnologías de información y comunicación, medios, tecnologías médicas, energía y diseño.

Durante los primeros 10 años de ejecución del Plan 22@, el Poblenou ha incorporado 4.500 nuevas empresas que suman 56.000 nuevos empleos, de los cuales 72% son universitarios. El impacto ha sido tan significativo que sus actores reconocen que "... el nuevo centro económico de la ciudad ha enriquecido significativamente su estructura productiva y se perfila como uno de los polos de generación y aplicación de conocimiento más dinámicos de Europa." (López, p. 21).

2.3. Distrito de Innovación en Medellín, Colombia.

La corporación Ruta N de Medellín es una entidad del municipio homónimo creada con el objeto de "movilizar la ciudad hacia una transformación económica basada en el conocimiento y la innovación" promoviendo el desarrollo de negocios competitivos a

escala mundial aprovechando las ventajas de Medellín que la convierten en un atractivo para los emprendedores e innovadores del mundo.

Un proyecto clave para Ruta N es el Distrito de Innovación concebido como un proceso de transformación social, económica y urbana que convierta a Medellín en la Capital de la Innovación de América Latina. Concretamente se trata de constituir un ecosistema de innovación en 114 hectáreas al norte de la ciudad a partir de la sinergia entre emprendedores, empresas, instituciones y ciudadanos mediante proyectos asociados a la economía del conocimiento.

El distrito incorpora 48 instituciones de la zona, entre ellas 4 universidades, que promueven la ciencia, la tecnología, la innovación, la salud, la cultura y la ciudadanía como soporte integrador de empresas y residentes, fomentando el talento innovador y la inclusión social. Es concebido como laboratorio de vida y negocios, que cuenta con una excelente ubicación y buena infraestructura de movilidad aunque, fundamentalmente, es definido como un ambiente para favorecer el emprendimiento y la innovación (Ruta N, 2015. p. Inicio).

El distrito ofrece un urbanismo amigable, adecuado e incluyente que potencia:

- La promoción de zonas con vocaciones económicas específicas: eficiencia energética, información y comunicaciones; actividades educativas y biotecnología; habitabilidad y salud; producción científica y tecnológica y, finalmente, cultura y recreación.
- Fortalecer los equipamientos que fomenten el ecosistema de la innovación.
- Garantizar la oferta de servicios de infraestructura como soporte de las actividades económicas innovadoras.
- Promover e integrar al espacio público las áreas asociadas al patrimonio cultural de la ciudad.
- Potenciar un hábitat que permita el desarrollo de las dinámicas barriales, atractivas para la convivencia.
- La participación ciudadana, amplia y democrática buscando consolidar un territorio incluyente y con alta calidad del hábitat.

Como resultados de la experiencia para 2016 se reporta la creación de 1.283 empleos mediante la promoción nacional e internacional del distrito de innovación.

3. ¿POR QUÉ EN BARQUISIMETO?

Barquisimeto, capital del Estado Lara, es el principal centro urbano de la región centro occidental de Venezuela, por lo que su área de influencia regional abarca el 8,9% de la superficie nacional y el

16,5% de la población. Las ventajas para el desarrollo económico de Barquisimeto pueden resumirse en las características que resume el Cuadro 1.

Cuadro 1. Ventajas estratégicas de Barquisimeto

ASPECTO	Descripción
UBICACIÓN	Condición de ser encrucijada de caminos entre las regiones central, de los llanos occidentales, eje costero, los andes y el estado Zulia. Esta posición geoestratégica propicia el intercambio de productos agrícolas e industriales y potencia un importante mercado.
APORTE ECONÓMICO AL PAÍS	El estado Lara se ubica entre las cinco primeras entidades del país por sus aportes a la economía nacional: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Importante productor de sisal, cebolla, pimentón, piña, caña de azúcar, café y uva. ▪ Contaba con 8,3% de los establecimientos industriales del país, sólo superado por los cuatro estados de la región central. Barquisimeto concentra más de la mitad del empleo y del PIB del estado Lara y alrededor del 80% de sus establecimientos industriales.
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	Las actividades comerciales y de servicios de Barquisimeto hacen los mayores aportes al PIB del estado. El comercio al mayor de alimentos abastece a un tercio de la población nacional.
DIVERSIFICACIÓN INDUSTRIAL	La industria manufacturera ha evolucionado de un carácter esencialmente agroindustrial, hacia una actividad cada vez más diversa, con un fuerte sector confitero, otro metalmeccánico a los que se suman empresas de minerales no metálicos y químicas.
CENTROS DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN	Barquisimeto cuenta con alrededor de 20 instituciones de educación superior cuya matrícula supera los 50.000 alumnos.
ACCESIBILIDAD	En Barquisimeto convergen tres carreteras interestatales asfaltadas y transitables todo el año: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autopista Centro Occidental, principal enlace al centro del país. ▪ Autopista Barquisimeto-Acarigua, vía de integración con los llanos occidentales. ▪ Carretera Barquisimeto-Carora, conexión con las regiones andina y zuliana. Cuenta con el Aeropuerto Jacinto Lara, con capacidad de operar rutas nacionales e internacionales y con transporte ferrocarrilero con Puerto Cabello y Acarigua, en proceso de recuperación.

Fuente: Puleo, 2008. Elaboración propia.

Por otra parte, Barquisimeto es una ciudad muy organizada en su trama urbana, cuenta con un clima moderadamente cálido y presenta uno de los tejidos institucionales más densos del país. Particularmente, la ciudad ha orientado su desarrollo a través de instrumentos de planificación urbana como el Plan de Ordenación Urbanística del área metropolitana que comparte con Cabudare y el Plan de Desarrollo Urbano Local, los cuales la definen como una ciudad policéntrica con centros y subcentros y ejes de actividades múltiples.

Estas centralidades urbanas fueron reinterpretadas por el Programa para el Desarrollo Estratégico de Barquisimeto (PRODEBAR) en el 2004 bajo el concepto de Centros Productivos multifuncionales según refiere el Cuadro 2.

Como elemento integrador de los centros productivos se identifica al Sistema de Transporte Público Masivo, concebido como un sistema superficial tronco alimentador y cuyo trazado de rutas permitirá la relación entre los centros. A este sistema se suma la red vial jerarquizada que propicia la integración de sectores urbanos y la separación del tráfico local del interregional.

Posteriormente, en 2016, la alcaldía de Iribarren y el Consejo Consultivo de la Ciudad formulan el Componente de Gobernabilidad e Innovación del Proyecto “Promoción de la Planificación Participativa para el Desarrollo Local”, por iniciativa de la Universidad Católica Andrés Bello bajo el auspicio de la Fundación Konrad Adenauer Stiftung y la Unión Europea. Este componente, denominado Barquisimeto Innova, a través de un proceso de

planificación participativa, formuló “una agenda de proyectos de interés común y orientada al desarrollo local sostenible” que incluyó

la promoción de clústeres como parte de una Agenda de Innovación Económica (Alcaldía de Iribarren, 2017).

