



Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. ULA
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Faces
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. Cide

Año 14 • N° 1 Enero / Junio 2015

Deposito Legal: pp 200102me1179/ISSN 1317-8822

Deposito Legal Electrónico: ppi 201202ME4042

ISSN Electrónico: 1317-9926

visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

14

Deposito Legal: pp 200102me1179 / ISSN 1317-8822
ISSN Electrónico: 1317-9926 / Deposito Legal: ppi 201202ME4042

visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

Año 14 - N° 1 Enero / Junio 2015

Es una publicación de carácter científico, según la normativa del Concejo de Desarrollo Científico Humanístico, Tecnológico y de las Artes de la Universidad de Los Andes

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Mario Bonucci Rossini

VICERRECTOR ACADÉMICO: Patricia Rosenzweig Levy

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: Manuel Aranguren Rincón

SECRETARIO: José María Andrés

DIRECTOR CDCHTA: Alejandro Gutiérrez

JEFE EDITORIAL DEL CDCHTA: Mariela Ramírez

DECANO FACES: Raúl Guillermo Huitzi Gamarra

DIRECTORA CIDE: Marlene Del Carmen Peñaloza

COORDINADOR DE EXTENSIÓN: Car-Emyr Suescum Coelho

Editora: Marysela Coromoto Morillo Moreno / Universidad de Los Andes (Venezuela)

Consejo Editorial

Marlene Del Carmen Peñaloza - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Daniel De Jesús Ramírez Calderón - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Car-Emyr Suescum Coelho - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Maria Auxiliadora Briceño Barrios - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Ángel Rafael Rodríguez Grado - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Consejo Asesor

Andreu López - Universidad de Barcelona (España)

Carlos Castilla Gutiérrez - Profesor Titular de Universidad de La Laguna (España)

Carlos Grau Alqueró - Universidad de Barcelona (España)

Carlos E. Méndez - Universidad del Rosario (Colombia)

César Enrique Mora Contreras - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Eleonora Pelza - Universidad Nacional Tres de Febrero, UNTREF (Argentina)

Florencia María Díaz Pérez - Universidad de La Laguna (España)

Francesca Sacco - Universidad de Carabobo (Venezuela)

Gregorio Coronel Troncoso - Universidad Nacional de Buenos Aires (Argentina)

Haydee Cecilia Rincón de Parra - Universidad de Los Andes (Venezuela)

José Antonio Álvarez González - Universidad de La Laguna (España)

José Sánchez Pérez - Universidad de La Laguna (España)

Maria de Fátima León de Álvarez - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Magally Briceño - Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)

Magda Cejas Martínez - Universidad de Carabobo (Venezuela)

Migdy Chazin - Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)

Miguel Ángel Sastre - Universidad Complutense de Madrid (España)

Olga González Morales - Universidad de La Laguna (España)

Olga Rosa Molina de Paredes - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Ramona Febres - Universidad de Carabobo (Venezuela)

Ricardo José María Pahlen Acuña - Universidad de Buenos Aires (Argentina)

Robert Kirby - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Rosa Maya Sciortino Contreras - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Sandra Rollim Ensslin - Universidad de Santa Catarina (Brasil)

Silvana Cardozo Vale - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Vidal Fernandes Martins - Universidade Federal de Uberlândia (Brasil)

William Aranguren - Universidad de Carabobo (Venezuela)

Yuberia Zerpa - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Traductora y Correctora de Idiomas:

Prof. Rosa Maya Sciortino Contreras - Universidad de Los Andes (Venezuela), mayasciortino@gmail.com

Asistente de edición

Geóg. Karina Del Carmen Rondón Valero - Universidad de Los Andes (Venezuela)

Corrector de Estilo: Norvan Medina / Freddy Parra J. (0416-6024144)

Diseño y diagramación: Levy Apolinar M. (0424-7420984)

Índices: REVENYCI:RVW004 LATINDEX: Catálogo - CLASE - **Depósito legal:** pp200102me1179 / ISSN: 1317-8822

Dirección: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Revista del Centro de

Investigaciones y Desarrollo Empresarial CIDE

Teléfono: 0274 240 10 56 / 240 10 56 / Telefax: 0274 240 11 36

Mérida - República Bolivariana de Venezuela

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin la autorización escrita del autor.

El contenido de los artículos publicados en la revista es de absoluta responsabilidad de los autores

Agradece al CDCHTA y a Fundacite - Mérida el permanente apoyo y colaboración para llevar a cabo la publicación de esta revista, sin su ayuda sería imposible desarrollar esta labor

http://revistas.saber.ula.ve/visiongerencial
revistavisiongerencial@gmail.com
ISSN Electrónico: 1317-9926

Comité de Árbitros de esta Edición

Aranguren, Williams -

Baptista de C., María Virginia

Briceño Barrios, María Auxiliadora

Cejas Martínez, Magda Francisca

Contreras de U., Ismaíra J.

Marcuzzi Dávila, Marino O.

Melendez, Iraima

Morillo Moreno, Marysela Coromoto

Ortiz, Enio

Peñaloza, Marlene Del Carmen

Pérez Araujo, Víctor

Quintero de Contreras, María Estella

Rivas Torres, Frank Eduardo

Rodríguez, Armando

Rosales, María Zuleima

Visbal, Elsy

visión gerencial

Visión Gerencial como órgano de divulgación de productos científicos arbitrados, tiene por finalidad promover la discusión sobre temas de actualidad relacionados con la empresa, aplicados a las ciencias administrativas y hallazgos de las ciencias sociales en general, lo que necesariamente implica que el eje temático sobre el cual versa el contenido de cualquier número que se edite de esta revista, tiene un espectro amplio que es de utilidad a lectores de muy variada naturaleza

Entes financieros: CIDE - ULA, CDCHTA - ULA y Fundacite - Mérida

Revista de periodicidad semestral. FECHA DE INICIO Julio - Diciembre 2002
publicado en Mérida - República Bolivariana de Venezuela



FUNDACITE
MÉRIDA

visión
gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

14

Indice • Table of contents

ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Comportamiento del pequeño empresario de Mérida Venezuela ante la oferta china BEHAVIOR OF SMALL BUSINESS FROM MERIDA VENEZUELA IN RESPONSE TO THE CHINESE OFFER Abreu de León, Alibeth; Paredes, Dorys Coromoto; Méndez, Mariencris	7-24
Percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes (FACES-ULA) con relación a la Responsabilidad Social Empresarial PERCEPTION OF STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIALS SCIENCES, UNIVERSITY OF LOS ANDES, REGARDING CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY Baptista de C., María Virginia; León de Álvarez, María de Fátima; Mora Contreras, César Enrique	25-52
Contabilidad bajo el enfoque de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's). Estudio basado en la Pyme del sector salud privado, municipio Valera estado Trujillo, Venezuela. ACCOUNTING UNDER THE INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION APPROACH STUDY BASED ON EMPIRICAL EVIDENCE OF PRIVATE SECTOR SMEs VALERA MUNICIPALITY, TRUJILLO ESTATE, VENEZUELA. Durán Sánchez, Yosmary Carolina	53-88
Vinculaciones interempresariales colaborativas en contextos bajo red. Estudio de caso en organizaciones pertenecientes al sector de maquinaria pesada. Barquisimeto, Estado Lara. Venezuela. Collaborative interorganizational linkages in network context. A CASE STUDY OF ORGANIZATIONS BELONGING TO THE HEAVY MACHINERY SECTOR. BARQUISIMETO, LARA STATE, VENEZUELA. Hernández Arias, Aymara P. y Zapata Rotundo, Gerardo J.	89-118
Contextualización de las funciones gerenciales teóricas a la realidad de las Pymes en San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela CONTEXTUALIZING THEORETICAL MANAGEMENT FUNCTIONS TO THE REALITY OF SMEs IN SAN CRISTOBAL, TÁCHIRA STATE, VENEZUELA Muñoz Fernández, Miguel Ángel y Ugueto Maldonado, Martha Graciela	119-138
Características emprendedoras de los gerentes de las empresas familiares de la población de Santa Bárbara del Zulia, Venezuela ENTREPRENEURIAL CHARACTERISTICS OF ENTERPRISING MANAGERS FOR FAMILY BUSINESS FROM SANTA BÁRBARA DEL ZULIA, VENEZUELA Ortega Luzardo, Anyelin Teresa; Lujano Montiel, Jenny del Carmen y López Pérez, María Isolina	139-164
ENSAYOS Y ARTÍCULOS DE REVISIÓN	
Cameralismo: un antecedente más en la evolución de la administración como ciencia CAMERALISM: A HISTORY IN THE EVOLUTION OF MANAGEMENT AS A SCIENCE Araujo Lobo, Alice J.	165-179
Rendición de cuentas y el control en organizaciones de la sociedad civil en Venezuela: ¿control externo o control social? ACCOUNTABILITY AND CONTROL IN CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS IN VENEZUELA: EXTERNAL CONTROL OR SOCIAL CONTROL? Bricieño María E.; Maraboli Ana M; Linares Yuraima Cote, Marilys Carrero, Mary	181-198
Objeto de estudio de la administración bajo el pensamiento complejo THE OBJECT OF STUDY OF THE ADMINISTRATION UNDER COMPLEX THINKING Luciani Toro, Laura; Viloria A., Norka J.	199-220
Enfoque educativo de la situación ambiental: una visión teórica desde lo racional-idealista EDUCATIONAL APPROACH OF THE ENVIRONMENTAL SITUATION: A THEORETICAL VIEW FROM THE RATIONAL-IDEALIST Urosa Alcalá, Rafael; García de Berrios, Omaira y Berrios, Freddy José	221-239
El CIDE por Dentro: El CIDE y los demás Pérez Araujo, Víctor Rafael	240-243

La Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, a través de su Sección de Extensión, presenta su revista científica y arbitrada, VISIÓN GERENCIAL, medio de difusión, a través del cual se publican resultados de investigaciones realizadas en el Centro y otras informaciones del ámbito universitario y empresarial que promueven la reflexión y exaltación de los valores de la gerencia.

Editorial

García de Berrios, Omaira Coromoto

Por la importancia que toma para Latinoamérica el tema de la pequeña y mediana empresa, su categoría similar de empresas familiares, así mismo, el tema de la responsabilidad social empresarial y las discusiones en cuanto a epistemología de la ciencia y sus vinculaciones a la realidad ambiental, como la relevancia que también ha cobrado el tema de la complejidad, entendida como enfoque para trabajar lo epistemológico, su revista científica Visión Gerencial en su edición No. 1 del año 2015 (Enero-Junio 2015) se honra en presentar la siguiente estructura de contribuciones en torno a tan interesantes áreas de investigación.

Esta edición presenta cinco artículos que revelan aportes al sector PyME y Empresas Familiares, dando a conocer entre otros títulos, el comportamiento del pequeño empresario de la ciudad de Mérida ante la incursión del comercio de sus competidores asiáticos, el esquema contable de las PyME del sector salud bajo el enfoque de

.....
* Profesora titular de la Universidad de Los Andes (ULA) – Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Venezuela. Directora ejecutiva FUNDACITE-Trujillo.

las TIC, las características de los emprendedores de empresas familiares de Santa Bárbara del Zulia, la descripción de la conformación de una red entre empresa privada y cooperativas generadas a partir de un proceso de externalización, y la identificación de las funciones realmente ejecutadas por los gerentes de las PyME de la zona metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira.

Este primer grupo de trabajos muestra elementos que revelan algunas de las razones por las cuales desde Venezuela y desde nuestra América toda se están generando grandes expectativas en torno al auge de pequeñas y medianas empresas así como de empresas familiares, tratadas como entes en reales condiciones de participar en mercados comunes como el Mercado Común del Sur -MERCOSUR- dadas ciertas categorías o ventajas que éstas poseen y en virtud de la incorporación de Venezuela a este mercado común, lo cual imprime la gran posibilidad de integrarse en un mercado potencial muy significativo para este tipo de empresas, razón por la cual en esta edición de Visión Gerencial se muestran investigaciones que trabajan el papel que este tipo de empresas desarrollan considerando lo que esté tipificado en los acuerdos de este mercado.

El artículo “Comportamiento del pequeño empresario de la ciudad de Mérida ante la incursión del comercio de sus competidores asiáticos” en torno al referido auge de las PyME revela, entre tantos aspectos, el desarrollo de estrategias de diferenciación para salvar posibles obstáculos de la competencia. El título “Contabilidad bajo el enfoque de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s)”, entre algunas otras acciones, confirma categorías existentes en este sector de las PyME del sector salud, tales como el ambiente cambiante y el manejo de grandes volúmenes de información, categorías estas que reproducen algunas desventajas para este tipo de empresas que requieren urgentes aportes desde las investigaciones del área gerencial; entre las más relevantes desventajas muestra el desaprovechamiento de las TIC y el “tradicionalismo” entendido como la tendencia a seguir manejando sus procesos contables sin la incorporación de la herramienta tecnológica. El artículo “Las características de los emprendedores de empresas familiares de Santa Bárbara del Zulia” trabaja la categoría “características emprendedoras” de las

empresas familiares, mostrando como las más relevantes de estas características, la reciente data de su creación, el rango de jóvenes en las edades de sus miembros, la tendencia mayoritaria del sexo masculino y la autonomía gerencial como motivación principal. El artículo que se centra en la descripción de la conformación de una red entre empresa privada y cooperativas generadas a partir de un proceso de externalización, en el marco de la contribución al tema de las PyME revela que la categoría de pequeña empresa denominada “redes colaborativas” tiene como ventaja la reducción de la complejidad de las decisiones frente a ciertas condiciones del negocio, en un todo si se cumple el compromiso de la flexibilización organizacional y a la interdependencia que debe haber entre las partes en red, pudiendo esto último no ser parte de la ventaja señalada.