Cuadro 2. Centros productivos de Barquisimeto

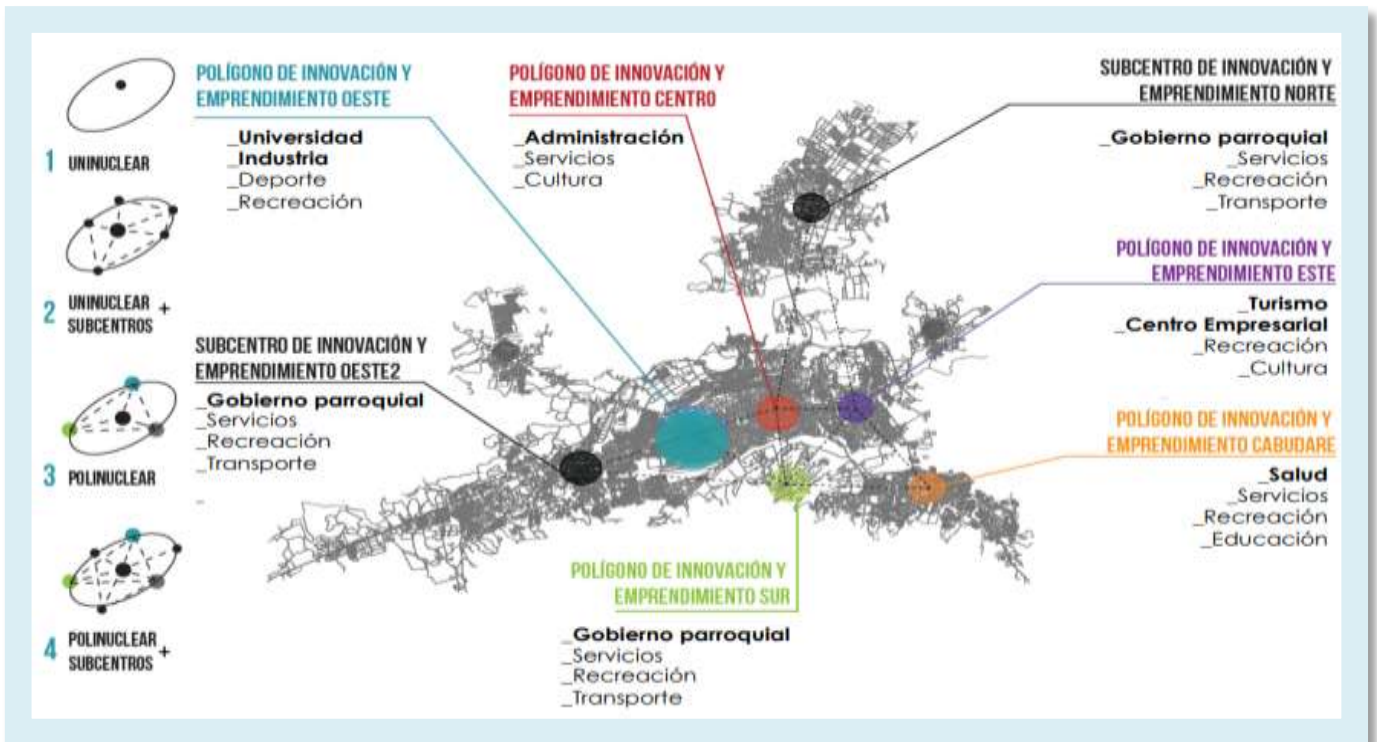
CENTRO	Descripción
CENTRO CÍVICO	Asociado al casco tradicional sede de las principales instituciones públicas y de los corredores comerciales de mayor tradición en la ciudad. Su desarrollo se promueve a partir de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El potencial turístico y recreacional del patrimonio edificado. ▪ La dinámica asociada a los principales entes públicos de la entidad. ▪ El fortalecimiento de las actividades comerciales y culturales. ▪ El incentivo a la inversión en nuevas residencias y oficinas.
CENTRO PRODUCTIVO DEL ESTE	El este de Barquisimeto se caracteriza por su elevado nivel de calidad urbana ambiental y la tendencia a la concentración de nuevos centros comerciales, hoteles, oficinas corporativas y bancarias, su desarrollo se prevé potenciar mediante: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La modernización del Complejo Ferial. ▪ La construcción del Centro de Convenciones. ▪ La construcción de la sala de conciertos de la Orquesta Sinfónica.
CENTRO PRODUCTIVO DEL OESTE	Tiene como potencialidades la dinámica económica generada por las Zonas Industriales, el Mercado Mayorista de Alimentos y los terminales de transporte como el Aeropuerto Internacional Jacinto Lara, la estación principal del Ferrocarril Centro Occidental y el nuevo Terminal Interurbano de Pasajeros. Suma además importantes instituciones de educación superior como la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, el Instituto Politécnico y el Pedagógico, así como importantes equipamientos deportivos.
CENTRO PRODUCTIVO DEL NORTE	Corresponde a una zona de reciente incorporación al área urbana, con amplia disponibilidad de tierras planas y elevado potencial para la construcción de viviendas de interés social.

Fuente: Puleo, 2008, p. 30-34. Elaboración propia.

A partir de este marco referencial de carácter local, la tesis de grado de las bachilleres Adriana Hernández y Oriana Puleo asume el diseño urbano de uno de los centros productivos, el correspondiente

al sector Oeste. Como resultado se presenta una nueva hipótesis para definir las centralidades urbanas de Barquisimeto, según se muestra en la Figura 1

Figura 1. Hipótesis de los polígonos de innovación y emprendimiento



Fuente: Hernández y Puleo, 2018

4. ¿EN QUÉ CONSISTE EL POLÍGONO DE INNOVACIÓN?

El Macrosector Oeste de Barquisimeto concentra el 35 % de la población y ocupa el 30% de la superficie de la ciudad, por lo que es muy extenso. Ahora bien, la zona colindante con el Macrosector Centro, entre el Aeropuerto al norte y la Estación del Ferrocarril al sur, la Avenida La Salle al oeste y las Avenidas Rotaria y Antonio Benítez Méndez al este, constituye un sector de usos mixtos que han justificado su definición como centralidad urbana del macrosector y donde se propone el POLÍGONO DE INNOVACIÓN DE BARQUISIMETO OESTE (PIBO), cuyas potencialidades y limitaciones se refieren a continuación:

- **Nodo industrial:** proximidad a las 3 zonas industriales con alrededor de 1.000 hectáreas que presentan una importante concentración de empresas productoras de manufacturas (alimentos, metalmecánicas, químicas, entre otras) así como servicios industriales y de logística.
- **Accesibilidad:** Presencia de importantes equipamientos de transporte, con potencial vinculación nacional e internacional como son:
 - El Aeropuerto Internacional “Jacinto Lara”.
 - La Estación Terminal de Ferrocarril que comunica con Puerto Cabello e incluye la Aduana Centroccidental.
 - El nuevo Terminal de Transporte Interurbano en construcción.
 - La estación de cabecera del sistema de transporte público masivo urbano, Transbarca.

A pesar de la presencia de importantes avenidas (arteriales y colectoras) que integran el sector a la ciudad, es necesario el planteamiento de nuevas vías en sentido norte-sur y este-oeste, además de la continuidad de vías existentes en sentido este-oeste generando la integración del tejido urbano y soluciones a los conflictos de movilidad.

- **Emplazamiento de universidades:** Concentración de importantes casas de estudio superior con un área de acción regional y programas de formación de pre y postgrado (especializaciones, maestrías y doctorados) como son:
 - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).
 - Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO).
 - Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL).
 - Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello Blanco (IUPAEB).
- **Equipamientos deportivos:** Concentración de equipamientos deportivos de alta competencia de uso universitario y regional. Entre ellos destacan:

- Gimnasio cubierto y canchas de la UCLA.
- Estadio metropolitano de béisbol Antonio Herrera Gutiérrez.
- Velódromo Héctor Alvarado.
- Polideportivo de la UNEXPO.
- Complejo de Piscinas Bolivarianas.
- Complejo de canchas UPTAEB.

- **Zonas de Barrios:** El sector incluye el barrio Brisas del Obelisco y es próximo a los barrios Pueblo Nuevo, El Sisal y Santa Isabel así como la urbanización popular La Carucieña, la mayoría de los cuales presenta carencia de equipamientos educativos, de salud, recreativos, entre otros.
- **Disponibilidad de terrenos:** Es un sector de contrastes entre el lleno de la trama urbana residencial y el vacío de los grandes espacios universitarios y deportivos. Se calcula que 80% de los terrenos de las universidades se encuentran vacíos y 20% edificados.
- **Bordes cerrados:** Grandes equipamientos aislados físicamente de su entorno inmediato debido a la presencia de bordes duros (muros) y blandos (enrejado) que rechazan la posibilidad de dinámicas peatonales y constituyen barreras entre los espacios construidos, las vías y los espacios públicos.
- **Edificaciones con valor arquitectónico:** Destacan por constituir expresiones de arquitectura institucional la Estación del Ferrocarril, el edificio principal de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador y el Rectorado de la Universidad Nacional Experimental Politécnica.
- **Escasez de espacios públicos:** sólo tres parques emblemáticos se encuentran en el sector, el Parque Barquisimeto en la redoma donde se ubica el monumento Obelisco - símbolo de la ciudad - la plaza dedicada al General Jacinto Lara frente al Aeropuerto y la plaza Las Madres también frente al Aeropuerto hacia la salida este.
- **Escasez de equipamientos culturales:** sólo se identifica el Auditorio de la UPEL y una biblioteca pública como centro de actividad cultural. La UCLA tiene previsto en su Plan Maestro de Planta Física su futura Aula Magna y el edificio sede del Rectorado.
- **Densa arborización:** algunos espacios de las universidades y algunas avenidas cuentan con una importante masa arbórea que constituye un atractivo ambiental, entre estas zonas destaca el núcleo Obelisco de la UCLA y la Avenida Rotaria.
- **Presencia de otros equipamientos,** el sector cuenta con:

- *Servicios de salud con el Ambulatorio del Oeste, próximo a la redoma de El Obelisco y el Hospital del Seguro Social en la Avenida La Salle.*
- *Estación de bomberos de la Zona Industrial.*
- *Grandes almacenes de alimentos, comercios dispersos y tres hoteles de reconocida trayectoria en la ciudad.*

A partir del reconocimiento de estas ventajas y desventajas se formula la propuesta de diseño urbano del PIBO, concebido como:

“...un proyecto de renovación urbana, social y económica que busca convertir el sector en una centralidad de trabajo y usos mixtos y logre dotar de formalidad a nuevos emprendimientos a través de Centros de Innovación para formación de profesionales, aceleradoras de empresas y áreas de coworking, capaz de atraer a inversionistas nacionales e internacionales; vinculado con las universidades de la región y proponiendo nuevos espacios recreativos, modos de habitar, de movilidad y de vivir la ciudad...”(Hernández y Puleo, 2018, p. única)

Las acciones clave que definen el diseño del PIBO son las siguientes:

TEJIDO URBANO: *Integrar la trama de los barrios vecinos con las macro-manzanas de las universidades a través de la incorporación de nuevas vías y la integración de sectores residenciales nuevos con los existentes.*

MOVILIDAD: *Incorporar nuevas conexiones peatonales, ciclovías, así como un servicio de transporte público que funciona como columna vertebral de la movilidad en sentido norte sur y se vincula con los grandes equipamientos y la troncal de Transbarca. Se incorporan nuevas vías para el tránsito vehicular para abrir nuevos frentes y articular sectores.*

BORDES URBANOS: *Generar bordes construidos sobre las avenidas principales como contenedor del vacío o espacio público, propiciando nuevas dinámicas:*

- *Boulevard central: articulador de industrias tecnológicas, hoteles, universidades y centros de innovación.*
- *Vías este-oeste- edificios mixtos: oficinas, viviendas, hoteles, comercio, centros de formación.*
- *Parque- viviendas productivas: residencias estudiantiles, instalaciones deportivas y de servicios.*
- *Vías norte-sur: viviendas productivas, hoteles, comercio.*

BORDES: *Tipologías variadas de viviendas (apartamentos, residencias estudiantiles, apartoteles) que garanticen la vitalidad del espacio público de forma permanente.*

ESPACIO PÚBLICO: *Ofrecer nuevos espacios de esparcimiento e interrelación entre los trabajadores, visitantes, estudiantes y los residentes.*

CENTROS DE INNOVACIÓN: *Potenciar las cualidades de los equipamientos universitarios existentes por medio de centros de innovación y emprendimiento.*

Los Centros de Innovación constituyen los motores del desarrollo de la nueva economía del conocimiento, de modo que el PIBO propone un Centro de Innovación para cada uno de los núcleos universitarios a fin de potenciar la relación universidad-empresa-emprendedores en cada una de las especialidades que se ofrecen, además de otro asociado a la formación deportiva aprovechando las importantes instalaciones existentes, resultando así una posibilidad de crear seis centros, tal y como se describen a continuación:

- *Centro de Innovación Urbano – UCLA Ingeniería y Urbanismo: Museo de Ciencia y Tecnología + Centro Documentación Urbana + Terminal de Transporte + Decanato de Ingeniería Civil de la UCLA.*
- *Centro de Innovación de las TIC – UCLA Ciencias: Aceleradoras de Empresas + Coworking + Industrias Tecnológicas + Aula Magna + Rectorado y Biblioteca + Decanato de Ciencias de la UCLA.*
- *Centro de Innovación Deportivo de Alto Rendimiento: Gimnasios mixtos + Estadio de Beisbol + Velódromo.*
- *Centro de Innovación - Politécnico: Aceleradoras de Empresas/ Coworking + Industrias Tecnológicas + Rectorado y Biblioteca.*
- *Centro de Innovación Cultural - Pedagógico: Galerías culturales + Centro de Formación Audio Visual + Industrias de Economía Naranja.*
- *Centro de Innovación Turístico - UPTAEB: Aceleradoras de Empresas - Coworking + Aeropuerto Internacional + Hotel Escuela + Centro de Convenciones.*

La estructura urbana del PIBO se define por la configuración de la red vial y los grandes lotes de usos mixtos integrados por el Bulevar central que sirve de columna vertebral a todo el desarrollo. Cada sector tiene una especialización funcional de acuerdo con las instituciones de educación superior existentes que se asocia a los Centros de Innovación propuestos. La Figura 2 muestra la zonificación propuesta.

Figura 2. Zonificación propuesta → Polígono de innovación y emprendimiento de Barquisimeto



Fuente: Hernández y Puleo, 2018.

Cabe destacar que las Universidades brindan una amplia oferta de programas de formación a nivel de pre y post grado, constituyendo el principal núcleo de educación superior de la región, el cual, sumado a los otros recintos universitarios convierten a Barquisimeto en una ciudad con alrededor de 50.000 estudiantes en condiciones normales del entorno país. Por su concepción, las universidades integran programas de investigación y extensión que les vincula con el entorno productivo y social, aunque es preciso reconocer que la crisis nacional ha tenido un notorio impacto en todas sus actividades, de ahí que el PIBO tiene sentido ante un cambio estructural de las condiciones políticas, sociales y económicas actuales.

La ejecución del PIBO se estima a través de 5 etapas de desarrollo –referenciales– según la siguiente descripción:

Etapas 1: 2018-2025 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.

Etapas 2: 2025-2030 DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA CLAVE.

Etapas 3: 2030-2040 DESARROLLO RENTAL.

Etapas 4: 2040-2045 CONSOLIDACIÓN.

Etapas 5: 2045-2050 EXPANSIÓN DEL IMPACTO.

A la primera etapa corresponderán los siguientes retos:

- Creación de una entidad que genere las alianzas necesarias para poner en marcha el desarrollo de infraestructura e inmobiliario.
- Formulación y aprobación del Plan Especial de Desarrollo Urbano del sector.
- Diseño de un plan de incentivos y beneficios fiscales y no fiscales.

- *Compromiso de recursos locales y gestión de financiamiento nacional e internacional.*

El PIBO propuesto se desarrolla en un área de 300 hectáreas, generará unos 97.500 empleos directos, distribuidos en 450 pequeñas, medianas y grandes empresas. Además de ofrecer 5.200 viviendas y 120 hectáreas de espacio público entre los campus universitarios, la comunidad residencial y los sitios de trabajo; planteando un nuevo modelo de ciudad que intensifique y diversifique el uso del suelo a partir de actividades intensivas en tecnología y conocimiento que, a su vez, tendrán un relevante impacto en el desarrollo regional, posicionando a Barquisimeto como un importante centro latinoamericano de la economía del conocimiento y creativa.

5. CONCLUSIONES

La propuesta urbana de un Polígono de Innovación en un sector del oeste de Barquisimeto surge de relacionar las potencialidades de la ciudad-región y el reconocimiento de la experiencia internacional, de modo que se redefinen las centralidades de usos mixtos planteadas para Barquisimeto como Polígonos de Innovación y Emprendimiento a partir de:

- *El aprendizaje que aportan ciudades como Barcelona (España) y Medellín (Colombia) que revitalizan espacios urbanos a través del fomento de la economía del conocimiento y la economía naranja a través del impulso de modernos distritos de innovación.*
- *La disponibilidad de grandes espacios vacíos propiedad de las Universidades las cuales podrían lanzar zonas rentales a través de clústeres que favorezcan la relación universidad-empresa y potencien la competitividad internacional de las empresas y los nuevos emprendimientos.*
- *La concepción de los distritos de innovación como sectores urbanos caracterizados por la mezcla de usos, la densificación, el protagonismo de los espacios públicos y los modernos medios de transporte que privilegian al tránsito peatonal y en bicicleta.*
- *El desarrollo ambientalmente sostenible, a partir de la oferta de infraestructuras de punta y ecológicas, con mínimo impacto ambiental.*
- *Participación y compromiso de los actores de la ciudad-región, para emprender un desarrollo progresivo por etapas.*

Es indudable que para la ejecución del PIBO es necesaria la participación del estado, las universidades y las empresas privadas a través de su integración como un ecosistema localmente fuerte y

enlazado internacionalmente; por lo que se requiere la creación de una entidad – al estilo del Centro Jacinto Lara S.A. y Ruta N - que actúe de promotor, propicie las alianzas necesarias para su puesta en marcha y gestione los múltiples estudios – particularmente en materia de especialización inteligente de las actividades productivas – para soportar su viabilidad.

Finalmente, el Polígono de Innovación Barquisimeto Oeste tiene sentido ante un entorno nacional caracterizado por la apertura económica, la promoción de la inversión privada, el fortalecimiento de los programas de apoyo al emprendimiento y la innovación así como de las actividades económicas propias de la economía naranja y del conocimiento, el fortalecimiento de las universidades y de sus programas de extensión dirigidos al sector productivo, así como el fortalecimiento de la inversión y de las capacidades de planificación del desarrollo por parte de la gobernaciones y las alcaldías, en fin, todo un conjunto de políticas que fomenten el desarrollo local como medio de fortalecer y diversificar la economía nacional.

Por ello, el PIBO es una apuesta al futuro ante un cambio de las circunstancias sociales, políticas y económicas que caracterizan la coyuntura actual en Venezuela.

6. REFERENCIAS

Alcaldía de Iribarren (2017). Barquisimeto Innova, Informe de Avance N° 2. Barquisimeto, Venezuela.

Ayuntamiento de Barcelona (2012). Plan @22 Barcelona, Un programa de transformación urbana, económica y social. Documento en formato pdf.

Buitrago, F. y Duque, I. (2013). La Economía Naranja. Una oportunidad infinita. Banco Interamericano de Desarrollo, BID. Disponible en formato pdf.

Bogieheureux (2006) a. Parques Científicos y Tecnológicos. Publicado el 18-10-2006 en <http://bogieconomico.blogspot.com/2006/10/> Consultado el 20-09-2018.

Bogieheureux (2006) b. Los Parques Científicos anticipan las olas tecnológicas. Publicado el 09-10-2006 en <http://bogieconomico.blogspot.com/2006/10/los-parques-cientificos-anticipan-las.html> Consultado el 20-09-2018.

Centro de Emprendimiento Innopolis. Yachay Ciudad del Conocimiento. Portal Web. <http://www.yachay.gob.ec/yachay-la-ciudad-del-conocimiento/> Consultado el 21-09-2018.