Cierra este primer bloque de investigaciones de esta edición de Visión Gerencial, con el artículo intitulado “Identificación de las funciones realmente ejecutadas por los gerentes de las PyME de la zona metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira”, este toma como punto de partida el requerimiento de la teoría administrativa referido a manejar como funciones gerenciales las que han sido aceptadas universalmente, no obstante, se concluye en este trabajo de investigación que las empresas estudiadas desarrollan diez funciones gerenciales clave dentro de las cuales se percibieron las declaradas por la teoría administrativa como el eje transversal de las funciones que cumplen las PyME en el contexto estudiado.

También en esta edición de Visión Gerencial se presenta un trabajo que se refiere al tema de Responsabilidad Social Empresarial; es un artículo que muestra este constructo como un lineamiento u orientación del trabajo organizacional hacia las necesarias consideraciones éticas; así el título “Percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes con relación a la responsabilidad social empresarial” subraya, como lo más destacado del estudio, la existencia de bloques de percepciones en torno a la ética; así, revelan percepción estudiantil que apunta hacia lo ético-ambiental persistiendo aún valores económicos, percepción estudiantil predominantemente económica con baja consideración a lo ético, y lastimosamente existe un bloque de baja

percepción estudiantil hacia este valor ético por considerar insignificante el número de asignaturas que orienten hacia el mismo.

Visión Gerencial presenta también en esta primera edición del 2015 disertaciones en torno a epistemología de la ciencia en el contexto ambiental y la discusión referida a la complejidad trabajada desde lo epistemológico. Así, por una parte se muestra el artículo “Enfoque educativo de la situación ambiental: una visión teórica desde lo racional-idealista”, el cual parte de la necesidad de generar procesos de restauración de la relación con el ambiente y del requerimiento de un acercamiento entre distintas disciplinas del quehacer científico para recuperar valores ambientales; desde una visión epistemológica, a esta problemática se da respuesta adjudicando responsabilidad al sector educativo desde donde se aporta como valor agregado del artículo, la re-construcción de conceptos del área ambiental y la declaración de la trasgresión de principios ecológicos como forma de concretar una diagnosis dentro de una presumible claridad en torno a sus causas. Y, por otra parte, interesante de esta edición, se presenta el artículo “El objeto de estudio de la administración bajo el pensamiento complejo”, el cual parte de la premisa de que la Administración, como disciplina científica, hoy día centra su principal atención en los desafíos del conocimiento dejando rezagada la búsqueda de explicaciones a la realidad organizacional con la tradicional visión causa-efecto, para tomar propiedad desde la complejidad, de un objeto de estudio para la Administración, referido a la organización compleja, abierta, interactiva e inter-retro-activa, no lineal, con la recursividad y discursividad como los principales identificadores del método que orienta el pensamiento administrativo.

Con la confianza de que estas contribuciones al quehacer científico que presenta su Revista Visión Gerencial en su primera edición del año 2015, van a responder a las inquietudes y requerimientos de los lectores, les animamos a generar la discusión suficiente para mantener viva la pasión por los temas gerenciales y la necesidad de dar respuesta y explicaciones desde la investigación a la realidad empresarial e institucional.

Comportamiento del pequeño empresario de Mérida Venezuela ante la oferta china

Abreu de León, Alibeth¹
Paredes, Dorys Coromoto²
Méndez, Mariencris³

Recibido: 26/01/2014
Revisado: 30/05/2014
Aceptado: 30/11/2014

Resumen >>

Este artículo forma parte de un proyecto de investigación sobre el comportamiento del pequeño empresario merideño ante la oferta china, fue realizado en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela, durante el primer trimestre del año 2012. El propósito del presente trabajo fue conocer qué posición han adoptado los comerciantes de la ciudad ante la creciente incursión de competidores de origen asiático, específicamente chino. A partir de una revisión de la teoría de Gestión del Cambio en las Organizaciones, se llevó a cabo una encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de comerciantes merideños (dueños de abastos). Se halló que los dueños de abastos buscan diferenciarse de la oferta china con atributos alternativos al precio, de mayor valor para el cliente.

Palabras clave: gestión del cambio, oferta china, empresario merideño, Venezuela.

Abstract >>

BEHAVIOR OF SMALL BUSINESS FROM MERIDA VENEZUELA IN RESPONSE TO THE CHINESE OFFER

This paper is part of a research project on the behavior of small business from Mérida in response to the Chinese offer. The study was carried out in the Libertador Municipality of the State during the first trimester of 2012, and it seeks to know the behavior of small business owners for facing the growing incursion of Asian competitors, Chinese specifically. To this end, some key elements of the organizational change management theory were analyzed and a questionnaire-based survey was conducted to a sample of small businesses from Merida (grocery store owners). The data obtained was subsequently submitted to a descriptive statistics analysis. It was found that local grocery store owners seek to differentiate from Chinese offer by focusing their attention on attributes they think are valuable for customers rather than the price element.

Key words: change management, Chinese offer, entrepreneur from Merida, Venezuela.

- 1 Licenciada en Administración y Contaduría Pública, Profesora Asistente de la Cátedra de Administración, Gerencia y Capital Humano de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad de los Andes, Venezuela.
- 2 Licenciada en Idiomas Modernos, Magister Scientiae en Administración, mención Gerencia del Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad de los Andes, Venezuela.
- 3 Licenciada en Administración, cursante de la Maestría en Gerencia del Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad de los Andes, Venezuela.

1. Introducción

"Lo mismo que un río: el hombre es cambio y permanencia." Con esta frase el célebre biólogo, médico y también escritor francés Alexis Carrel (1873-1944), ganador de un premio Nobel en Medicina en 1912, pone de manifiesto un aspecto certero e inherente al universo y la humanidad: la existencia de un continuo e infinito proceso de cambio y transformación. Desde la antigüedad, diversos filósofos griegos han estudiado el cambio, pero no es sino Heráclito de Éfeso (siglo V a.C.) quien reorienta la corriente del pensamiento al observar que todo en el universo se encuentra en perpetuo cambio, movimiento y transformación.

En el mundo organizacional los cambios acompañan igualmente a las estructuras. De esta forma, las organizaciones se enfrentan a una perenne necesidad de adaptación ante un entorno incierto y en continua transformación. García y Machorro (2010) consideran que el cambio es una herramienta que brinda la oportunidad de mejorar la situación actual en sus diferentes vertientes: la naturaleza, las organizaciones y las personas. Para estos autores los cambios que acontecen dentro y fuera de las empresas "exigen que éstas adopten nuevas posturas ante la posibilidad de mantenerse en el mercado, seguir creciendo, y en el caso de no asumir correctamente el cambio, simplemente desaparecer" (García & Machorro 2010, p.2). Bajo esta idea Malott (2006), afirma que los sistemas abiertos que evolucionan con los cambios son los que tienen mayor oportunidad de sobrevivir.

La resistencia al cambio es, en consecuencia, una de las principales barreras que enfrentan las organizaciones. De acuerdo con Senge (2011), la resistencia al cambio no es sólo una característica natural de los seres humanos, sino también un elemento que identifica a las organizaciones. Esta surge de amenazas a normas y criterios tradicionales que, a menudo, derivan de relaciones establecidas de poder. El temor al cambio (y, por consiguiente, al fracaso) bajo condiciones de incertidumbre es la causa fundamental que genera actitudes de resistencia. Aprender a manejar y controlar las transformaciones inherentes a una continua transición requiere, por tanto, de una actitud abierta al aprendizaje con capacidad de respuesta ante los cambios.

Gestionar eficientemente el cambio resulta, por ende, una tarea fundamental para las organizaciones de hoy en día, más aun si se toma en cuenta el vertiginoso proceso de globalización al que se está sujeto. Entre sus efectos, la globalización ha dado paso, por ejemplo, al desarrollo de un sistema de intercambio global que ha permitido la introducción y asentamiento de agentes extranjeros en nuevos y potenciales mercados dentro de un marco cada vez más competitivo. De esta forma, un caso particularmente interesante es la rápida expansión y penetración China en los diferentes mercados a lo largo y ancho del planeta, en el que América Latina y, concretamente, Venezuela no son la excepción, situación que se convierte en un elemento clave en la dinámica comercial y que trae como consecuencia una reorganización del mercado y de sus reglas de juego. El presente artículo busca exponer el comportamiento de los actores locales, es decir, los pequeños dueños de abastos merideños ante los cambios introducidos en el entorno por los competidores asiáticos, específicamente de nacionalidad china.

En este sentido, el diccionario de la RAE define *abasto* como una tienda pequeño de suministro de comestibles especialmente víveres. Mientras que, la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (2003) expresa que pequeña empresa, es aquella que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o comercialización bienes o de prestación de servicios. En el presente trabajo, se intenta describir el comportamiento del pequeño empresario dueño de abastos frente a los cambios generados por el incremento de la oferta china en el Municipio Libertador del Estado Mérida; para el alcance del anterior objetivo, en primer lugar se expone cuál ha sido la evolución de la comunidad china en Venezuela y en el estado Mérida, y dar cuenta de los vertiginosos cambios que en el año 2012 enfrentaron los empresarios locales ante un coloso competidor; seguidamente, se hace una revisión de la teoría del cambio y su fundamentación conceptual, por último se presentan los resultados obtenidos en el estudio de campo así como las conclusiones respectivas.

2. Antecedentes y Marco Teórico

2.1. Incursión china

Tras la constitución de la República Popular China en los años 50, se establecen los primeros vínculos diplomáticos con los países de América Latina. Ya para 1990, tal como lo explica Pérez (2005), China mantiene relaciones con 20 países de la región. Estos lazos de unión entre Oriente y Occidente han buscado no sólo la integración en el plano político y gubernamental, sino también el desarrollo de estrategias bilaterales de cooperación y coordinación en el área económica, tecnológica, educativa, cultural, militar, entre otras, de ambas regiones.

China y Venezuela, por su parte, forjaron relaciones diplomáticas en junio de 1974, pero no es sino a partir del año 2001 que ambos países -experimentaron un amplio y rápido desarrollo tanto en lo económico como en lo político, gracias al establecimiento de la Asociación Estratégica Destinada al Desarrollo Compartido China-Venezuela, cuyo fin es promover la cooperación sustancial en las áreas de financiamiento, energía, infraestructura, agricultura y alta tecnología. Con el propósito de ilustrar, de acuerdo con datos obtenidos a través de la página oficial de la Embajada de China en Venezuela, el volumen de intercambio comercial total entre ambos países para el año 2001 fue de 1,4 millones de dólares, mientras que para el 2008 se registró una cifra de 9.850 millones de dólares. Así, en ocho años (2001-2009), el incremento de la balanza comercial se acerca al 5.000%. A continuación se presenta la evolución de las exportaciones e importaciones entre los países estudiados:

Tabla Nº 1. >>>
Balanza Comercial de Venezuela a China (*)

2001	101.464	335.762	-234.298
2002	91.124	224.820	-133.696
2003	165.293	176.038	-10.745
2004	277.450	424.930	-147.480
2005	216.141	1.041.130	-824.989
2006	134.782	2.206.999	-2.072.217
2007	26.288	4.018.205	-3.991.917
2008	171.678	4.388.080	-4.216.370
2009	267.801	3.966.479	-3.698.678

(*)Montos expresados en miles en dólares. Fuente: Embajada de la República Popular China en Venezuela. (s.f.)

En lo que respecta al Municipio Libertador del Estado Mérida, existe una situación similar a la descrita. A lo largo de los últimos años, se ha incrementado el número de habitantes asiáticos que realizan actividades comerciales en el Municipio, mientras que el censo 2001 indicaba que existían 91 personas procedentes de China, para el censo de 2011 contabilizaban 133 inmigrantes de origen chino, representando un incremento del 46,16% en un lapso de 10 años; Por otra parte, las actividades comerciales fueron clasificadas por Mora, González y Aguilera (2008) de la siguiente forma: quincallerías 52,5%, restaurantes 27,5%, supermercados 10%, centros de copiado 2,5%, comercios de objetos ornamentales chinos 2,5%, centros de comunicaciones 2,5% y centros comerciales 2,5%.

Estos comerciantes, representan una fuerte competencia para el pequeño empresario local propietario de abastos, gracias a la variedad de artículos que exhiben en sus anaqueles a más bajos precios, por tanto, la tendencia del consumidor merideño se perfila hacia la compra en este tipo de almacenes, Mora et al. (2008), atribuyen este liderato en costos a una tradición que consiste en el financiamiento de los distintos comercios chinos por parte de los inmigrantes del mismo origen que han logrado establecerse con éxito anteriormente y que otorgan en calidad de préstamo el capital necesario para que las nuevas iniciativas de negocio de otros chinos puedan iniciarse en

la localidad. Esta situación constituye, una amenaza para la continuidad y permanencia en el tiempo del comerciante local, en caso de no adaptarse a las nuevas exigencias de un ambiente altamente competitivo y cambiante.

2.2. Gestión del cambio en las organizaciones

La gestión del cambio es un esfuerzo emprendido por las organizaciones para hacer frente a los nuevos desafíos que se gestan en el entorno mediante un proceso de transformación profundo, como indica Maturana (2009), por necesidades impostergables o respondiendo a iniciativas creativas o modas estratégicas. Es un proceso diseñado con el fin de potencializar las posibilidades de un organismo, sus integrantes y su contexto en el tiempo. Las organizaciones como sistemas abiertos deben adoptar el cambio como una constante, pues es lo que permite el equilibrio en los procesos de homeostasis, mientras que la intencionalidad de direccionar, acelerar o potenciar un tipo de cambio específico a través de agentes interventores es lo que caracteriza la gestión.

Malott (2006), por su parte advierte que todo cambio es un proceso sistemático que requiere tiempo, dedicación y habilidad. Es un proceso constante e infinito en el que el cambio ocurre en el cambio. En este sentido, para tener impacto en el cambio organizacional hay que medir los procesos e identificar las acciones y conductas críticas para la supervivencia de la organización.

Bateman y Snell (2009) señalan que abordar el cambio en las organizaciones implica introducir y mantener diversas políticas, prácticas y procedimientos a través de múltiples unidades y niveles. Dichos cambios afectan el pensamiento y comportamiento de todos en la organización, pueden mejorar su cultura y su éxito y ser sostenidos con el tiempo. Estos autores aseguran que la mayor parte de los cambios surgidos en las organizaciones son de carácter reactivo con el fin de responder a presiones una vez el problema ha surgido.