Hernández, A. y Puleo, O. (2018) a. Polígono de Innovación y Emprendimiento en el Centro Productivo del Oeste de la ciudad de Barquisimeto, estado Lara, Venezuela. Documento en formato Word. Barquisimeto.

Hernández, A. y Puleo, O. (2018) b. *Polígono de Innovación y Emprendimiento en el Centro Productivo del Oeste de la ciudad de Barquisimeto, estado Lara, Venezuela. Tesis de grado presentada para optar al título de Arquitecto. Universidad Central de Venezuela, núcleo Extramuros de Barquisimeto. Facultad de Arquitectura. Documento en formato powerpoint. Barquisimeto.*

López, A. (2012). *El Proyecto@22 Barcelona, Un programa de transformación urbana, económica y social. Documento en formato pdf. Ayuntamiento de Barcelona, España.*

Monitor Global de Emprendimiento, 2011. Citado por Emprendimiento en Venezuela en <https://aprenderaemprender.wordpress.com/emprendimiento-en-venezuela/>. Consultado el 15-09-2018.

Municipio Iribarren (2003). Ordenanza de Reforma de la Ordenanza del Plan de Desarrollo Urbano Local de la Ciudad de Barquisimeto. Gaceta Municipal Extraordinaria Nº 1803 del 28 de agosto del 2003. Barquisimeto.

Naciones Unidas y Comisión Económica para América Latina CEPAL (2018). Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2018. Notas sobre el desempeño económico de los países. Documento en formato pdf disponible en la página web de la CEPAL (www.cepal.org).

Puleo, G. (2008). Barquisimeto 2004-2008. Experiencia de una gestión urbana transformadora. Alcaldía del Municipio Iribarren, Cámara Inmobiliaria del Estado Lara. Barquisimeto.

Ruta N (2015). Distrito de Innovación de Medellín. Sitio web <http://www.districtomedellin.org/>. Consultado el 20-09-2018..



Normas para la presentación de trabajos



Normas para la presentación de trabajos

TEACs es una revista científica, arbitrada de publicación semestral, totalmente gratuita, en formato impreso y digital, con acceso abierto, dedicada al desarrollo y promoción de la investigación en el área de las Ciencias Sociales, con especial interés en los campos y áreas afines con la Gerencia y Contaduría. Es una iniciativa de la Coordinación de Estudios de Postgrado del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" DCEE-UCLA que pretende el intercambio entre investigadores nacionales e internacionales.

Por lo tanto, aprovecha el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC's, específicamente los recursos de Internet, para publicación en español e inglés de artículos científicos y para la interacción con investigadores por medio de un weblog, con el fin de hacer posible la difusión de eventos científicos, el intercambio de propuestas teóricas y/o los avances metodológicos en las áreas mencionadas y así promover la reflexión y exaltación de los valores de la ciencia en el ámbito mundial.

Su objetivo principal es "Convertirse en un canal de difusión e intercambio de los trabajos de investigación interdisciplinarios y transdisciplinarios en las Ciencias Sociales que se generen tanto en el espacio académico universitario como en el resto de los espacios sociales".

De allí que TEACs dirija esfuerzos en publicar: a) Artículos de Investigación, para divulgar los resultados finales o avances de investigaciones ; b) Ensayos, para reflexiones teóricas o disertaciones sobre un tema específico por parte de expertos con reconocida trayectoria; c) Relatorías de eventos académicos, como seminarios, jornadas, congresos, entre otras modalidades de carácter científico, organizados por la Coordinación de Estudios de Postgrado del DCEE-UCLA, en los cuales se dan a conocer los tópicos sobre los temas de estudios y líneas de investigación que se desarrollan en los Programas de Gerencia y Contaduría.

INSTRUCCIONES PARA LOS AUTORES

TEACs posee un sistema de evaluación y arbitraje conformado por pares de la comunidad científica (doble ciego) con el propósito de asegurar un alto nivel en los estándares de calidad, así como validez científica; y con ello además lograr el prestigio y reconocimiento científico de la revista.

TEACs se publica semestralmente y ofrece ediciones multitemáticas. Las sucesivas publicaciones en un año constituyen números del mismo volumen. Por lo tanto, algunas ediciones podrán tener, ocasionalmente, más de un número, que por lo general se refieren a cierta temática específica.

TEACs está abierta a todos los investigadores nacionales y extranjeros. Se edita en Barquisimeto – Venezuela. Su política de acceso abierto permite disponer de manera libre e inmediata su contenido. Se basa en el principio de hacer disponible gratuitamente investigación de calidad al público en general. Los cierres de edición se realizan en los meses de Julio y Diciembre.

Declaración de privacidad

La información personal suministrada por los autores al comité editorial de la revista, como números de teléfonos y direcciones, serán de uso privado, nunca divulgadas por medio de la este órgano de difusión científica. En tanto las direcciones electrónicas se harán públicas con el propósito de que los lectores puedan comunicarse, si así lo decidieran, con los autores de un artículo en particular.

Aviso de derecho de autores

Los autores mantienen los derechos (copyright) del documento remitido a la revista TEACs. Y autorizan a su Comité Editorial para que modifique el texto en la corrección de estilo, modifique en las traducciones de los resúmenes de idiomas alternos, y divulgue, reproduzca y publique el manuscrito.

Los autores garantizan a la revista el derecho de ser el primer medio de publicación del trabajo contenido en el documento enviado. Se autoriza la reproducción de los textos publicados, en forma total o parcial, siempre y cuando sea sin fines de lucro, se cite la fuente y no se modifique el contenido o diseño. Los autores podrán distribuir exclusivamente la versión final editorial en cualquier medio y en cualquier momento.

De acuerdo con la política editorial de la revista sus artículos se estructuran de la siguiente manera:

ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "INVESTIGACIÓN"

Primera Página:

- Título del artículo.
- Datos del Autor: nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico.
- Resumen con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

Cuerpo del trabajo:

El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** debe justificar la temática, considerando el problema del conocimiento y/o de la realidad objeto de estudio. Incluir objetivos generales y específicos, así como hipótesis o proposiciones si los hubiera. Consideraciones teóricas que sustentan el trabajo y la metodología empleada para obtener los resultados.
- **Desarrollo:** constituido por secciones y sub-secciones relacionadas entre sí, identificadas con números arábigos, de acuerdo al sistema decimal, comenzando con el número 1 para la introducción y el último número para las referencias bibliográficas. La organización interna debe ser coherente y equilibrada, los títulos de las secciones y sub-secciones deben dar cuenta del contenido del trabajo, manteniendo la proporción entre las secciones, cuando éstas tengan sub-secciones deben tener una breve introducción al punto tratado. En el desarrollo deberá quedar claro el aporte del autor.
- **Conclusiones:** no deben constituir una repetición de los resultados, deben ser reflexivas con un alto nivel de abstracción y evitarse las citas.
- **Referencias Bibliográficas:** deben incluirse solo materiales citados, incluyendo todos los datos relevantes: apellidos y nombres del autor, año de publicación, título del artículo o capítulo de la revista o libro, editorial o institución, ciudad y país.
- **Las tablas** (contentivas de números), **cuadros** (contentivos de palabras) y **gráficos** (diagramas, ilustraciones, figuras, flujogramas), deben elaborarse en escala de grises e insertarse inmediatamente después de referirse, estar numerados por orden de aparición, con título relacionado con su contenido.

ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "TIPO ENSAYO"

Primera Página:

- Título del artículo.
- Datos del Autor: nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico.
- Resumen con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

Cuerpo del trabajo:

El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** es la que expresa el tema y el objetivo del ensayo; explica el contenido y los subtemas o capítulos que abarca, así como los criterios que se aplican en el texto.
- **Desarrollo del tema:** contiene la exposición y análisis del mismo, se plantean las ideas propias y se sustentan con información de las fuentes necesarias: libros, revistas, internet, entrevistas y otras. En él va todo el tema desarrollado. Debe mantener la siguiente estructura interna: 60% de síntesis, 20% de resumen y 20% de comentario.



- Conclusiones: en este apartado el autor expresa sus propias ideas sobre el tema, se permite dar algunas sugerencias de solución, cerrar las ideas que se trabajaron en el desarrollo del tema y proponer líneas de análisis para posteriores escritos.
- Bibliografía: al final se escriben las referencias de las fuentes consultadas que sirvieron para recabar información y sustentar las ideas o críticas; estas fuentes pueden ser libros, revistas, consultas de internet, entrevistas, programas de televisión, videos, etc.

ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "RELATORIAS DE EVENTOS"

Primera Página:

- Título del evento.
- Datos del compilador: nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico.
- Resumen con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo del evento, expertos invitados, y reflexiones finales. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

Cuerpo del trabajo: El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- Introducción: se debe expresar el objetivo del evento; los nombres de los expertos invitados, institución a la que pertenecen, título de sus respectivas ponencias con una breve explicación del contenido de sus exposiciones y su relación con el propósito del evento.
- Desarrollo del evento: contiene la exposición y comentarios de los contenidos expuestos y se plantean las grandes inquietudes que dieron origen a la disertación.
- Consideraciones finales: en este apartado el compilador recoge las ideas de cierre de los distintos contenidos expuestos y expresa sus reflexiones finales.