Malott (2006) identifica un círculo vicioso de cambio organizacional en el cual se aborda de manera superficial o desde iniciativas compulsivas para resolver las situaciones de crisis o conflicto sin

atacar propiamente la raíz del problema. Senge (2011) por su parte, se refiere a este aspecto como “el desplazamiento de la carga”, es decir, la búsqueda e implementación de simples soluciones o arreglos bien intencionados y fáciles que, a simple vista, parecen muy eficaces pues eliminan los síntomas momentáneos brindando beneficios y estabilidad en el corto plazo. Sin embargo, la verdadera causa del problema subyace intacta en la estructura para, eventualmente, resurgir con más fuerza. Asimismo, Senge (2011, p.33) señala que:

Las primordiales amenazas para nuestra supervivencia, tanto de nuestras organizaciones como de nuestras sociedades, no vienen de hechos repentinos sino de procesos lentos y graduales. Para aprender a ver procesos lentos y graduales tenemos que aminorar nuestro ritmo frenético y prestar atención no sólo a lo evidente sino a lo sutil.

El eje fundamental de todo cambio gira en torno al aspecto humano. Son las personas quienes deciden propiamente si tomar parte o no en el proceso de cambio. En este sentido, los agentes de cambio son, como el nombre implica, gente que crea el cambio. Enmarcado dentro de este contexto la figura del líder resulta primordial. Bateman y Snell (2009) opinan que el liderazgo compartido es crucial para el éxito de la mayoría de los esfuerzos de cambio: la gente no sólo debe apoyar el cambio sino llevarlo a cabo. Esta responsabilidad compartida para el cambio no es rara en los inicios y en las organizaciones muy pequeñas. Pero con demasiada frecuencia se pierde con el crecimiento y el paso del tiempo. Las organizaciones necesitan reavivar permanentemente la creatividad y la responsabilidad individual, instituyendo un auténtico cambio en el comportamiento de la gente en todos niveles. La tarea esencial es motivar plenamente a la gente para que siga cambiando en respuesta a los nuevos retos de negocios.

De acuerdo con Bateman y Snell (2009), para motivar a la gente a cambiar se requiere de tres etapas básicas: 1) Descongelamiento. En esta etapa la administración se da cuenta de que las prácticas actuales son inapropiadas y que la compañía debe romper (o descongelar) su molde actual, haciendo las cosas de manera diferente. 2)

Movimiento. Inicia en el momento cuando se establece una visión de hacia dónde se dirige la compañía. La visión puede lograrse mediante el cambio estratégico, estructural, cultural e individual. 3) Recongelamiento. Significa el fortalecimiento de los nuevos comportamientos que apoyan el cambio. Implica llevar a cabo sistemas de control que apoyen el cambio, la aplicación de acciones correctivas cuando sea necesario y el refuerzo de los comportamientos y del empeño que apoyen la agenda.

La necesidad del cambio para las organizaciones en particular, se fundamenta en la creación de ventajas comparativas y competitivas sustentables en el tiempo que les permitan adaptarse a los requerimientos impuestos por el ambiente externo. En este sentido, Maturana (2009) explica que existen factores determinantes en el éxito de la implantación de cambios organizacionales; entre ellos destacan: 1) *Determinar el valor del cambio*; antes de emprender procesos de cambio, se debe estar consciente del propósito u objetivo del cambio. 2) *Institucionalidad o formalidad*; es preciso contar con elaboraciones escritas en materia de normativas que le den un marco regulatorio a los procesos emprendidos con el fin de garantizar mediante la comunicación eficaz el logro de los objetivos establecidos. 3) *Dinámica cultural*; con el fin de implantar cambios, se hace necesario crear sistemas de codificación y arraigamiento en los integrantes de la organización con el propósito de que éstos perduren en el tiempo y sean asumidos por el colectivo como la nueva realidad cotidiana. 4) *Instrumentación del cambio*; constituye la implementación del cambio en sí mismo, es decir, los hechos sociales y materiales tales como la instauración de nuevos procesos, comportamientos, funciones, valores o instituciones perdurables que se orienten hacia el proceso deseado.

Por otro lado, las diferencias culturales tienen consecuencias importantes para la vida de las organizaciones y su capacidad de gestionar el cambio. Lucas y García (2002) describen a la cultura como un sistema compartido de actitudes y respuestas adquiridas de generación en generación basadas en un entorno social específico e influyente. A nivel organizacional, la cultura refleja un conjunto de creencias y valores compartidos, en cierta medida, por sus miembros.

Bajo estas premisas, las pautas culturales determinan en gran modo las actitudes básicas y valores propios de una persona hacia el trabajo. Asimismo, estos autores opinan que la cultura puede convertirse en un factor de resistencia al cambio ya que cuanto más aceptada es la forma de ver y hacer las cosas, más complicado resulta cambiarla para adaptarse a nuevas necesidades de la organización.

La resistencia al cambio constituye pues, el fenómeno inercial que se opone al proceso de transformación emprendido en las organizaciones y cuyo objetivo es restablecer el *statu quo* con el fin de recuperar las señales de confianza habituales. Explican García y Machorro (2010) que la resistencia con frecuencia se manifiesta a través de argumentos lógicos y coherentes del por qué es preciso evitar cualquier cambio. En este sentido, la comunicación y la participación juegan un papel clave para superar la resistencia y lograr la eficiente asimilación de los cambios. De igual forma, comentan García y Machorro (2010, p.3) que:

Es necesario que se analice si la organización puede absorber la transformación, además de evaluar sus recursos humanos y el comprender su importancia, teniendo presente que el mismo es un proceso continuo que hay que tratarlo como tal y no como algo transitorio

Bateman y Snell (2009), identifican por su parte cuatro razones para la resistencia sin importar el contenido real del cambio: 1) Inercia. Comúnmente a la gente no le gusta alterar el *status quo*. Las viejas formas de hacer las cosas son cómodas y fáciles, así que a las personas no les gusta sacudir las cosas e intentar algo nuevo. 2) Tiempo. La gente con frecuencia se resiste al cambio porque llega en mal momento. 3) Sorpresa. Un aspecto clave del tiempo y la receptividad es la sorpresa. Si el cambio es repentino, inesperado o extremo, la resistencia puede ser una reacción inicial, casi como un reflejo. 4) Presión de los compañeros. Algunas veces los equipos de trabajo parecen resistirse a las nuevas ideas. Incluso si los miembros individuales no se oponen fuertemente a un cambio sugerido por la administración, el equipo puede oponerse de manera conjunta.

Según Senge (2011, p. 92), “El pensamiento sistémico constituye la piedra angular del modo en que una organización inteligente piensa acerca del mundo”. Este sugiere que los actos, por muy pequeños que sean, pero bien canalizados pueden brindar mejoras significativas y duraderas, si se realizan en el sitio apropiado. A esto se le conoce entre los pensadores sistémicos como “el principio de la palanca” (p.85). Bajo este principio, afrontar un problema requiere ver dónde se encuentra el punto de apalancamiento, es decir, el lugar donde los actos y las modificaciones en estructuras puedan conducir a mejoras significativas que perduren en el tiempo.

4. Marco metodológico

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado, controlado y directamente relacionado con los métodos de investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), toda investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cualitativo basado en el método inductivo y el enfoque cuantitativo basado en el método deductivo. Asimismo, estos autores distinguen un tercer enfoque conocido como mixto, el cual combina e integra particularidades y características tanto del enfoque cualitativo como del cuantitativo.

Para Hernández, et al. (2003, p.5), el enfoque cualitativo se basa con frecuencia en métodos de recolección de datos sin medición numérica, tales como descripciones y observaciones, al contrario del enfoque cuantitativo el cual:

... utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Con base a lo anterior y con miras a describir el comportamiento del pequeño empresario dueño de abastos frente a los cambios generados por el incremento de la oferta china en el Municipio Liberta-

dor del Estado Mérida, la presente investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo por fundamentarse éste en un tipo de pensamiento lógico, deductivo y estructurado que va desde lo general hasta lo particular, donde se recogen y analizan datos sobre las variables en estudio para dar respuesta a los objetivos establecidos.

De acuerdo con las fuentes utilizadas para obtener los datos, la presente investigación se circunscribe dentro de la modalidad de estudio de campo ya que los datos de interés se recogieron en forma directa de la realidad a partir de fuentes primarias, mediante la aplicación de un cuestionario a propietarios de los abastos localizados en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Asimismo, esta investigación posee un importante componente documental por cuanto se consultaron diversas fuentes bibliográficas y hemerográficas tanto digitales como impresas, y otras publicaciones de organismos oficiales relacionadas con las variables en estudio con el propósito de fundamentar teórica y conceptualmente los resultados obtenidos.

En cuanto al diseño de la investigación, y con base a las características del estudio y objetivos previamente establecidos, esta investigación es de carácter no experimental, porque los datos fueron tomados directamente de los abastos del municipio Libertador del estado Mérida, sin manipulación alguna de la información por parte de las investigadoras. En otras palabras, se observaron los fenómenos tal y como se manifestaron en su contexto natural para posteriormente analizarlos, sin manipulación intencional de las variables independientes (Hernández, et al. 2003). Los diseños no experimentales se dividen a su vez en transeccionales y longitudinales, en función del momento (o momentos) en el tiempo en los cuales se recolectan los datos (Balestrini, 2006; Hernández, et al. 2003). En este sentido, la presente investigación se rige por un diseño transeccional, o transversal, ya que los datos se recopilaban en un solo momento en el tiempo a través del instrumento denominado cuestionario, aplicado durante los meses de febrero, marzo y abril de 2012 a los propietarios de abastos.

Por último, esta investigación es de carácter descriptivo, ya que caracteriza y describe el fenómeno del cambio en lo referente al sur-

gimimiento de un mayor número de competidores en el área (oferta china), así como enuncia las situaciones, contexto y eventos que dan sentido a la situación actual del mercado.

En cuanto al tipo de muestreo el mismo se basó en un muestreo probabilístico, aleatorio simple. De acuerdo con Mateu y Casal (2003), con el propósito de determinar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p (1-p)}{b^2}$$

donde:

n= tamaño de la muestra requerida

z= nivel de confianza del 95% (valor estándar 1.96)

p=prevalencia⁴ estimada de 2% del total de pequeñas empresas en el Municipio Libertador del Estado son abastos, según estimaciones del SAMAT

b= margen de error del 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.02 (1-0.02)}{0.05^2} = 30.12 \sim 30 \text{ abastos a encuestar}$$

El instrumento de recolección de datos empleado fue un cuestionario compuesto por 19 preguntas cerradas; mientras que los procesos estadísticos descriptivos utilizados fueron distribución de frecuencias absolutas y porcentuales.

4. Resultados

Mediante las encuestas realizadas a los dueños de abastos merideños se conocieron los siguientes resultados:

Un 40% de los abastos estudiados considera que la demanda de sus productos ha disminuido con la creciente penetración de la ofer-

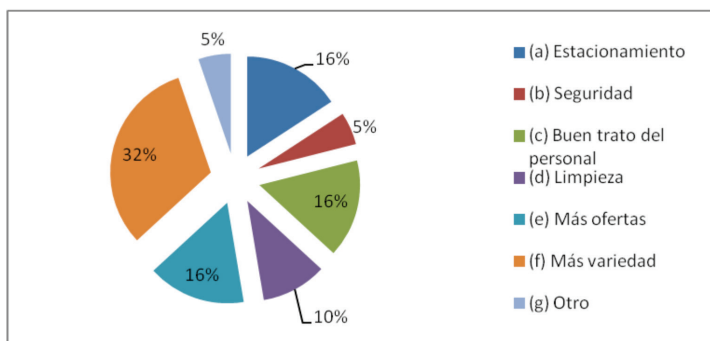
4 Proporción de individuos de un grupo o una población que presentan una característica o evento determinado en un momento o en un período determinado

ta china. De igual forma, un 40% opinó necesaria la implementación de estrategias para hacer frente a la competencia del comerciante chino. Sin embargo, sólo un 20% reconoció haber implementado algún tipo de estrategia.

Un 37% de los abastos estudiados coincidió que la variedad de productos constituye una de las ventajas competitivas del comerciante chino. En este sentido, un 32% de los abastos estudiados está de acuerdo que el ampliar la variedad de productos exhibidos en sus anaqueles, puede atraer nuevamente la clientela que acude al comercio chino.

Otros de los elementos que pueden generar valor para los consumidores, a juicio de los empresarios merideños encuestados, se presentan en el gráfico 1; en este sentido 16% sugiere ofrecer más ofertas (expresada en cantidades); 16% se inclina por ofrecer servicio de estacionamiento, 10% harían más énfasis en la limpieza; 5% en la seguridad y 5% en otros aspectos.

Gráfico N° 1. >>>
Atributos considerados por los clientes para la escogencia de un proveedor.



Fuente: Elaboración propia.

Un 37% de los abastos estudiados cree que la conveniencia en el horario de trabajo constituye otra de las ventajas competitivas del comerciante chino. Como información adicional, se pudo conocer que ciertos propietarios de abastos merideños cierran sus comercios al

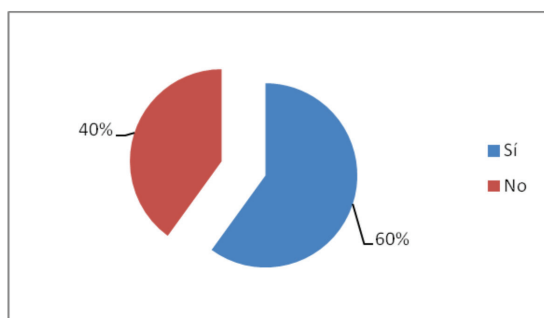
mediodía y durante alrededor de unas dos horas. Aunque reconocen que éste es un factor que afecta a su clientela y repercute en sus ventas, no mostraron indicio alguno de querer modificar o ajustar su actual horario de trabajo.

Los propietarios de abastos merideños opinaron que una de sus ventajas competitivas frente al comerciante chino radicó en ofrecer un mejor servicio (35%). En este sentido, un 46% de los abastos estudiados aseguró haber implementado planes de capacitación a su personal en cuanto a atención del cliente, lo que ha generado un aumento en el nivel de ventas y en la satisfacción del cliente (43% de los comerciantes opinó de este modo).

Aunque 60% de los abastos en estudio advirtió que la creciente penetración del mercado chino representa una amenaza para su continuidad en el tiempo, el 40% restante no opinó que fuera un factor que afecte su perdurabilidad (Gráfico N° 2). Más que una amenaza, el comerciante chino es visto como un competido por el 70% de los propietarios de abastos merideños; sólo el 10% los consideró como una amenaza real.

Gráfico N° 2. >>>

Opinión de los dueños de Abastos acerca del competidor chino.

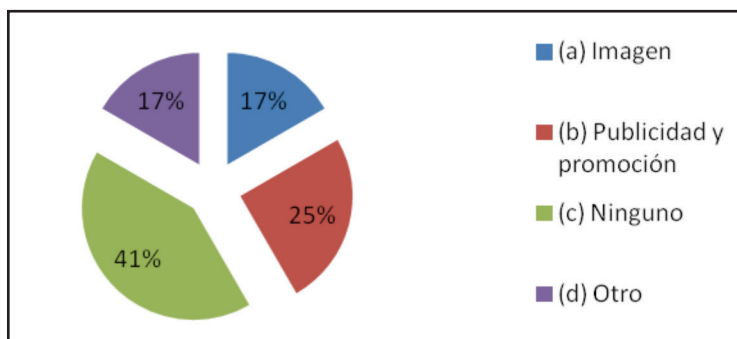


Fuente: Elaboración propia.

Sobre el desarrollo de estrategias, el 50% de los abastos estudiados consideró necesaria la implementación de nuevas estrategias de negocio que se ajusten a los cambios del entorno, mientras que el otro 50% prefiere conservar su modelo tradicional.

En los últimos años, un 25% de los abastos en estudio implementó algún tipo de cambio en cuanto a publicidad y promoción, 17% cambió su imagen y 17% instrumentó otro tipo de cambios. En contraparte, un 41% aseguró no haber implementado ningún cambio, lo cual refleja que un alto porcentaje de los encuestados (41%) se manifiesta conservadora ante la implementación de estrategias para enfrentar al competidor chino.

Gráfico N° 3. >>>
Elementos que el comerciante ha considerado
en sus estrategias competitivas.



Fuente: Elaboración propia.

La totalidad de los abastos estudiados promueve la participación de sus empleados en la generación de ideas para el mejoramiento de su negocio y los empleados, a su vez, han sido receptivos ante los cambios implementados.

El 50% de los abastos en estudio opina que el comportamiento de su negocio frente a la competencia asiático (china) en el tiempo ha sido de crecimiento, 40% se considera en un estado de estancamiento y el 10% restante piensa que ha experimentado decrecimiento.

Finalmente, el 50% de los abastos en estudio indicó que su negocio en general no se ha visto afectado por la presencia del competidor chino; a un 30% le es indiferente y el 20% restante opina que se ve ligeramente afectado. Según información adicional aportada por los propietarios de abastos se pudo conocer que el 30% que se ve afecta-

do por la presencia del competidor chino tiene uno o más establecimientos chinos cercanos al lugar de su negocio.

6. Conclusiones y recomendaciones

Con base a estos resultados se puede deducir que aun cuando existe un nivel de conciencia en cuanto a los constantes cambios presentes en el entorno y se percibe una clara disposición para la modificación de aspectos y conductas que mejoren el desempeño del negocio, son pocos los abastos que han llevado a cabo algún tipo de cambio o implementado alguna estrategia para hacer frente al competidor chino. En este sentido, algunos abastos prefieren simplemente apearse a su tradicional modelo de negocio, evidenciándose así cierta resistencia al cambio. No obstante, los abastos que ciertamente aplicaron algún tipo de estrategia como capacitación del personal, aseguraron haber obtenido beneficios en cuanto al nivel de ventas y satisfacción del cliente. Asimismo, existe un claro conocimiento por parte de los propietarios de abastos sobre quién es su competidor, cuáles son sus ventajas competitivas y cuáles son sus estrategias para atraer la clientela. Esto indica que el pequeño empresario local merideño podría en cierta medida estar en capacidad de defenderse y contraatacar estratégicamente si así lo desea.

Ante los resultados expuestos se pueden formular algunas sugerencias a los propietarios de pequeñas empresas (abastos), a partir de las ventajas competitivas reconocidas en el comerciante chino, tales como incrementar la variedad de los productos ofrecidos y flexibilizar los horarios de atención al público. Igualmente, se considera necesario desarrollar y continuar las acciones tendentes a mejorar la atención al cliente a partir de una adecuada capacitación y motivación del personal; así como afrontar el cambio dentro de las organizaciones fundamentándose en herramientas como la participación y la información. Todas estas sugerencias deben ser consideradas por los empresarios merideños atendiendo a los cambios graduales y sutiles que se presentan en el entorno organizacional, y según el impacto profundo que estos conllevan.

7. Referencias

- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México D.F.: McGraw-Hill
- Embajada de la República Popular China en Venezuela. (s.f.) Disponible: <http://ve.chineseembassy.org/esp/> [Consulta: 2012, febrero 22]
- Gallo, M. (2011). *El futuro de la empresa familiar. De la unidad familiar a la continuidad empresarial*. Barcelona: Profit Editorial.
- García A. y Machorro A. (2010). La resistencia como fuerza restrictiva en la gestión del cambio. *Revista de la alta tecnología y la sociedad* [Revista en línea], 4. Disponible: academiajournals.com/downloads/garciaymachorrotec10.pdf [Consulta: 2012, enero 30]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. *Congreso de Perú, 28015*, Julio 3, 2003
- Lucas, A. y García, P. (2002). *Sociología de las Organizaciones*. Madrid: Editorial McGraw-Hill Interamericana de España.
- Malott, M. (2006). *La paradoja del cambio organizacional. Estrategias efectivas con procesos estables*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Mateu, E. y Casal J. (2003). *Tamaño de la muestra*. [Documento en línea]. Disponible: <http://videodigitals.uab.es/cr-vet/www/21216/TamanoMuestra3.pdf> [Consulta: 2012, enero 30]
- Maturana, J. (2009). *La gestión del cambio y transformación organizacional*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.jorgematurana.cl/dv/P09/pos/ POS0906a_Gestion_del_cambio.pdf [Consulta: 2012, enero 30]
- Mora, S., González V. y Aguilera O. (2008). Los chinos en Mérida. *Fermentum* [Revista en línea], 52. Disponible: http://www.saber.ula.ve/bitstream/1234_56789/28484/1/articulo9.pdf [Consulta: 2012, febrero 21]

- Pérez, M. (2005). China y América Latina: estrategias bajo una hegemonía transitoria. *Revista Argentina de Sociología* [Revista en línea], 5. Disponible: <http://www.cps.org.ar> [Consulta: 2012, febrero 22]
 - Senge, P. (2011). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Editorial Granica.
-

Percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes (FACES-ULA) con relación a la Responsabilidad Social Empresarial¹

Baptista de C., María Virginia^{2*}

León de Álvarez, María de Fátima³

Mora Contreras, César Enrique⁴

Recibido: 25/01/2014

Revisado: 27/06/2014

Aceptado: 07/10/2014

Resumen >>

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) comienza a presentarse como una orientación gerencial que apuesta hacia el comportamiento ético y responsable de las organizaciones ante sus grupos de interés. En este entendido, es primordial el rol que juegan los gerentes que se forman en las universidades, razón por la cual el presente estudio busca analizar la percepción de los estudiantes del último semestre de la carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes (Venezuela) con relación a la RSE y, a través de esta visión, comprender las debilidades de las que adolecen nuestros *pensa* de estudios. Se trata de una investigación documental, de campo y descriptiva, cuyos resultados demuestran que parte importante de los estudiantes encuestados tienen orientación ética y ambiental sin desmedro de lo económico. No obstante existe también un grupo significativo que muestra inclinación a lo económico aun cuando se incumpla con el componente ético. Asimismo, son pocas las asignaturas del *pensum* de estudio que aportan verdadero valor a la formación en este sentido. Es de destacar que los estudiantes consideran a Empresas Polar como la organización que demuestra más responsabilidad social.

Palabras clave: percepción, estudiantes, Responsabilidad Social Empresarial

Abstract >>

PERCEPTION OF STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIALS SCIENCES, UNIVERSITY OF LOS ANDES, REGARDING CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Corporate Social Responsibility (CSR), appears as a management orientation that focuses towards ethical and responsible organizations to their stakeholders behavior. With this understanding, it is essential the role that managers who are educated in universities have, which is the reason of this study, that aims to analyze the perception of students in the last semester of Business Administration career in Economics and Social Sciences Faculty of University of the Andes (Venezuela) in relation to CSR and, through this vision, understand the weaknesses of the curricula. This is a documentary and descriptive research. The results show that an important part of students have ethical and environmental direction without impairing the economic orientation. However there is also a significant group that shows an inclination to economics orientation even when not comply with the ethical component. Also, few subjects on the curricula bring real value to training in this regard. It is noteworthy that students recognized "Empresas Polar" as the most socially responsible company.

Key words: Perception, students, Corporate Social Responsibility

- 1 Resultados parciales del proyecto financiado por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes (CDCHTA) de la Universidad de Los Andes (Mérida, Venezuela) titulado "Percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la ULA con relación a la-responsabilidad social empresarial.", identificado con el código E-326-12-09-B.
- 2 Profesora de la Cátedra de Mercadotecnia de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Adscrita al Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. MSc. Administración, mención Mercadeo (CIDE-ULA).
- 3 Profesora de la Cátedra de Mercadotecnia de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Adscrita al Departamento de Ciencias Administrativas. Doctorando en formación, empleo y desarrollo regional en la Universidad de La Laguna, España).
- 4 Profesor de la Cátedra de Mercadotecnia de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Adscrito al Departamento de Ciencias Administrativas. Máster en Sostenibilidad y RSC (Universidad Jaume I, España).

1. Introducción

Ante las debilidades que se observan en la economía mundial relacionadas con el poder de las empresas, que muchas veces sobrepasan el dominio de los países, se ha generado preocupación sobre el abuso que éstas pueden llegar a cometer (Foroohar, 2012). Con las ventajas de la producción flexible las empresas plantean nuevas situaciones y relaciones de trabajo y producción que, en muchos casos, implican daños a las personas y sus entornos naturales. Por un lado, se encuentran casos de abusos y discriminación de los trabajadores en cuanto a sus condiciones de trabajo, irrespeto a los derechos humanos y daños a los pueblos que no ven compensado el beneficio que obtienen las trasnacionales que explotan sus recursos naturales; por otro, daños irreversibles al ambiente que ponen en riesgo la existencia humana.

En este contexto, se propone una alternativa de gestión empresarial que marca pautas y orienta acerca de las buenas prácticas que debe atender el sector empresarial. En tal sentido, entra en juego lo que se ha denominado Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta orientación se presenta como una apuesta a una nueva forma de gerencia que plantea un proceso de gestión de relaciones de la empresa con sus diferentes grupos de interés, valga decir, empleados, propietarios, proveedores, clientes, inversores, comunidad y ambiente (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

Ahora bien, dada la creciente importancia del tema para las organizaciones y para quienes las dirigirán en el futuro (actuales estudiantes de Administración de Empresas) se requiere que los contenidos programáticos garanticen una formación donde se enfatice en valores y ética. Obviar esta realidad puede significar que las organizaciones permanecerán aisladas de las realidades sociales de sus trabajadores y grupos relacionados, siendo poco el impacto que generen sobre éstos y el desarrollo de sus comunidades y entorno natural.

Para diagnosticar la situación actual de la aplicación de esta orientación en la educación que se imparte en la FACES-ULA, Mé-

rida, Venezuela, en este primer acercamiento se abordará la percepción sobre la RSE que tienen los estudiantes del último semestre de la carrera Administración de Empresas. Los resultados permitirán conocer la importancia y jerarquía que otorgan a las diferentes dimensiones de la responsabilidad social planteadas desde el enfoque de Carroll (1979, 1991), las contribuciones de las diferentes áreas y la relación que observan con respecto a la empresa exitosa. Sus hallazgos deben servir de reflexión para quienes tienen la oportunidad de dirigir el destino de una institución que debe guiar el desenvolvimiento y evolución del acontecer organizacional en un todo de acuerdo con las nuevas realidades y exigencias de un mundo cambiante y globalizado. Más aún, respondiendo a los requerimientos de un contexto geográfico local que exige y espera un desarrollo local que no es posible sin la contribución de sus organizaciones.

El estudio plantea como objetivo general “Estudiar la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes (FACES-ULA) con relación a la RSE”. A partir de éste se derivan los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar el orden de importancia de las dimensiones de la RSE percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes; 2) Jerarquizar las premisas de cada dimensión de la RSE percibidas por los estudiantes de la FACES-ULA; 3) Señalar las áreas de conocimiento pertenecientes a los *pensa* de estudio de las carreras que se imparten en la FACES-ULA, donde se abordan temáticas relacionadas con la RSE; y 4) Determinar la presencia de elementos relativos a la RSE en el concepto de empresa exitosa percibido por los estudiantes de la FACES-ULA.

2. Marco teórico

En el ámbito de la RSE existe un extenso bagaje de estudios que han contribuido a lo que hoy se atiende como su contenido teórico. Estos aportes emergen desde la academia, organismos internacionales y empresas, entre otros. A continuación, se esbozan aspectos básicos para entender esta orientación.