OTROS REQUISITOS FORMALES

Las páginas deben estar numeradas, con un encabezado que indique el título del artículo, no se debe incorporar en éste el nombre del autor ni del co-autor. La extensión de los trabajos tendrá un mínimo de 15 páginas y un máximo de 25, con letra Arial 12 y espacio interlineal de 1.5 y 2 entre título y párrafos; los márgenes serán: izquierdo, superior, derecho e inferior 2,5 cm, con numeración consecutiva de todas las páginas, incluyendo la carátula, las tablas, cuadros y gráficos.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE LOS ARTÍCULOS

El trabajo debe ser remitido en tres ejemplares sin datos del autor o autores. Los datos del autor o autores deben ser consignados en hoja aparte, incluyendo nombre y apellido, grados académicos, escalafón (en caso de ser profesor universitario), experiencia de investigación en la temática del trabajo, lugar de trabajo, número de teléfono y correo electrónico.

Los trabajos no pueden exceder de tres autores quienes cedan a la revista TEAC's los derechos para la distribución y publicación de los artículos en otros medios para su difusión.

Tanto el trabajo como los datos personales deben ser consignados en CD, en formato Word, en archivos separados y/o a través del email: rteacs@ucla.edu.ve

El trabajo debe ser de producción original. Su envío a la Revista TEACs implica la obligación del autor o autores de no someterlo simultáneamente a la consideración de otras publicaciones.

Como parte del proceso de envío, los autores/as están obligados a comprobar que su envío cumpla todos los elementos que se muestran a continuación. Se devolverán a los autores/as aquellos envíos que no cumplan estas directrices.

- El envío no ha sido publicado previamente ni se ha sometido a consideración por ninguna otra revista (o se ha proporcionado una explicación al respecto en los Comentarios al editor/a).
- El archivo de envío está en formato OpenOffice, Microsoft Word, RTF o WordPerfect.
- Siempre que sea posible, se proporcionan direcciones URL para las referencias.



- El texto tiene interlineado 1,5 líneas; 12 puntos de tamaño de fuente Arial; se utiliza cursiva en lugar de subrayado (excepto en las direcciones URL); y todas las ilustraciones, figuras y tablas se encuentran colocadas en los lugares del texto apropiados, en vez de al final.

Las revisiones se efectúan por evaluadores tanto internos como externos pertenecientes a universidades nacionales y extranjeras. La evaluación es realizada por pares académicos quienes de forma anónima hacen un dictamen ajustado a los siguientes resultados: Publicable sin modificaciones: se notifica sobre la aceptación del artículo. Publicable con ligeras modificaciones: el artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes. Publicable con modificaciones sustanciales. El artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes y quedara a decisión de sus autores incorporar las modificaciones indicadas para someterlo nuevamente a evaluación. No Publicable: El artículo presenta diferencias de fondo y forma. El mismo no podrá ser evaluado nuevamente.

En caso de controversia en los resultados, se enviará a un tercer evaluador cuya decisión determinará la publicación o no del artículo.

La respuesta a la solicitud será efectuada por vía electrónica indicando el veredicto del jurado evaluador. En caso de resultar aceptado para su publicación, por esta misma vía se informará acerca del número en que será publicado el artículo.

El comité editor, con el fin de dar una mejor composición temática a cada número, se reserva el derecho de adelantar o posponer los artículos aceptados y notificará vía electrónica su decisión a los autores.

ASPECTOS ÉTICOS A CONSIDERAR

Cada artículo que se envíe para valorar la publicación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El autor para correspondencia tiene el consentimiento de todos los autores para el envío y la publicación del artículo que se ha enviado para evaluar.
- Todos los autores han contribuido sustancialmente en el artículo sin omisión de ninguna persona, detallando la contribución de cada autor.
- El artículo es original, no ha sido publicado previamente y no se ha enviado simultáneamente para su evaluación a otra revista (quedan excluidas de este punto las presentaciones en congresos científicos).
- El artículo no contiene material inédito copiado de otros autores sin consentimiento de estos.
- Todos los datos incluidos en el artículo que proceden de trabajos previos han sido referidos, independientemente de que provengan o no de los mismos autores. Si el artículo sometido a valoración es un subanálisis de un proyecto que ya ha generado una publicación previa, esta se debe citar siempre.
- Revista Científica TEACS se reserva el derecho de devolver a los autores los artículos que no cumplan con las normas previamente descritas.

CONSIDERACIONES PARA REALIZAR LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos de revistas académicas y profesionales: Apellido, Nombre (año). "Título del artículo entre comillas". Nombre de la revista en cursiva. Volumen, número y páginas.

Libros: Apellido, Nombre (año). Título del libro en cursiva. Ciudad. Editorial.

Capítulo de libro: Apellido, Nombre (año). "Título del Capítulo entre comillas". En Apellido, Nombre (Coordinador/Editor): Título de libro en cursiva, páginas correspondientes al capítulo. Ciudad. Editorial.

Conferencias, ponencias y similares: Apellido, Nombre (año, día de mes). Título en cursiva. Evento. Ciudad y País.

Artículos en diarios: Apellido, Nombre (año, día de mes). Título en cursiva. Nombre del diario. País. Página o sección.

Tesis de grado no publicadas: Apellido, Nombre (año). Título de la tesis en cursiva. Tesis no publicada. Institución. Facultad. Ciudad. País.



Índice Acumulado

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Comunicación Organizacional: Un Modelo Aplicable a la Microempresa	Soria Romo, Rigoberto	Año 1 N° 1 Dic 2008
Análisis del Nivel de Aplicación de las Competencias Básicas de la Inteligencia Emocional por Supervisores de Operaciones. Caso: Pepsi-Cola Venezuela C.A., Planta Valencia	Cristóbal E. Núñez - Marynel S. Pérez - Yorman D. Fernández - Ero del Canto	Año 1 N° 1 Dic 2008
Aspectos Financieros que Inciden en las Exportaciones de Empresas Familiares Venezolanas	Jenny Romero-Lisette Hernández-Neida Bracho	Año 1 N° 1 Dic 2008
Desempeño Gerencial de los Gerentes del Nivel Medio en la U.C.L.A.	Alejandra Pernia C.	Año 1 N° 1 Dic 2008
Gestión de Recursos Humanos y Relación de Trabajo en el Siglo XXI	Marisela Giraldo de López	Año 1 N° 1 Dic 2008
Evento: Gestión Ambiental: Una Estrategia Empresarial y Una Herramienta para la Conservación de Nuestro Entorno Natural	Zahira Moreno F.	Año 1 N° 1 Dic 2008
Evento: I Workshop en Gestión y Dirección de Empresas	Zahira Moreno F. - Eunice Bastidas	Año 1 N° 1 Dic 2008
El Capital Intelectual y sus Indicadores en el Sector Industrial	José González	Año 1 N° 2 Jun 2009
Franquicias en el Marco de la Nueva Economía	Rossella Marchiori -Berlié Morillo-Carmen Torrealba	Año 1 N° 2 Jun 2009
Estrategias Gerenciales de Desarrollo Endógeno Aplicadas a las Cooperativas de la Misión Vuelvan Caras del Estado Aragua - Venezuela	Emilia Bolívar	Año 1 N° 2 Jun 2009
El Principio de "Participación Económica Igualitaria" y los Métodos de Reparto de Excedentes en las Asociaciones Cooperativas, Estudios de Casos para el Área de Construcción	Oscar Flores - Carmen Gordillo - Eunice Bastidas	Año 1 N° 2 Jun 2009
Uso de las TIC's como Estrategia Gerencial para el Desarrollo de la Competitividad	José González - Aidé Pulgar León - Ina González	Año 1 N° 2 Jun 2009
El Chat como Herramienta Didáctica en la Administración de un Curso de Postgrado	Antonio Veiga	Año 1 N° 2 Jun 2009
Ensayo: Aportes de los Enfoques de Desarrollo Organizacional y la Gerencia del Conocimiento a la Construcción de Instituciones de Investigación Agrícola como Organizaciones Inteligentes	Dánae Rondón	Año 1 N° 2 Jun 2009
PRODEBAR ¿Un Plan Estratégico Urbano?	Ana Bracho	Año 2 N° 3 Dic 2009
Condicionantes de la Competitividad Regional en México	Pedro Castillo	Año 2 N° 3 Dic 2009
Tlaxcala y el Sector Salud en México	Blanca Castro	Año 2 N° 3 Dic 2009
El Círculo Negocio en las Empresas Familiares Pertenecientes a los Medios de Comunicación Impresos	Lenny Escalona	Año 2 N° 3 Dic 2009
Responsabilidad Social en el Grupo Renutre C.A.	Noryis Dubain	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Propiciar el Aprendizaje a partir de la Construcción y Transformación de Modelos Empresariales Focalizados en la Gestión del Conocimiento	Edith Atencio - Annherys Paz	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Estructura y Gestión del Conocimiento: Estrategia para Elevar la Calidad de Vida en la Banca Regional	José Vizcaya - Luis Nava	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Más Allá de la Seguridad Alimentaria, Inversión Financiera y Distorsiones: Una Breve Visión Comparada de la Agregación y Articulación de la Intervención del Estado	Samuel Scarpato	Año 2 N° 3 Dic 2009
Agroindustrias: Cambio Organizacional como Estrategias de Supervivencia y Transformación Regional	Marja González	Año 2 N° 4 Jun 2010
Evaluación de Impactos Intangibles de la I+D: El Desarrollo de una Metodología Utilizada en Centros Públicos de Investigación	Graciela Vedovoto - Luís Martins	Año 2 N° 4 Jun 2010