2.1 Definición de la RSE

Aun cuando son numerosos los estudios que se han realizado sobre el tema, todavía no existe consenso en cuanto a la definición del término RSE. Es notorio que los estudios realizados en este campo han crecido de forma significativa, existiendo una gran proliferación de teorías, enfoques y terminologías (Garriga y Melé, 2004)

Rodríguez (2007) plantea que la RSE puede entenderse fundamentalmente desde dos perspectivas: una, llamada Instrumental, a través de la cual la empresa busca mejorar su imagen comercial y fortalecer su reputación, lo que genera un acumulado de activos intangibles, diferenciación, motivación del personal y en definitiva, riqueza para la empresa; y otra, llamada por el autor como *RSE Avanzada*, en la que la riqueza que se pretende crear es compartida por los diferentes grupos de interés, buscando articular de forma efectiva la participación de la empresa en la solución de los problemas o necesidades de los grupos de interés relevantes, vislumbrándose para ello una empresa con un modelo de acción pluralista.

Para Guédez (2006) existe una definición *connotativa* que la define como el ejercicio ético y sustentable de la competitividad, donde se articulan las perspectivas planteadas por Rodríguez (2007); otra, *descriptiva*, que se refiere al conjunto de estrategias que permiten identificar y atender, anticipar y sobrepasar, las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos. Una tercera que llama *operativa*, que complementa los conceptos anteriores y pone de manifiesto su operatividad.

Otra definición puede encontrarse en la Norma ISO 26000, según la cual la responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; que tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; que esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (International Organization for Standardization, 2010).

Desde la Unión Europea son significativos los aportes a esta orientación y a través de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) en su Libro Verde para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, se define la RSE como:

Un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio (p. 4)... Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores (p. 7).

Asimismo hace énfasis en su inclusión en la visión y gestión estratégica como eje transversal, es decir, debe incorporar en la gestión estratégica de las organizaciones el respeto a los valores éticos, las personas (clientes, empleados, comunidades) y al medio ambiente. Esta forma de actuar, por añadidura, derivará en competitividad, rentabilidad, calidad de vida y capital social. Por otra parte, mantener excelentes relaciones basadas en la responsabilidad social, sin duda alguna derivará en una también excelente reputación e imagen empresarial que por añadidura resultará en rentabilidad.

Mientras se mejora la calidad de vida de los empleados, sus familias, comunidad, clientes, demás grupos y el ambiente, paralelamente se estará contribuyendo con el desarrollo económico de las sociedades; y en la medida que el beneficio económico se cumpla, la filosofía de acción de la RSE orientará las verdaderas inversiones innovadoras y respetuosas de los derechos humanos, laborales y ambientales. En otras palabras, esta responsabilidad permite a las organizaciones ser más competitivas, a lo cual la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) expresa:

Cuando la responsabilidad social de la empresa constituye un proceso de gestión de sus relaciones con diversos interlocutores que pueden influir realmente en su libertad de funcionamiento, los argumentos comerciales son evidentes. Por tanto, la responsabilidad social debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la gestión de calidad (p. 4).

La RSE atiende las expectativas e intereses de diferentes grupos relacionados con la empresa, es decir, inversionistas, colaboradores, empleados, proveedores, gobierno, organizaciones sociales, comunidades, clientes e intereses relacionados con el medio ambiente y la ecología. Asimismo, se desarrolla enmarcada en derechos internacionales. Según la Iniciativa de las Naciones Unidas “Pacto Global” (Núñez, 2003), la RSE se puede plantear en tres planos, a saber:

- 1) **Derechos humanos:** enmarcados en estándares internacionales como la Declaración internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- 2) **Derechos laborales:** enmarcados en los cuatro principios fundamentales de la OIT y del Derecho del Trabajo y
- 3) **Derechos ambientales:** responsabilidad sobre externalidades generadas por su actividad productiva, lo cual incluye la gestión de recursos naturales, control de contaminación, manejo de desechos, el ciclo del producto y más allá de esto, participación en la mejora de los problemas (salud, vivienda, agua, transporte y deterioro del ambiente, entre otros) de la comunidad en la cual se desarrolla y a la que pertenecen sus empleados y otros grupos de consideración de la empresa.

Desde los organismos internacionales también existen valiosos aportes, entre los cuales existen importantes iniciativas que han marcado y orientado a cada vez más empresas. El cuadro N° 1. muestra los principales aportes a la temática.

Cuadro N° 1. >>> Instituciones y sus aportes a la RSE

Comité Internacional de Normalización (ISO)
<p>Norma ISO 9000 (1997) actualización para regular aspectos de calidad.</p> <p>Norma ISO 14000 (iniciadas en 1996), para pautas relativas a la gestión medioambiental. La serie 14000 se presenta en dos grandes grupos: Normas ISO dirigidas al nivel organizativo, en especial para los Sistemas de Gestión Medio Ambientales (SGMA), es decir, para su implementación, auditoría medioambiental, evaluación de la actuación y comunicación de los resultados; y el segundo grupo, dirigidas a productos y servicios en aspectos relacionados con el uso, declaraciones medioambientales, desarrollo del ciclo de vida del producto, desarrollo de productos y estándares aplicados a los mismos.</p> <p>Norma ISO 26000 (2010): orientación armonizada y pertinente a nivel mundial para cualquier organización, elaborada teniendo en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, económica y organizacional, por lo que cualquier organización puede aplicar sus directrices. La norma no está enfocada a la certificación puesto que se compone de recomendaciones y no de requisitos, dejando claro el carácter voluntario (International Organization for Standardization, 2010).</p>
Global Reporting Initiative (GRI)
<p>Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión G4 (2013), que ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles. Las memorias de sostenibilidad contienen información sobre la incidencia de las organizaciones, ya sea esta positiva o negativa, en el medio ambiente, la sociedad y la economía. Dentro de las categorías de temas de la guía se encuentran economía, medioambiente, desempeño social, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre los productos (Global Reporting Initiative, 2013).</p>
Social Accountability Internacional (SAI)
<p>Norma SA8000 (1997) basada en las normas ISO, Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Declaración de los Derechos del Niño y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, es un estándar para verificar las condiciones de trabajo a lo largo de la cadena de valor, es decir, un enfoque dedicado exclusivamente a la RSE interna. Plantea nueve ámbitos de acción: trabajo infantil, trabajo forzoso y obligatorio, derecho de sindicación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración y sistemas de gestión (Social Accountability International, 2008).</p>

Naciones Unidas (Foro Económico Mundial entre el empresariado mundial y las Naciones Unidas)

Pacto Mundial (1999), basado en diez principios que deberían adoptar las empresas (y que posteriormente han sido retomados por otras iniciativas): 1) apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia; 2) asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos; 3) apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; 4) apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción; 5) apoyar la erradicación del trabajo infantil; 6) apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación; 8) fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; 9) fomentar el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente; 10) trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno (Organización de las Naciones Unidas, <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/>).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Directrices de la OCDE dirigidas a las empresas multinacionales (actualización 2011) que presentan una serie de principios y normas en materia de responsabilidad social de carácter voluntario para las empresas, compartidos por sus países miembros y forman parte de la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales. Las líneas directrices abordan temas de principios a seguir por las empresas, publicación de informaciones, derechos humanos, empleo y relaciones laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción, peticiones de soborno y otras formas de extorsión; intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia y fiscalidad, así como procedimientos para su puesta en práctica (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2011).

Naciones Unidas (Cumbre del Milenio)
<p>Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) (2000), logrados con la participación de 189 países, incluyendo 147 jefes de Estado. Establecen la responsabilidad colectiva de respetar y defender los principios en el plano mundial, de la dignidad humana, la igualdad y la equidad, trabajar por la paz y darles cumplimiento para el año 2015. Los ODM plantean premisas sobre los temas pobreza, hambre, educación, ambiente, equidad de género y salud, a los efectos de reducir los niveles de subdesarrollo y desigualdad de los países en vías de desarrollo. Los ocho objetivos son: 1) Erradicar la pobreza extrema y el hambre 2) Lograr la enseñanza primaria universal, 3) Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, 4) Reducir la mortalidad infantil, 5) Mejorar la salud materna, 6) Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades, 7) Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, 8) Fomentar una asociación mundial para el desarrollo (Organización de las Naciones Unidas: http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/).</p>
Comisión de las Comunidades Europeas
<p>Libro Verde, para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas (2001), el cual inculca la aplicación de buenas prácticas, dar a conocer y aprovechar las experiencias positivas, aumentar la transparencia, fiabilidad y evaluar, en este sentido, las conductas empresariales. En su contenido se define la RSE en sus dimensiones interna (gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el puesto de trabajo, adaptación al cambio, gestión e impacto ambiental y de los recursos naturales) y externa (comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos y problemas ecológicos mundiales). Plantea la inclusión de la RSE en la gestión empresarial debiendo considerarse en cada paso de la planificación estratégica de la empresa (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).</p>
Instituto ETHOS
<p>Indicadores ETHOS-IARSE/PLARSE para Negocios Sustentables y Responsables (actualización en septiembre de 2013), es una herramienta de gestión, gratuita, que busca apoyar a las empresas en la incorporación de la sustentabilidad y responsabilidad social en sus estrategias de negocio, de modo que este sea sustentable y responsable. Ha considerado para su elaboración las directrices de la ISO 26000 y directrices del GRI. Evalúan cuánto de sustentabilidad y responsabilidad social ha sido incorporado a través de cuarenta y siete indicadores, ayudando a definir estrategias, políticas y procesos (Instituto Ethos de empresas y responsabilidad social, 2013; Instituto Argentino de Responsabilidad Social IARSE, 2014).</p>

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los planteamientos de las instituciones citadas.

2.2 Dimensiones de la RSE

Existen varias propuestas para entender la RSE, considerándola como un conjunto de dimensiones o grandes aspectos a considerar. Entre otras, está la planteada por la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), a través de su Libro Verde de la responsabilidad social, cuya estructura se muestra en el cuadro N° 2.

Cuadro N° 2. >>>
**Dimensiones de la RSE según el Libro Verde
de la Comisión de las Naciones Europeas**

Dimensión interna: prácticas responsables relacionadas con los trabajadores y respeto del medio ambiente reflejadas en la gestión de recursos naturales utilizados en la producción.
Gestión de los recursos humanos
Estabilidad laboral vista desde la responsabilidad, mejores canales y calidad de información, equilibrio entre trabajo, familia y ocio, respeto a la diversidad, igualdad de retribución y género, participación en los beneficios de la empresa y seguridad en el lugar de trabajo.
Salud y seguridad del puesto de trabajo
Requerir a proveedores y contratistas actuaciones responsables, tales como condiciones para continuar o iniciar contratos o relaciones comerciales y programas de formación y gestión de salud y seguridad laboral. Garantizar espacios de respeto a la salud y seguridad en el lugar de trabajo que puedan medirse, comunicarse y certificarse.
Adaptación al cambio
Equilibrar los intereses y preocupaciones de los afectados por despidos permitiendo su participación e implicación mediante la información y consulta en francos procesos de cooperación y diálogo. Adicionalmente, contemplar cursos de actualización que garanticen su empleabilidad.
Gestión del impacto ambiental y los recursos naturales
Prácticas respetuosas del medio ambiente, específicamente en lo relacionado con los recursos naturales utilizados en la producción, implicando reducción del consumo de recursos, producción de desechos, emisión de agentes contaminantes y análisis de las repercusiones del producto durante su ciclo de vida y el desarrollo de la cadena de valor.
Dimensión externa: prácticas socialmente responsables dirigidas a las comunidades y grupos de interés; cubre también los derechos humanos, problemas ecológicos y desarrollo sostenible.

Comunidades locales
Integración de las empresas en su entorno local como motores de su desarrollo ofreciendo puestos de trabajo, salarios, prestaciones e ingresos fiscales en una relación de ganar-ganar. Implica conocer los agentes locales, tradiciones, recursos, entre otros, así como contribuir con la calidad de vida de sus trabajadores, sus familias y sus comunidades.
Socios comerciales, proveedores y consumidores
Colaboración y cooperación con los socios comerciales a través de suministros fiables, precios, servicios, entre otros. Apoyo a las pymes contribuyendo a iniciativas emprendedoras, financiamiento y adquisición minoritaria de capital de empresas con iniciativas prometedoras.
Derechos humanos
Relacionada con los derechos humanos, sobre todo los vinculados con las interrelaciones internacionales y cadenas de suministro. Se exhorta al respeto de los derechos humanos a través de la Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
Problemas ecológicos mundiales
Busca reunir voluntades y acciones de Estados y empresas en pro de marcar lineamientos internacionales a favor de comportamientos empresariales que contribuyan con la salud del entorno global y sostenible.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de lo planteado por la Comisión de las Naciones Europeas (2001).

Así, el Libro Verde de la Responsabilidad Social, plantea la RSE desde dos ópticas: una interna y otra externa, a través de las cuales la empresa se interrelaciona con todos sus grupos de interés.

Otra propuesta se encuentra en la contribución de Carroll (1991), según la cual la RSE debe entenderse como la integración de cuatro componentes o responsabilidades sociales referidas a lo económico, legal, ético y filantrópico, lo cual vendría a constituir la responsabilidad social total de la empresa.

Según este estudioso del tema, los cuatro tipos de componentes o responsabilidades pueden representarse en una pirámide cuya base es lo económico y, luego, más arriba, los niveles relacionados con lo legal, ético y filantrópico. Pueden asumirse de forma secuencial o

en forma paralela. El cuadro N° 3, muestra el planeamiento de este estudio que ha marcado pauta en el análisis del tema.

Cuadro N° 3. >>>

Componentes o responsabilidades sociales de la organización

<p>Componente o responsabilidad económica</p> <p>Producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los miembros de la sociedad recibiendo a cambio una ganancia. Todas las demás responsabilidades empresariales se apoyan en la responsabilidad económica de la empresa, pues sobre su soporte es posible asumirlas. En ese sentido, la empresa debería ser consistentemente rentable, poseer una fuerte situación competitiva y ser eficiente en sus operaciones</p>
<p>Responsabilidad legal</p> <p>Cumplir con la legalidad a la hora de operar. Se refiere a operaciones justas que permitan proporcionar bienes y servicios cumpliendo los requisitos legales mínimos. Parte del éxito de una organización depende del cumplimiento de sus obligaciones legales.</p>
<p>Responsabilidad ética</p> <p>Aunque las responsabilidades económicas y legales encarnan las normas éticas sobre la equidad y la justicia, la responsabilidad ética comprende las actividades y prácticas que pueden esperarse de las organizaciones o que están prohibidas por los miembros de la sociedad a pesar de no estar codificadas en la ley. Incorporan estándares, normas o expectativas que conciernen a consumidores, empleados, accionistas y comunidad, que son justas o de acuerdo con el respeto y protección de los derechos morales y van más allá del mero cumplimiento de las leyes. Asimismo, debe evitarse comprometer las normas éticas a favor de los objetivos corporativos y debe hacerse lo correcto moral o éticamente</p>
<p>Filantropía</p> <p>Abarca aquellas acciones corporativas en respuesta a las expectativas de la sociedad, que incluyen la participación activa en programas para promover el bienestar o la buena voluntad humana. Se trata de contribuciones empresariales (financieras o de tiempo) al arte, educación, comunidad, entre otros. Así, se espera que las organizaciones apoyen a las instituciones educativas públicas y privadas; los gerentes y empleados participan en actividades de voluntariado y caritativas dentro de sus comunidades locales.</p>

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los planteado por Carroll (1991).

En resumen, según Carroll (1991), las empresas son las unidades económicas básicas de la sociedad y por tanto se espera que produzcan los bienes y servicios que ésta requiere (económico). Por supuesto, incluye que obtengan ganancia, generen empleo y bienestar a través de un comportamiento ajustado a la ley (legal). Ahora bien, la responsabilidad ética va más allá del cumplimiento de la ley, pasa por el comportamiento y normas éticas que la sociedad espera del negocio (ética). La responsabilidad de voluntariado, filantropía o libre discreción de la empresa, implica ir más allá de lo que la sociedad esperaría de la empresa. En este sentido, la empresa escucha sus necesidades e intenta ayudar. Como se ha mencionado, según el autor, pueden darse en etapas o forma simultánea, pues sin solidez económica difícilmente puede aspirarse al resto. Sin embargo, también es cierto que la ética debería estar de forma transversal en todos los componentes.

Ahora bien, si se quisiera entender cómo evolucionan las empresas en el camino de la responsabilidad social, lo expuesto por Guédez (2006) puede servir de ayuda. Según el autor, el comportamiento socialmente responsable no se alcanza de forma definitiva, más bien resulta de un proceso de madurez producto de la conjunción de intereses y esfuerzos humanos internos que trascienden a sus relaciones con el entorno.

Primero, surge la organización *económicamente responsable*, que busca garantizar la rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo en un ambiente de legalidad. La siguiente etapa es la consideración de la organización como *públicamente responsable*, es decir, que tal responsabilidad pueda ser percibida en el desarrollo o prestación de productos y/o servicios de calidad, precio justo, empleos dignos, cumplimiento de la ley, entre otros. La organización *socialmente dispuesta* está convencida y consciente, y decide hacer algo al respecto, buscando orientación a su decisión; es consciente de su papel en la sociedad y la reconoce a través de estrategias sociales. La organización *socialmente competente*, además de la conciencia y decisiones enmarcadas en lo socialmente responsable, desarrolla competencias individuales y grupales asociadas a las exigencias del negocio. Implica capacidad y disposición de los miembros para orientar su

compromiso social. Seguidamente, inspirada en el concepto de inteligencia social, la organización *socialmente inteligente* integra sus competencias e institucionaliza estructuralmente la RSE (misión, visión, procedimientos, programas de información, formación, cultura, iniciativas, políticas de rendición y balance social). Por último, la organización *socialmente ética*, reconocida públicamente por el cumplimiento de estándares de calidad, disposición, capacidad e inteligencia organizacional, adicionalmente considera al ser humano como el eje central del sistema y se fundamenta en el respeto a los derechos humanos, el fomento del capital social y la sostenibilidad.

Aunque el plano ético se considere en la última etapa, no quiere decir que se ignore en las etapas previas. Quizás podría plantearse como un crecimiento o madurez ética que se considera más sólida, plena e integral en la última etapa (pues la responsabilidad económica y legal o la consideración del derecho de los consumidores, por ejemplo, involucran necesariamente a la ética).

3. Metodología

El presente estudio es de carácter exploratorio y descriptivo, con un enfoque cuantitativo de la realidad que se aborda. Adicionalmente, el diseño aplicado genera una investigación documental, de campo y no experimental. Aborda a los estudiantes del último semestre de la carrera de Administración de Empresas de la FACES-ULA, Núcleo Mérida, Venezuela, en el último trimestre del año 2013, pues se considera que estos serán parte de los futuros gerentes de organizaciones venezolanas y, por tanto, contribuirán con la gestión estratégica de las mismas.

De acuerdo al listado emitido por la Oficina de Registros Estudiantiles de la FACES (OREFACES, 2013), se tiene que el número de estudiantes del último semestre de la carrera Administración de Empresas asciende a ochenta y cinco alumnos. En este orden de ideas, dado que el número puede ser alcanzable, se ha considerado pertinente abordar a toda la población a través de un censo. En la investigación de campo se utilizó como instrumento el cuestionario a

través de la técnica de encuesta. De igual forma, para la validación del instrumento, se remitió la valoración del mismo a tres expertos en el área de RSE, estadística y metodología.

Para identificar el orden de importancia de la RSE, se consideraron las dimensiones propuestas por el modelo de Carroll (1991), es decir, dimensión económica, legal, ética y filantrópica o discrecional. Adicionalmente, dada la importancia del tema ambiental, se adicionó este componente a estas dimensiones. El encuestado asigna a cada opción un número dentro de la escala del 1 al 5, donde “1” es el menos importante y “5” más importante. Así, se puede conocer el orden de importancia que otorgan a las dimensiones (objetivo 1).

Luego, cada dimensión es particularmente evaluada considerando una serie de enunciados que develan la percepción del estudiante con respecto a estas. De igual forma asigna un número utilizando la misma escala, es decir, “1” es el menos importante y “5” más importante. De esta forma se jerarquizan las premisas de cada dimensión (objetivo 2). Para identificar las áreas temáticas en las cuales se imparten contenidos relacionados con la RSE, se ofrece una lista de asignaturas del *pensum* de estudios de la carrera de Administración de Empresas para que señalen con una “X” las que cumplen con esta condición (objetivo 3).

En cuanto a las características que conciben como exitosas en una empresa, se presentan veintitrés enunciados de diferente naturaleza, dentro de los cuales (entre otros) existen los relacionados con empresas exitosas y socialmente responsables. Los encuestados eligen las ocho características o enunciados que consideren más importantes. Finalmente, se muestran enunciados que denotan acciones empresariales que incluyen algunas acciones socialmente responsables, ante las cuales elegirán entre la opción “sí” o “no” según lo consideren pertinente (objetivo 4).

En conjunto, estos cuatro objetivos ofrecerán la información requerida para analizar la percepción de la responsabilidad social empresarial por parte de los estudiantes de la FACES-ULA.

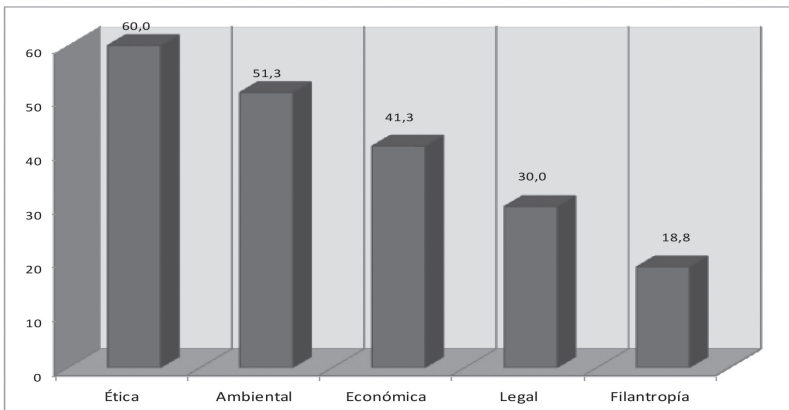
4. Resultados

El diagnóstico se levanta de los ochenta estudiantes del último semestre de la carrera de Administración de Empresas de la FACES-ULA, núcleo Mérida, Venezuela, que contestaron la encuesta.

4.1 Jerarquía de las dimensiones de RSE

Considerando las cinco dimensiones de RSE estudiadas (económica, legal, ambiental, filantrópica o libre discreción y ética) y su jerarquización según la importancia otorgada por los estudiantes, el gráfico N° 1, se muestran los resultados arrojados.

Gráfico N° 1. >>>
Jerarquía de las dimensiones de RSE.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta aplicada.

Como se evidencia, 60% de los estudiantes consideran a la dimensión ética como la más importante; asimismo, más de la mitad consideran en segundo lugar a la dimensión ambiente, seguida por la dimensión económica. En los últimos lugares posicionan la dimensión legal y la discrecional. Este comportamiento deja ver una clara inclinación de los estudiantes hacia las conductas éticas en lo que concierne a su comportamiento como gerentes dentro de las organizaciones, así como el respeto por los valores ambientales, sin desmedro de los aspectos económicos.

Asimismo, el hecho de que prioricen lo ético y ambiental pudiera sugerir que la mayoría tiene más o menos claro el que la RSE no es sólo filantropía o cumplimiento de la ley.

4.2 Análisis de las dimensiones de la RSE

Con el propósito de profundizar en las percepciones de los estudiantes con relación a los aspectos que se abordan en cada una de las dimensiones de la RSE, se evaluaron para cada una de éstas una serie de premisas, buscando que los encuestados priorizaran las más relevantes para una organización que se asumiera socialmente responsable. La Tabla N° 1 muestra la información obtenida en cada una de las dimensiones según su orden de importancia.

En cuanto a la dimensión ética (considerada como la más importante), las premisas con mayor valoración fueron el fomentar conductas éticas entre los integrantes de la empresa y el actuar de acuerdo a las normas éticas de la sociedad, así como ser reconocida como una empresa ética. En lo que respecta a la dimensión ambiental, las premisas más importantes para los estudiantes fueron el establecimiento de políticas proclives al medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Con relación a la dimensión económica, los participantes del estudio manifestaron como premisas de mayor importancia para una empresa socialmente responsable, operar eficientemente y ser competitivas, dejando en tercer lugar la maximización de utilidades. En la dimensión legal, las primeras posiciones de importancia las tienen el cumplimiento de las leyes ambientales (aspecto que coincide con la orientación de los encuestados hacia el cuidado del medio ambiente manifestado en la jerarquía otorgada a la dimensión ambiental), el cumplimiento de contratos según normativa legal vigente y el pago de impuestos. Finalmente, en la dimensión filantrópica (última en importancia) las principales premisas fueron el participar en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad y ser reconocida como una empresa responsable (lo que coincide con la dimensión ética).

Tabla Nº 1. >>>
Valoración de las premisas correspondientes
a cada dimensión de RSE

Premisas/dimensión	Porcentaje
Dimensión ética	60,0
Fomentar conductas éticas entre sus integrantes	58,8
Actuar de acuerdo a las normas éticas de la sociedad	45,0
Ser reconocida como una empresa ética	41,3
No sacrificar las normas éticas por las metas económicas	31,3
Operar de forma ética aunque se sacrifiquen las metas económicas	23,8
Dimensión ambiental	51,3
Establecer una política proclive al medioambiente	57,5
Prevenir la contaminación	43,8
Examinar el diseño de los productos y servicios	33,8
Establecer una práctica de reciclaje y re-utilización	28,8
Trabajar en la eficiencia del uso de la energía y el agua	22,5
Dimensión económica	41,3
Operar eficientemente	65,0
Ser competitivas	50,0
Maximizar ganancias	36,3
Producir riqueza	23,8
Ser lucrativas	23,8
Dimensión legal	30,0
Cumplir con las leyes ambientales	51,3
Cumplir con los contratos según las normas legales vigentes	45,0
Pagar impuestos según la ley	41,3
Producir bienes y servicios según estándares requeridos por la ley	37,5
Acatar las leyes que regulan la libre competencia	26,3
Dimensión filantrópica	18,8
Mejorar la calidad de vida de las sociedad	51,3
Ser reconocida como empresa responsable	45,0
Ayudar a resolver problemas sociales	38,8
Mejorar la calidad de vida de su comunidad circundante	36,3
Destinar parte de las ganancias a actividades benéficas	28,8

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta aplicada.

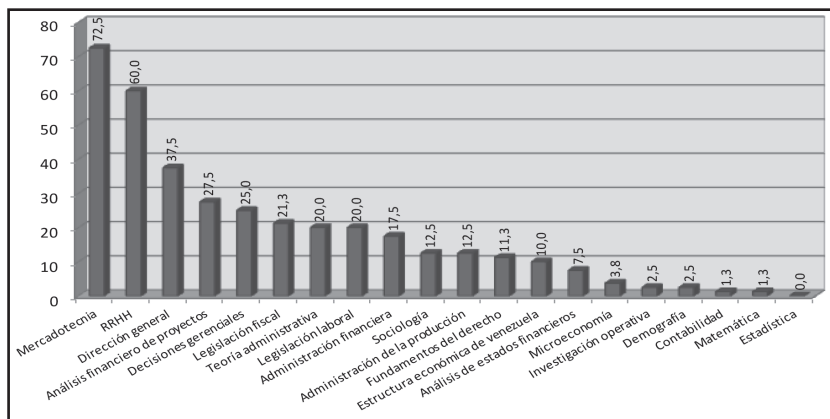
En general, las premisas en las que se obtienen mayor consenso no llegan al 60% y las que muestran porcentajes superiores al 50% (en orden de importancia), son las referidas a operar eficientemente (dimensión económica), fomentar conductas éticas entre sus integrantes (dimensión ética), establecer una política proclive al medioambiente (dimensión medioambiental), cumplir con las le-

yes ambientales y mejorar la vida de la sociedad (dimensión legal y filantropía) y ser competitivas (dimensión económica). En este caso, sólo considerando las premisas de mayor consenso entre los estudiantes, se muestra una inclinación o acuerdo en lo económico pasando a un segundo y tercer lugar lo ético y ambiental.