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Innovación, Propiedad Intelectual y Competitividad. La Denominación de Origen como Estrategia de Competitividad para la Industria del Calzado de León, Guanajuato	Salvador Ruiz - Monica Colin	Año 2 N° 4 Jun 2010
Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas	Lisandro Alvarado - Judith Hernández - Ana Chumaceiro	Año 2 N° 4 Jun 2010
Competencias Laborales y Cultura Investigativa Universitaria. Redes de Cooperencia	Beatriz Carvajal	Año 2 N° 4 Jun 2010
Ensayo: Investigación Universitaria Socialmente Legítima. Una Mirada desde la Historia	Belkys Ordóñez	Año 2 N° 4 Jun 2010
Ensayo: Conocer Reflexivo, Conocer Tecnológico y Matemático: La Alfabetización Matemática en los Recintos Universitarios	Carmen Valdiva F.	Año 2 N° 4 Jun 2010
Ensayo: Pensamiento Estratégico: Herramienta de Competitividad para una Orientación Gerencial del Nuevo Milenio	Jambel García	Año 2 N° 4 Jun 2010
Planificación Estratégica y el Cuadro de Mando Integral: Herramientas de Gestión para Mejorar la Prestación de los Servicios Universitarios	Zahira Moreno - Andrés Caballero - Eunice Bastidas	Año 3 N° 5 Dic 2010
La Integración Externa de Empresas Manufactureras Mexicanas en sus Cadenas de Suministros	Carmen E. Carlos Ornelas - Ma. Del Carmen Liquidano - Oscar Pérez	Año 3 N° 5 Dic 2010
Tipificación Compradores de Tienda de Barrio en Cartagena Colombia: Un Análisis de Clúster	Emperatriz Londono - María Navas	Año 3 N° 5 Dic 2010
Programas Sociales y Perspectivas Económicas para el Desarrollo Regional	Mario Carrillo	Año 3 N° 5 Dic 2010
Investigación Evaluativa del Programa "Escuelas Promotoras de Salud"	Rafael Gasperi	Año 3 N° 5 Dic 2010
Ensayo: La Hora Cero de la Política	Pedro Rangel	Año 3 N° 5 Dic 2010
Ensayo: Gestión de Personas: Herramientas Cuantitativas Aplicadas a Compensaciones	Julio Miranda Vidal	Año 3 N° 5 Dic 2010
Ensayo: Organizaciones Basadas en Inteligencia: Aproximación a una Realidad Empresarial del Siglo XXI	Lenin Torres - Joscellym Díaz	Año 3 N° 5 Dic 2010
Propuesta para el Análisis Neoinstitucional de los Cambios Ocurredos en el Sistema de Distribución Minorista de Alimentos en Venezuela	Ricardo Castillo - Agustín Morales	Año 3 N° 6 Jun 2011
Una Lectura Crítica sobre el Pensamiento Neoinstitucionalista	Roberto Arias de la Mora	Año 3 N° 6 Jun 2011
Capital Intelectual y la NIC 38: El Binomio que Favorece la Valoración de la Empresa	Alejandro González León - Zully Ortega de Villalobos	Año 3 N° 6 Jun 2011
Análisis Comparativo en la Percepción de la Rentabilidad: Integración de las Dimensiones de la Competencia, en las Empresas de Bienes y de Servicios	Salomón Montejano García	Año 3 N° 6 Jun 2011
Influencia de las Estrategias Instruccionales Basadas en Simulaciones sobre el Nivel de Aprendizaje	Mauro Hernández - Arsenio Pérez - Beatriz García	Año 3 N° 6 Jun 2011
Investigación en el Aula para la Construcción de Saberes desde un Enfoque Referencial Complejo	Nohely Vásquez	Año 3 N° 6 Jun 2011
Avance de Investigación: Logística Integral: Una Herramienta para Crear Valor y Ventajas Competitivas	Francisco Villarreal	Año 3 N° 6 Jun 2011
Aplicación de Sistemas de Medición de Capacidad Institucional en Tres Gobiernos Locales Mexicanos	Carlos López Portillo T. - Rigoberto Soria Romo	Año 4 N° 7 Dic 2011
La Política de Integración Venezolana: Caso Mercosur	Carolina Mendoza Álvarez	Año 4 N° 7 Dic 2011
Proceso de Gestión en Incubadoras: Estudio Comparativo en México	Neftalí Parga Montoya - María de los Ángeles Silva O. - Laura Cabrera Lopéz	Año 4 N° 7 Dic 2011
El Investigador - Emprendedor: Traspasando Fronteras	Gloria Naranjo Africano	Año 4 N° 7 Dic 2011
Ubicación de Instalaciones Industriales: Metodología para Reducción del Impacto Ambiental	Loecelia Ruvalcaba - Gabriel Correa	Año 4 N° 7 Dic 2011

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Ensayo: Una Aproximación en el Análisis de los Factores que Distorsionan la Democracia Participativa: Caso Equidad y Colectivismo	Samuel A. Scarpato Mejuto	Año 4 N° 7 Dic 2011
Ensayo: Neurociencias, Epilepsia y Calidad de Vida. Un Acercamiento Social en Venezuela	Ivana Valeria Reyes H. - Judith J. Hernandez de V. - María Alejandra Soto Á.	Año 4 N° 7 Dic 2011
Ensayo: Las Cooperativas y su Incorporación a la Sociedad de la Información y del Conocimiento una Tarea para los Líderes	Carlos Figueredo Álvarez - Elita Méndez Jiménez	Año 4 N° 7 Dic 2011
Aplicacionismo o Abstraccionismo Dos Caras de la Matemática	Ana Leal Suárez	Año 4 N° 8 Dic 2011
Análisis Histórico de la Función Afín y la Ecuación Lineal en la Economía desde el Enfoque Ontosemiótico	Enedina Lady Rodríguez - Carmen Valdivé F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
El Número Irrracional: Un Punto de Vista Epistemológico con Interés Didáctico	Juan Carlos Sánchez -Carmen Valdivé F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
Modelo Econométrico Bisectorial Industria Siderúrgica y Sector Construcción. Caso Venezuela	Laura Sarabia	Año 4 N° 8 Dic 2011
Cuadro de Mando Multidimensional: Propuesta de Diseño para la Empresa Pública de Transporte Ferroviario de Mercancías Renfe-Operadora (España)	Eunice Bastidas - Vicente M. Ripoll Feliu - Zahira Moreno F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
El Método Biográfico y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales. Una Perspectiva Teórica Viable en las Ciencias Sociales	Morella Acosta Rodríguez	Año 4 N° 8 Dic 2011
Módulo de Educación Financiera sobre el Tema Ahorro: Un Aporte para Promover el Ahorro Familiar en los Consejos Comunales	Mónica Rueda - Rosario Carolino - Wilmer Calderón	Año 4 N° 8 Dic 2011
Las Actividades de Autodesarrollo como Medio para la Educación en Valores. Caso: Danza (Salsa Casino)	Lorena Amelia Barón M. - Ninfa del Carmen Barón M.	Año 4 N° 8 Dic 2011
La Productividad en el Sector de la Mediana Empresa Manufacturera de Barquisimeto-Estado Lara: Una Herramienta de Medición Cualitativa	Edson Rubio - José Luis Rodríguez - Yelitza Elizabeth Vega A.	Año 4 N° 9 Jun 2012
La Importancia del Comportamiento del Consumidor: Factor Diferenciador de las Organizaciones	Harold Silva Guerra	Año 4 N° 9 Jun 2012
Gestión Tecnológica en las PYMES Agroindustriales del Departamento del Atlántico	Adelaida del C. Ojeda B.	Año 4 N° 9 Jun 2012
Las Instituciones Públicas y Privadas en Aguascalientes: Integración Regional, Redes y Conocimiento	Maribel Feria Cruz	Año 4 N° 9 Jun 2012
La Innovación Empresarial: Una Propuesta de Investigación-Consultoría para la Competitividad en Aguascalientes, México	José Ángel Castro Macías - Maribel Feria Cruz	Año 4 N° 9 Jun 2012
Eficiencia Económica de las Empresas Hidrológicas Venezolanas	Lenny Escalona Anzola - Lucía García Cebrián - Manuel Espitia Escuer	Año 4 N° 9 Jun 2012
Calidad en el Servicio del Instituto Mexicano del Seguro	Salomón Montejano García - Xane Villordo Chavez - Gabriela Citlalli Lopez T.	Año 4 N° 9 Jun 2012
Ensayo: Modelo de Gestión del Conocimiento para la Calidad Educativa a través de la Extensión Universitaria	Andrés E. Caballero R.	Año 4 N° 9 Jun 2012
Ensayo: Epistemología Androide desde la Perspectiva de la Complejidad ante el Surgimiento de la Inteligencia Artificial	Wilmer Rafael García Viera	Año 4 N° 9 Jun 2012
La Competitividad en la Mediana Industria de Barquisimeto (Pymis), Estado Lara	José Luis Rodríguez	Año 5 N° 10 Dic 2012
Habilidades Gerenciales del Líder en las Medianas Empresas de la Región Caribe Colombiana	Rodrigo Naranjo Arango - Mario González Arencibia	Año 5 N° 10 Dic 2012
Volatilidad, Procciclicidad y Productividad del Gasto Público en Venezuela. Lapso 1986-2010	Iván Figueroa Argüelles	Año 5 N° 10 Dic 2012
Políticas Públicas en una Jurisdicción Sanitaria de Sinaloa, México	Fridzia Izaguirre Díaz de L.	Año 5 N° 10 Dic 2012
Avance de Investigación: Aspectos Contributivos de la Empresa a la Calidad de Vida de los Trabajadores: Una Visión Social Sustentable	Gustavo Barradas Lináres	Año 5 N° 10 Dic 2012
Ensayo: ¿Callar o Gritar? El Dilema de la Mujer Maltratada ¡Un Clamor en el Silencio!	Belkys Ordóñez	Año 5 N° 10 Dic 2012

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
El Gobierno Electrónico en Venezuela: Nuevos Mitos y Realidades	José Luis González Galarza- Aide Pulgar León	Año 5 N° 11 Jun 2013
Participación Ciudadana, Tecnologías de Información - Comunicación y Opinión Pública	Judith Hernández de Velazco;Lisandro Alvarado Peña;	Año 5 N° 11 Jun 2013
Diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión para el Sector Público: Caso Hidroandes, C.A.	Iván Ricardo Guevara Grateron;Juan Ramón Leal Melo	Año 5 N° 11 Jun 2013
La Auditoría Tributaria en la Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales. Caso: Materiales, C. A.	Jesús Enrique Cruz;Maribel Elena Petit Marcano	Año 5 N° 11 Jun 2013
Determinación de los Costos de los Programas-Carreras de Administración y Contaduría Pública en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado-UCLA	Jorge Alberto Caldera;Yelitza Elizabeth Vega Aparicio;Eunice Loida Bastidas	Año 5 N° 11 Jun 2013
Perfil Ambiental de las PYMES Manufactureras de Barquisimeto, Estado Lara	Anthoanette Legisa; Zahira Moreno	Año 5 N° 11 Jun 2013
Prospectiva: Estrategia de Capital Social	Akever Karina Santafé Rojas;Laura Teresa Tuta Ramírez	Año 5 N° 11 Jun 2013
Un Estudio Bibliométrico en Scopus sobre Finanzas en el Periodo 2004-2011	Deyanira Bernal Domínguez	Año 5 N° 11 Jun 2013
Responsabilidad Social, Construcción de un Concepto desde la Percepción del Docente Universitario	Ojeda Hidalgo, José Felipe	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
Modelos de Desarrollo y Políticas para la Educación Universitaria: Una Aproximación Teórica	Gertrudis Ziritt Trejo;Maglene R de Padrón;Isneira Huerta	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
Eficiencia Técnica para las Universidades Públicas Venezolanas a través del Modelo de Análisis de Datos Envoltantes D.E.A.	Lenny J. Escalona Anzola	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
Prácticas Profesionales en Niveles y Modalidades, Sustentada en el Aprendizaje Significativo. Caso: Programa de Administración UCLA	Juana López García	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
El Proceso Organizacional en la Formación de Profesores Universitarios. Caso Universidad Nacional Experimental de Guayana- Venezuela	Rebeca Castellanos Gómez	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
Construcción de un Trípode Hologerencial para las Comunidades Universitarias	Gaudis Mora	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
La Perspectiva Vygotskiana y el Aprendizaje: Una Reflexión Necesaria en la Práctica Educativa	Morella Acosta Rodríguez	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
Cuatro Textos Escolares de Gramática en la Historia de la Educación en Venezuela (1820-1930)	Omar José Garmendia Graterón	Año 5 N° 12 Jun 2013. Ed.Especial
El Aprendizaje Organizacional en las Empresas Editoras de Medios Impresos. Caso: Empresa "Al Día con la Noticia C.A.	Merisbell Yonso, Carlos Figueredo, Aurora Goyo	Año 6 N° 13 Dic 2013
La Bolsa de Inversión Social: Instrumento de Gestión Orientado a las Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial en las Pyme's	Eduardo Campechano, Gonzálo Vallejo	Año 6 N° 13 Dic 2013
Impacto del Capital Intelectual en la Innovación en Empresas: Una Perspectiva de México	Salomón Montejano, Gabriela López	Año 6 N° 13 Dic 2013
Las Microfinanzas en Venezuela (2002-2012)	Iván Figueroa	Año 6 N° 13 Dic 2013
Radios Comunitarias del Municipio Maracaibo. ¿Autosostenibles?	Mildred Romero, Wileidys Artigas	Año 6 N° 13 Dic 2013
Ensayo: Las Organizaciones y el Pensamiento Sistémico Basado en Fenomenología-Hermeneutica	Laura Sarabia	Año 6 N° 13 Dic 2013
Impacto de las Incidencias Laborales en la Estructura de Costo de la Baldosas de la Empresa Colorificio Pordecar, C.A.	Moraima Adam - Eunice Bastidas	Año 6 N° 14 Jun 2014
Régimen Tributario en Materia de Impuesto sobre la Renta para Empresa de Producción Social en el Sector Metalmecánico	Erika Acacio - Yelitza Vega - Jorge Caldera	Año 6 N° 14 Jun 2014

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
La Sostenibilidad Financiera de las Empresas Familiares del Sector Medios de Comunicación Social (Prensa Escrita) del Estado Lara	Roberto A. Pérez Falcón - Lenny J. Escalona Anzola	Año 6 N° 14 Jun 2014
Programa de Auditoría de Recursos Humanos Dirigida a la Evaluación del Sistema de Higiene y Seguridad Laboral en Empresas de Mercadeo de Alimentos (Caso Mercabar)	Eduarda Rivero - Daniel Olivet Sopilka	Año 6 N° 14 Jun 2014
TIC, Corresponsabilidad y Desarrollo Humano en Venezuela. Generalidades sobre su Vinculación y Fundamentación Constitucional y Legal	Aurora Anzola Nieves	Año 6 N° 14 Jun 2014
Facebook como Herramienta de Comunicación en la Educación: Usos y Potencialidades para Fomentar el Aprendizaje Colaborativo. Caso: Estudiantes Ingeniería Agroindustrial	María Mercedes Cambil - Rosa Delgado López	Año 6 N° 14 Jun 2014
Lógicas Comparadas en las Organizaciones Sociales. Una Propuesta Curricular	Ana Leal Suárez	Año 6 N° 14 Jun 2014
Regreso a los Orígenes del Capitalismo. A la luz de Adam Smith, Cecil Pigou y Max Weber	Juana María López García	Año 7 N° 15 Dic 2014
Revisión Crítica de las Teorías de la Integración Económica Regional	Carolina Mendoza Álvarez	Año 7 N° 15 Dic 2014
Desarrollo Humano y Econegocio: Acercamientos a una Empresa Verde. Caso: Corporación Destilerías Unidas, S.A. (DUSA)	Gustavo Edsel Barradas Linares	Año 7 N° 15 Dic 2014
El Papel de las Compras Públicas en el Desarrollo de la Cadena Productiva y Comercial de la Agricultura Familiar	Cindy Encina - Sofía Boza	Año 7 N° 15 Dic 2014
Auditoría Continua como Herramienta de Control Fiscal: Bases Conceptuales para su Aplicación en Fundacite- Lara	Jesús Enrique Cruz	Año 7 N° 15 Dic 2014
Elementos Axiológicos de los Sistemas de Información Orientados al Profesional de la Administración como Tomador de Decisiones	Laura Sarabia	Año 7 N° 15 Dic 2014
Evaluación del Desempeño: Análisis del Servicio Autónomo de Administración Tributaria del Estado Lara (SAATEL)	Juan Francisco Gómez - Jeimar M Romero M.	Año 7 N° 15 Dic 2014
Las Redes de Ciudades en Argentina	Daniel Cravacuore	Año 7 N° 16 Jun 2015
Escenarios en Educación para el Municipio Morán del Estado Lara: Una Visión a Futuro	Omar José Pérez R. - Carmen Valdivé - Segovia Yamileth	Año 7 N° 16 Jun 2015
Finanzas Inclusivas y su Incidencia en el Microemprendimiento en la Ciudad de Loja- Ecuador	Eulalia Salas Tenesaca - Diego Cueva Cueva - Aurora Samaniego N.	Año 7 N° 16 Jun 2015
Mercado y Regulación: Aspectos Institucionales del Servicio de Agua Domiciliario	Lenny Escalona A. - Manuel Espitia - Lucía García C.	Año 7 N° 16 Jun 2015
La Estrategia en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en Quintana Roo, México: Un Análisis Multifactorial	Edgar Sansores G. - Juana Navarrete M.	Año 7 N° 16 Jun 2015
Situación General de las Empresas Indígenas de Turismo de Naturaleza en México	Gustavo López Pardo - Bertha Palomino Villavicencio	Año 7 N° 16 Jun 2015
PRONABES y la Disminución del Abandono Escolar en México	Daniel García Urquidez	Año 8 N° 17 Dic 2015
Promoción de la Vinculación Estudiantil en Investigación a través de Redes Estudiantiles: Elaboración de Perfiles Amplios para el Caso de la UNED-C.R	Ana Ruth Chinchilla Castillo	Año 8 N° 17 Dic 2015
Factores de Éxito que Mejoran el Desempeño Exportador de las Pymes Industriales Mexicanas	Luis Ibarra M. - Mónica Blanco J.	Año 8 N° 17 Dic 2015
Discrecionalidad del Gasto en los Gobiernos Locales de Sinaloa: ¿Fortaleza o Debilidad?	Raúl Portillo M. - Julio César Rodríguez V. - Rubén González F. - María Guadalupe Vélez V.	Año 8 N° 17 Dic 2015
Desarrollo de Capacidades e Innovación Participativa: Experiencia con Pequeños Productores Pecuarios del Estado de Sonora, México	Adán Ramírez García - Pastor Sánchez García - Artemio Cruz León - Pedro Nieto García	Año 8 N° 17 Dic 2015
Aplicaciones Econométricas en la Generación de Indicadores de Gestión. Caso: Empresa Textilera	Laura Sarabia - Alberto Castillo Nass	Año 8 N° 17 Dic 2015