4.3 Asignaturas del *pensum* de Administración de Empresas que abordan temáticas relativas a la RSE

En cuanto a las asignaturas del *pensum* de estudio en cuyo contexto los estudiantes recibieron información sobre RSE los resultados arrojados se evidencian en el Gráfico N° 2. En este sentido, resaltan mercadotecnia y recursos humanos, seguidas por dirección general y análisis financiero de proyectos.

Gráfico N° 2. >>>
Asignaturas en las que se imparte RSE.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta aplicada.

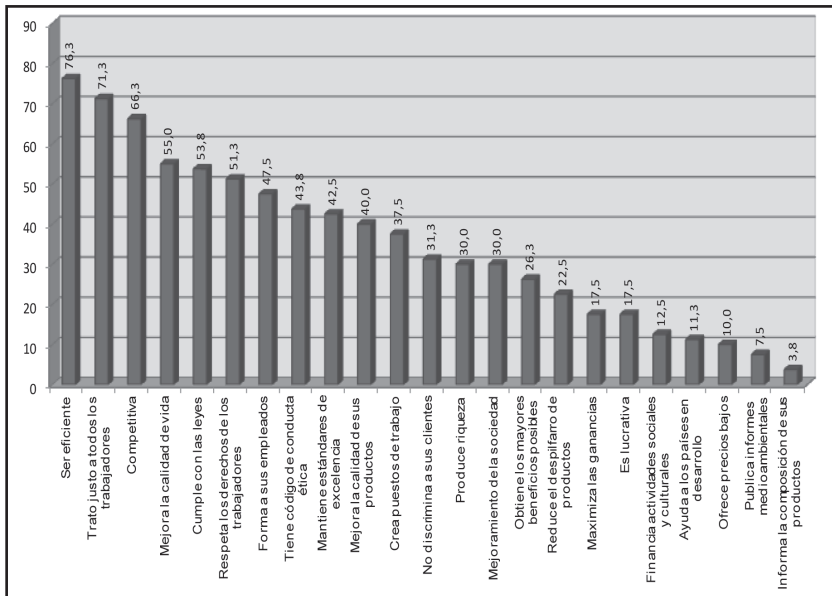
Resulta interesante resaltar que estas materias pertenecen al ciclo profesional de la carrera, lo que indica que en los primeros semestres no se está incorporando esta temática. Este aspecto es un factor a considerar, pues debe sensibilizarse al estudiante desde el inicio de la carrera y de forma transversal a lo largo de ésta para lograr un perfil integral y orientado a una conducta responsable con relación a la organización y su entorno. Asimismo, en las asigna-

turas como Microeconomía, Investigación Operativa, Demografía y Matemática es muy bajo el aporte en este sentido, sin contar que en Estadística todos coinciden en que no se hace mención alguna al tema.

4.4 Presencia de elementos de RSE en el concepto de empresa exitosa

En cuanto a los atributos asociados a una empresa exitosa, los resultados se muestran en el Gráfico N° 3, en el que se puede observar que los estudiantes de la FACES-ULA asocian una empresa con éxito con el hecho que sea eficiente, competitiva, que tenga un trato justo con los trabajadores, mejore la calidad de vida y cumpla con las leyes.

Gráfico N° 3. >>>
Aspectos que hacen a una empresa exitosa.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta aplicada.

Se notó una tendencia a valorar más aquellos aspectos asociados con los trabajadores (trato justo, respeto a sus derechos, formación,

crear puestos de trabajo, códigos de ética), quedando menos valoradas las cuestiones sociales y ambientales. Cabe destacar que aspectos económicos tales como la producción de riqueza, maximización de ganancias, el generar lucro, tampoco figuran entre los más asociados con el éxito empresarial.

Adicionalmente, en cuanto al comportamiento organizacional socialmente responsable que debería regir a las organizaciones, se puede observar en la Tabla N° 2, que la mayoría de los encuestados considera, en orden de importancia, que la organización debe incluir en su planificación estratégica la responsabilidad social, así como velar por el reciclaje de los envases de sus productos, contribuir con el desarrollo de la comunidad, evitar el daño ambiental, aunque implique menos rentabilidad, así como contribuir con la calidad de vida de las familias de sus trabajadores.

Tabla N° 2. >>>
Opiniones sobre el comportamiento empresarial

Opiniones	Porcentaje
La empresa debe incluir en su planificación estratégica la responsabilidad social	96,3
La empresa debe velar por el reciclaje de los envases de sus productos	95,0
La empresa debe contribuir con el desarrollo de la comunidad en que lleva a cabo sus actividades	92,5
La empresa debe evitar el daño ambiental aun cuando implique menos rentabilidad	91,3
La empresa debe contribuir con la calidad de vida de las familias de sus trabajadores	90,0
Se siente capaz de dirigir una empresa de forma socialmente responsable	82,5
La empresa debe trabajar con proveedores y distribuidores socialmente responsables	78,8
La empresa realiza actividades de RSE aun cuando no hayan disposiciones legales que la regulen	76,3
La empresa realiza las actividades relacionadas con RSE sólo para cumplir con las disposiciones legales	58,8
Trabajaría en una empresa socialmente responsable aun cuando devengara un menor salario	50,0
Trabajaría en una empresa socialmente responsable sólo si paga un salario mayor	40,0
La empresa puede ser socialmente responsable aun cuando su producto cause daño al ambiente o a la salud	30,0
La empresa debe cumplir con su responsabilidad económica por encima de cuestiones éticas	28,8
La responsabilidad social está relacionada sólo con donaciones de la empresa	15,0

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta aplicada.

Asimismo, resalta que la mitad de los estudiantes estaría dispuesta a trabajar en una empresa socialmente responsable aun cuando devenguen un salario menor; no obstante, un 40% piensa todo lo contrario. Se observa además la existencia de un grupo que representa porcentajes menores del 30%, que considera que la RSE es sólo donaciones, o que la empresa puede ser socialmente responsable aun cuando su producto cause daños ambientales o de salud, o incluso que debe priorizar lo económico ignorando el plano ético.

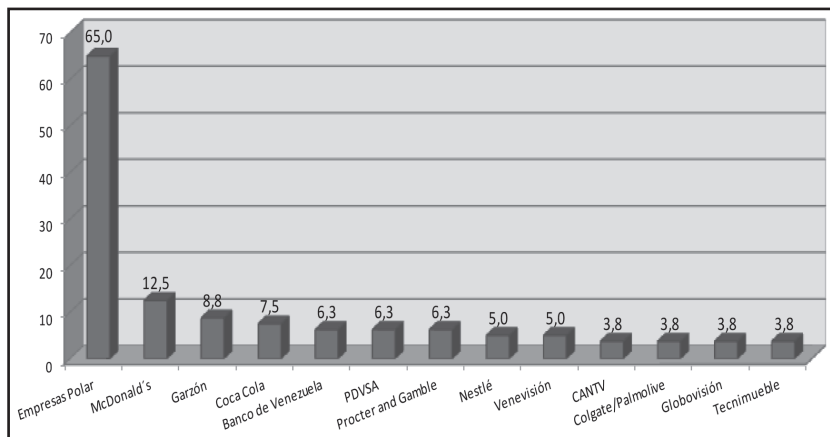
Teniendo en cuenta este tipo de percepciones asociadas al deber ser, a los encuestados se les preguntó por las empresas que consideraban más socialmente responsables. En total nombraron veintiséis empresas la mayoría de las cuales funciona a nivel nacional. En el Gráfico N° 4, se muestran las primeras trece empresas nombradas, resaltando una empresas del sector financiero (Banco de Venezuela), una de comida rápida (McDonald's), dos televisoras (Venevisión y Globovisión), dos empresas del Estado (PDVSA, CANTV), seis del sector de alimentación y bebidas (Empresas Polar, Garzón, Coca Cola, P&G, Nestlé y Colgate-Palmolive) y sólo una empresa local dedicada a la venta de muebles de oficina (Tecnimueble).

Asimismo, la mayoría de los estudiantes consideraron como empresa líder en el campo de la RSE a Empresas Polar, seguida por otras empresas privadas, pero con un porcentaje muy reducido en cuanto a posicionamiento se refiere. Esto quizás va acorde con el hecho de que esta empresa ha sabido integrar los aspectos de RSE dentro de su modelo de negocio, logrando de esa forma, y mediante una efectiva comunicación interna y externa, capitalizar los beneficios intangibles (posicionamiento como empresa socialmente responsable, capital de marca, reducción de costos de fidelización), y en algunos casos, seguramente tangibles (rentabilidad, cuotas de mercado, reducción de costos, entre otros).

Podría asimilarse también la valoración otorgada a estas empresas, con la opinión de prácticamente la totalidad de los estudiantes que manifestaron la importancia de integrar la RSE en la planificación estratégica, pudiendo intuirse que tal comportamiento diferencia a la organización del resto.

Gráfico 4. >>>

Empresas socialmente responsables según los estudiantes de la carrera Administración de Empresas de la FACES-ULA-Núcleo Mérida.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta aplicada.

Otras empresas privadas y algunas públicas no han logrado comunicar de manera efectiva sus políticas de RSE, o en el peor de los casos, no han sabido identificar los grupos clave a los cuales debe incorporar y dirigir sus acciones para ser más efectivos, pero éstas se plantean como interrogantes que potencialmente pudieran servir de hipótesis para futuras investigaciones.

5. Conclusiones

La presente investigación resulta de significativa importancia puesto que sus resultados permitirán dibujar un diagnóstico desde la percepción que los estudiantes del último semestre de la carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela, tienen con relación a la RSE.

En ese entendido, al considerar las dimensiones de responsabilidad social, para la mayoría de los estudiantes, la dimensión ética es

la más importante, seguida de la ambiental, económica, legal y por último la filantrópica o libre discreción. En el aspecto ético resalta el fomento de conductas éticas entre los integrantes de la empresa y el actuar de acuerdo a las normas éticas de la sociedad, así como ser reconocida como una empresa ética. En lo que respecta a la dimensión ambiental, el respeto a las políticas de protección del medioambiente y prevención de la contaminación.

Con relación a la dimensión económica, consideran importante operar eficientemente y ser competitivas. En la dimensión legal, dan mayor rigor a las leyes ambientales, al cumplimiento de contratos según normativa legal vigente y al pago de impuestos. Finalmente, en la dimensión de filantropía o libre discreción, la cual fue valorada como última en importancia, consideran pertinente participar en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad y la necesidad de ser reconocida como una empresa responsable. Se pudiera intuir que hay claridad en cuanto a que la RSE es más filantropía y cumplimiento de la ley.

Las asignaturas que proveen información sobre el tema, se encuentran mayormente ubicadas en el ciclo profesional de la carrera, resaltando de forma significativa el área de mercadotecnia y recursos humanos. Con un aporte medianamente importante podrían citarse Dirección General, Análisis de Proyectos, Decisiones Gerenciales, Legislación Fiscal, Teoría Administrativa y Legislación Laboral. El resto de asignaturas realizan un aporte poco significativo a la temática.

Dentro de los aspectos que consideran de éxito en una empresa, más de la mitad de los estudiantes citan la eficiencia, el trato justo de sus trabajadores, que sea competitiva, que mejore la calidad de vida y que cumpla la ley. Asimismo, piensan que las organizaciones deben incluir en su planificación estratégica la responsabilidad social, así como velar por el reciclaje de los envases de sus productos, contribuir con el desarrollo de la comunidad, evitar el daño ambiental, aunque implique menos rentabilidad, así como contribuir con la calidad de vida de las familias de sus trabajadores.

De las veintiséis empresas que consideraban socialmente responsables, resalta Empresas Polar como la organización que más demuestra su responsabilidad social, seguida con muy poco posicionamiento en este sentido, por el resto de la lista. Asimismo, existen muy pocas empresas locales posicionadas como socialmente responsables, prevaleciendo en la lista las empresas del sector alimentos y bebidas de alcance nacional.

El perfil de parte importante de los estudiantes de administración deja ver una orientación al plano ético, económico y ambiental, lo cual es bastante positivo. No obstante, no son la totalidad y preocupa un importante número que, por ejemplo, demuestra inclinación a lo económico aun cuando se obvie lo ético o se infrinjan derechos del consumidor, o que trabajarían en empresas socialmente responsables solo si devengan un buen sueldo. Asimismo, existe un grupo significativo que relaciona la RSE, sólo con aspectos legales o con aspectos filantrópicos demostrando desconocimiento de la temática. Esto puede ser explicado por la baja proporción de asignaturas en las cuales se incluye el tema, lo que deja intuir la necesidad de dar mayor peso en el *pensum* de estudio al eje de la RSE.

En este sentido, viene al caso reflexionar sobre la pertinencia de los contenidos programáticos que sirven de sustento a la formación de los profesionales que guiarán el devenir de las empresas. Si bien la RSE plantea una gerencia ética con alto contenido humano, es entonces clave que las instituciones universitarias que lo hacen posible también estén involucradas e inclinadas hacia la conveniencia de esta forma de ver la actuación gerencial. Así, las políticas institucionales deberían estar dirigidas, entre otros aspectos, a la conformación de contenidos programáticos que atiendan al papel de la empresa dentro de la sociedad y no como un ente aislado sólo proclive a la generación de beneficios económicos. Implica entonces, la formación de profesionales con competencias y capacidades suficientes para gestionar una organización que además de garantizar su permanencia en el mercado, apunte al desarrollo de las comunidades que las albergan, en esencia, organizaciones más humanas y sostenibles. Por supuesto, esto pasa necesariamente por la formación de sus profesores en RSE.

Este diagnóstico puede ser de utilidad a la Unidad Curricular de la FACES-ULA, así como a las unidades de las diversas facultades de la Universidad de los Andes y de otras universidades que consideren pertinente valorar este importante tema entre sus estudiantes y profesores. El objetivo deberá ser la generación de profesionales con alto sentido de sensibilidad social a través de una institución con verdadero impacto educativo, de formación, epistemológico y social.