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Universidad en América Latina, Transdisciplina y Redes de Investigación Colaborativas	Judith Hernández de V. - Ivana Reyes H. - César Argumedos De la Ossa	Año 8 N° 18 Jun 2016
Holgura de Recursos Financieros y su Incidencia en las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa	Diego Cueva Cueva - Viviana Espinoza L. - Elizabeth Salas T.	Año 8 N° 18 Jun 2016
Las Nuevas Formas de Organización y la Empresa Socialmente Responsable, Piezas Fundamentales para el Desarrollo de la Innovación	Luis A. Vega O. - Sergio Alvarado A. - Laura Benitez C.	Año 8 N° 18 Jun 2016
El Voluntariado Corporativo como Práctica de Responsabilidad Social Empresaria hacia los Empleados y la Comunidad	Oscar Licandro	Año 8 N° 18 Jun 2016
Modelo de Efectos Olvidados y Exposición al Riesgo Cambiario en PYMES Manufactureras	Gumaro Álvarez V.	Año 8 N° 18 Jun 2016
Presión Tributaria y Gestión Empresarial en Venezuela	Marisela Cuevas S.	Año 8 N° 18 Jun 2016
Competitividad en las Organizaciones: Las MIPYMES del Sector Manufacturero en Sincelejo, Sucre – Colombia	Claudia Pérez P.	Año 8 N° 18 Jun 2016
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) bajo el Enfoque Sistémico en la Construcción del Desarrollo: Desafíos y Oportunidades para la Sociedad Civil	Aurora Anzola N. - Lenny Escalona A. - Ignavic Anzola N.	Año 8 N° 18 Jun 2016
Utilidad De Las Tic Para El Desarrollo De La Competencia Lectora Y Fomento A La Lectura En La Universidad	Silvia Concepción Acosta Velázquez -Elba Mariana Pedraza Amador	Año 9 N° 19 Dic 2016
Redes Sociales Como Tecnologías De Educación	Rosa María Ortega Sánchez - Katya González Jiménez	Año 9 N° 19 Dic 2016
El Aprendizaje Desde Un Enfoque Holístico E Integrador	Eugenio Enrique Mendoza Vera -Nancy Josefina Godoy Pernía	Año 9 N° 19 Dic 2016
Sistematización De Un Modelo De Capacitación Del Personal Administrativo De Apoyo De La Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (Ucla)	Juana María Lopez Garcia - Laura Ysabel Sarabia de Ortega	Año 9 N° 19 Dic 2016
Involucramiento Laboral Y Productividad En Un Agronegocio En Sinaloa, Mexico	José Jaime Zepeda Rodríguez - Zenaida Zulema Delgado Peraza - José Soto Karas, Peraza - Jesús Paul Soto Manzanares	Año 9 N° 19 Dic 2016
Impacto Del Choque Generacional En La Gestión De La Empresa Familiar	Edwin Santamaría-Freire - Fernando Silva - Diana Morales-Barroso	Año 9 N° 19 Dic 2016
Diagnóstico Institucional De Políticas Y Programas De Desarrollo: El Caso Del Proyecto Estratégico De Seguridad Alimentaria En La Sierra Norte Del Estado De Puebla, México.	José Luis Sergio Sosa González - Patricio Gómez Abad - Fabio Rodríguez - Nazareth Sánchez Romero	Año 9 N° 19 Dic 2016
Capital De Riesgo: Obstáculos Y Oportunidades Para El Desarrollo Tecnológico En Venezuela	Pargas Carmona Flor - Esposito de Diaz, Concetta	Año 9 N° 19 Dic 2016
Modelo Conceptual de Turismo Sostenible para El Corregimiento de San Basilio de Palenque Departamento de Bolívar Colombia	Marcela Sofía Ramos Ríos - Yuranis Vargas Atencio - Alejandro Barrios Martínez - Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes	Año 9 N° 19 Dic 2016
Tic's: Financiamiento, Contabilidad y Facturación Electrónica en México	Eleazar Angulo López - Martina Flores Vizcarra - Deyanira Bernal Domínguez	Año 9 N° 19 Dic 2016
El comercio entre los países de la alianza del pacífico. Un análisis desde el modelo gravitacional y el intercambio bilateral	Cristian Samir Ulloa Ramos	Año 9 N° 20 Jun 2017
Validación del instrumento para medir el impacto de las habilidades gerenciales del capital humano como estrategia de buen funcionamiento del proceso administrativo de las pymes dedicadas al comercio por mayor ubicadas en ciudad obregón sonora, México	Daniel Paredes Zempual -Joel Mendoza Gómez - Abel Partida Puente	Año 9 N° 20 Jun 2017
Políticas de salud y compras consolidadas de medicamentos	Enrique Martínez Moreno -José Carlos Ferreyra López - Carlos A. Cano García	Año 9 N° 20 Jun 2017
Importancia de la imagen de un destino turístico para su sostenibilidad: caso Cartagena de indias	Carmen Estella Alvarado Utria -Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes - Sandra Lucia Osorio Garrido	Año 9 N° 20 Jun 2017
Plan Especial de Manejo Y Protección: herramienta de sostenibilidad del turismo en Cartagena de indias y su integración con América Latina y el Caribe	Nelly Vásquez Mesa - Luz Marina Gómez Ariza - José Alfredo Palomino Vásquez	Año 9 N° 20 Jun 2017
Producción Académica De Profesores En El Contexto Del Sistema Nacional De Evaluación De La Educación Superior Brasileña	Alexey Carvalho	Año 9 N° 20 Jun 2017

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Red académica para la fortificación de la investigación de la economía creativa en la Amazonía	Maria do Perpétuo Socorro Rodrigues Chaves -Nerina Lúcia Alves de Carvalho	Año 9 N° 20 Jun 2017
Valoración de las carreras de FCE UNPSJB en la cordillera patagónica argentina. Diferenciales semánticos	Nora Beatriz Trifaró - María Elena Sendín - María Celeste Ramírez	Año 9 N° 20 Jun 2017
Acciones solidarias con los damnificados del terremoto Ecuador-2016	Bernardo José Cordero Cordero	Año 10 N° 21 Dic 2017
Convergencia económica de dos doctrinas capitalismo e islamismo	Juana María López -Laura Ysabel Sarabia	Año 10 N° 21 Dic 2017
Medida de la utilidad de los recursos digitales para el aprendizaje de idiomas	Estela Núñez Barriopedro - Rafael Ravina Ripoll	Año 10 N° 21 Dic 2017
Una mirada pedagógica del valor agregado como indicador de pertinencia social universitaria	Ivonne Pérez Correa - Osvaldo Blanquicett Lozano - Modesta Barrios Salas	Año 10 N° 21 Dic 2017
Formación profesional desde la configuración axiológica de la responsabilidad social en la gerencia universitaria	Juan Carlos Pernía	Año 10 N° 21 Dic 2017
La mentalidad reflexiva: un enfoque de la gerencia avanzada en el marco de la sociedad de la información	Marinell Montes Fuenmayor	Año 10 N° 21 Dic 2017
II congreso internacional de evaluación del desempeño, Valera 2017	Martin Gerardo Martínez Valdés	Año 10 N° 21 Dic 2017
Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (fondas) estado Lara	Migdalia Caridad Peraza Rangel María Giovanna Betti	Año 10 N° 22 Jun 2018
El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros	Carlos Eduardo Yovera José Luis Rodríguez	Año 10 N° 22 Jun 2018
Competencias laborales del gerente de talento humano de acuerdo a las exigencias actuales de las organizaciones	Marinell Montes Fuenmayor	Año 10 N° 22 Jun 2018
Análisis de la carta de crédito desde la perspectiva del código de comercio venezolano y la del comercio internacional	Silvia Lizardo Guevara	Año 10 N° 22 Jun 2018



REVISTA CIENTÍFICA
"TEORÍAS, ENFOQUES
Y APLICACIONES
EN LAS CIENCIAS SOCIALES"