Futuras investigaciones podrían abordar el análisis de contenido de los diferentes programas de asignaturas para verificar la calidad y cantidad de temas de RSE incluidos en los mismos, en la carrera Administración o en cualquier otra afín a la gerencia. Asimismo, sería útil la aplicación de técnicas estadísticas que permitan identificar grupos de estudiantes según su perfil de gerente socialmente responsable. Sería también interesante conocer la percepción desde el punto de vista del profesor universitario, o el estudio de las empresas consideradas socialmente responsables para comprender las claves de su éxito.

6. Referencias >>

- Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance, *Academy of Management Review*, 4, 497-506.
- Carroll, A. (1991). Corporate Social Performance Measurement: A Commentary on Methods for Evaluating an Elusive Construct. In L. Preston (Ed.), *Research in Corporate Social Performance and Policy*, 385-401, 12, Greenwich, CT: JAI Press.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- Foroohar, R. (2012). *Are Companies more powerful than countries*. *Revista Times.com* Recuperado en octubre 2012, de <http://business.time.com/2012/01/27/are-companies-more-powerful-than-countries/>
- Garriga, E. y Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics* (53), 51-71.
- Global Reporting Initiative (GRI) (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Recuperado en noviembre 2013 de <https://www.globalreporting.org/resource/library/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- Guédez V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. El aporte de la empresa al capital social*. Caracas: Editorial Planeta.
- Guédez, V. (2008). *Ser confiable. Responsabilidad social y reputación empresarial*. Caracas: Editorial Planeta.
- International Organization for Standardization (2010). *Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra: Secretaría Centros de la ISO. Recuperado en marzo 2012 de http://www.foetica.org/biblioteca/documentos-de-interes/latinoamerica/doc_details/259-borrador-final-de-la-iso-26000?lang=es
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2013). *Indicadores ETHOS para negocios sustentables y responsables*. San Paulo: Instituto ETHOS de empresas y responsabilidad social. Recuperado en noviembre 2013 de: <http://www3.ethos.org.br/conteudo/iniciativas/indicadores/#.U9kjGkBEBv9>

- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) (2014). *Indicadores ETHOS/IARSE para negocios sustentables y responsables. Programa Latinoamericano de responsabilidad social empresaria*. Córdoba: IARSE. Recuperado en junio 2014 de: <http://www.iarse.org/seccion/wp-content/uploads/2014/06/Indicadores-Ethos-Iarse.pdf>
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. Medio ambiente y desarrollo*. Chile: CEPAL, División sostenible y asentamientos humanos. Recuperado en junio 2012 de: <http://www.eclac.cl/dmaah/proyectos/ediespa/docs/ceads.pdf>.
- Oficina de Registros Estudiantiles (2013). *Listado de estudiantes graduandos carrera de Administración de Empresas*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Los Andes.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2013). *Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Revisión 2011*. OECD Publishing. Recuperado en septiembre 2013 de: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>
- Organización de las Naciones Unidas (2000). *Declaración del Milenio*. Recuperado en septiembre 2013 de <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/index.html>.
- Organización de las Naciones Unidas. *Pacto Mundial*. Disponible: <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>.
- Organización de las Naciones Unidas (2000). *Objetivos del milenio*. Disponible: <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>.
- Rodríguez Fernández, J. M. (2007). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz* (65) 2º cuatrimestre.
- Social Accountability International (2008). *Responsabilidad Social 8000, SA 8000*. Recuperado en septiembre 2013 de http://www.sai-intl.org/_data/n_0001/resources/live/2008StdSpanish.pdf

Contabilidad bajo el enfoque de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s). Estudio basado en la Pyme del sector salud privado, municipio Valera estado Trujillo Venezuela.

Durán, Yosmary¹

Recibido: 01/07/2013

Revisado: 12/09/2013

Aceptado: 19/06/2014

Resumen

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) son consideradas herramientas, soportes y canales computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, almacenan, recuperan, presentan y difunden información constituida de la más variada forma digitalizada. Por lo tanto, la adaptación a un ambiente cambiante y complejo, el manejo masivo de información y el avance de la tecnología, han provocado una necesidad en el uso de las TIC`s en todas las áreas funcionales de la empresa, por lo que no escapa su uso en el área contable, contribuyendo a la generación de un nuevo paradigma empresarial. Por ello, el presente artículo tiene como propósito analizar el nuevo paradigma en la Contabilidad de las organizaciones con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s), basado en la evidencia empírica de las PyME del sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo. La investigación está desarrollada bajo una metodología documental, descriptiva con diseño de campo. La población estuvo constituida por siete (7) clínicas del municipio Valera estado Trujillo, cuyo sujeto informante fue el contador de esa entidad. Para recabar la información se aplicó un cuestionario al contador de dichas organizaciones contenido de veintisiete (27) preguntas. De ello se concluyó que aún cuando utilizan tecnología, no lo están aprovechando en su totalidad, y gran porcentaje de estas organizaciones siguen manejando su proceso contable de forma tradicional, quedándose por debajo de su competencia.

Palabras clave: Contabilidad, Tecnología de la Información y Comunicación, sector salud.

Abstract

ACCOUNTING UNDER THE INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION APPROACH STUDY BASED ON EMPIRICAL EVIDENCE OF PRIVATE SECTOR SMES

Information Technology and Communication (ICT`s) are considered tools, support and computational media channels that process, synthesize, store, retrieve, present and disseminate information of a varied digitized form. Therefore, adaptation to a changing and complex environment, massive data management and advancing technology have led to a need in the use of ICT in all functional areas of the company, including the accounting area, contributing to the generation of a new business paradigm. For that reason, this article aims to analyze the new paradigm in Accounting organizations with the use of Information Technology and Communication (ICT`s), based on empirical evidence of private sector SMEs in the health private sector of the municipality Valera-Trujillo. This research is developed under a documentary, descriptive field design methodology. The population consisted of seven (7) clinics of the municipality Valera-Trujillo, whose informant-subject was the accountant of that entity. To obtain the information a questionnaire of twenty (27) questions was applied to the accountant of these organizations. It concluded that even though technology is used, not full advantage is taking from it, and a large percentage of these organizations are managing their accounting process traditionally, staying below its competition.

Key words: Paradigm Business, Accounting, Information Technology and Communications, private health sector.

1 Profesora Agregada de la Universidad de Los Andes, Venezuela, Núcleo Universitario "Rafael Rangel", (NURR-ULA), Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (DCEAC), Licenciada en Contaduría Pública- (NURR-ULA). Magister Scientiae en Gerencia Financiera-Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB), Venezuela. Doctoranda en Ciencias Contables de la ULA- Venezuela. Investigadora adscrita al Grupo de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas (GICCA-ULA). Correo electrónico: yosmaryduran@ula.ve

1. Introducción

A partir de la década de 1980, aproximadamente, comienzan las empresas de los países industrializados a enfrentar un nuevo desafío, pues las actuales estrategias aplicadas para lograr eficiencia en las actividades internas dejaron de funcionar con la presencia de la globalización, perdiendo así garantía de supervivencia.

Con la globalización se logra el desarrollo empresarial en el mundo, debido a que todos los países se encuentran en un auge de fortalecer sus propias economías con el propósito de competir con países industrializados. Esto originó un aumento de la competencia internacional por los mercados, trayendo consigo, nuevos niveles de desempeño productivo, tecnología y mercadología a las empresas que tienen como meta alcanzar competitividad global. Pues, ahora la empresa requiere capacidad para adaptarse a las necesidades particulares en cada mercado y al mismo tiempo, captar economías de escala y sinergias en sus operaciones internacionales, en otras palabras, aplicar globalización de negocio.

Por ello, la creciente importancia que día a día ha adquirido la información contable dentro de las organizaciones puede ser entendida como consecuencia de tres factores. Primero, la necesidad de éstas de adaptarse a un entorno cada vez más cambiante y complejo. Segundo, la intensificación del componente informativo en todas las actividades económicas y sociales. Tercero, el potencial de las Tecnologías de la Información (TI) en la mejora de la eficacia y eficiencia del tratamiento de la información, provocando una nueva revolución en el orden social y económico, que se ha denominado Sociedad de la Información (Paños, s/f).

Con esto, el avance de la globalización no hubiese sido posible sin que las nuevas tecnologías de la información se hubiesen desenvuelto como ha ocurrido, lo que condujo a que la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) en las operaciones de las empresas, se haya convertido en una herramienta fundamental para poseer ventajas competitivas y así alcanzar la globalización en las organizaciones.

Aunado a esto, los avances tecnológicos actuales han provocado una transformación en la información, permitiendo procesar, almacenar, recuperar y comunicar información en cualquiera de sus formas (voz, textos, imágenes) sin importar la distancia, el tiempo o el volumen. Lo que se traduce a diversas transformaciones que las grandes empresas pueden absorberlas con el uso de la tecnología, pues disponen de personal especializado en cada área de trabajo.

Para subsanar y superar estas dificultades, las empresas, en especial las pequeñas y medianas entidades (PyME) se ven obligadas a buscar asesorías externas en el área, y desagregar las funciones que lleva a cabo toda organización, independientemente del sector o tamaño de la misma, y crear conciencia sobre el papel fundamental que juegan las TIC's, por consiguiente, el empleo de nuevas tecnologías, programas computarizados, internet, comercio electrónico, gobierno electrónico, entre otras herramientas.

En este sentido, y desde el punto de vista contable, las TIC's en el proceso contable de una empresa ofrece múltiples beneficios y estrategias para lograr competitividad en el mundo de la globalización, pues por muy pequeña que sea la organización, los sistemas informáticos contables permiten un manejo automatizado que agiliza las operaciones administrativas-contables, integrándose todas las áreas (tesorería, nómina, compras, facturación y otros) en tiempo real, rápidamente y en forma eficiente.

Además, el empleo del internet, el comercio electrónico y el gobierno electrónico como simples ejemplos aplicados en todas las operaciones de una organización, en especial, en el área contable, caso de estudio de esta investigación, son herramientas que nos ofrecen las TIC's, y constituye la gran autopista de la información y los negocios que crece cada día de manera sorprendente.

El presente artículo tiene por objetivo analizar el nuevo paradigma en la Contabilidad de las organizaciones con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), basado en la evidencia empírica de las PyME del sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo. Lo que conlleva a estudiar el enfo-

que de la globalización y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) en términos generales; diagnosticar el uso de las TIC`s en las PyME venezolanas; conocer el empleo de la Globalización y las TIC`s en el proceso contable de las PyME venezolanas; indagar acerca del internet como herramienta para aplicar las TIC`s en el proceso contable de las PyME; examinar la Gestión Contable con el manejo de las TIC`s; investigar acerca del Comercio Electrónico como una ventaja competitiva que ofrece el uso de las TIC`s; y por último, estudiar el Gobierno Electrónico como una herramienta de las TIC`s.

Para llevar a cabo estas acciones se recurrió al análisis documental con un tipo de investigación descriptiva con diseño de campo no transaccional, tomando en consideración el empleo de las TIC`s en la gestión contable de las organizaciones, específicamente las Pequeñas y Medianas Entidades (PyME) dedicadas a ofrecer un servicio en el sector salud privado del municipio Valera, estado Trujillo.

2. Fundamentación teórica

2.1. Globalización y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s)

Considerando el gran avance que ha permitido el uso de las TIC`s en las organizaciones, y la relación que tiene para con el alcance de la globalización, es necesario tener claro dos conceptos: la globalización y las TIC`s.

La globalización, es definido por Silva (2008: 33) “como un movimiento económico de liberación e integración de los mercados, en realidad es un fenómeno más amplio (político, económico, social y cultural) de disminución de importancia de las fronteras nacionales y surgimiento de una mayor interrelación” entre las personas, las organizaciones, las economías y los países. Es un proceso económico, tecnológico, social, cultural y empresarial fundamental para el crecimiento económico e integración de las distintas economías nacionales en un mercado mundial, con la finalidad de llevarse a cabo la comunicación e interdependencia de los distintos países del mundo para la unificación y consolidación de criterios.

Uno de los sucesos ocurridos que según Bassi (2010), ha originado un Nuevo Orden Mundial, apegándose las organizaciones a la globalización, es la caída de las barreras aduaneras, la formación de bloques económicos, la velocidad de las comunicaciones, los cambios tecnológicos y el flujo de capitales internacionales; lo que se traduce en un momento histórico de transformación y la velocidad de los cambios son cada día mayor, más con la presencia de los avances tecnológicos.

Las TIC's, son consideradas por Cabrero (citado por Belloch, s/f: 2) como aquellas nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación que giran en torno a tres “medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. Son todas aquellas herramientas, soportes y canales computacionales e informáticos que procesan, sintetizan, almacenan, recuperan, presentan y difunden información constituida de la más variada forma de manera digitalizada.

Existen múltiples instrumentos electrónicos que se emplean como herramienta con el uso de las TIC's, como la televisión, el teléfono, el ordenador. Pero, los medios más representativos de la sociedad actual son los ordenadores que nos permiten utilizar diferentes aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas ofimáticos, entre otros) y más específicamente las redes de comunicación, en concreto internet, el comercio electrónico y el gobierno electrónico.

2.2. Las TIC's en la PyME venezolana

Las TIC's ofrecen grandes beneficios a las organizaciones si se aprovechan en su totalidad, pues según la Caja de Herramientas (s/f, a) de Infomipyme.com, estos son los beneficios que permiten a las PyME ayudar a encontrar: 1) desarrollar centros de información dirigidos a ese sector; 2) tener una presencia global; 3) desarrollar diversos servicios de información dirigidos a fortalecer de manera general a las PyME; 4) aumentar la competitividad; 5) apoyar a empresas o grupos de empresas de cierto sector en la promoción y po-

sicionamiento mundial de sus productos o servicios; 6) poseer una personalización masiva; 7) formar cadenas productivas cuyo eje central de comunicación e interacción sean las tecnologías relacionadas con internet; 8) hacer cadenas de entrega más cortas; 9) acelerar e impulsar el proceso de globalización, llevándolo desde el mundo macro de los gobiernos y grandes empresas, al mundo micro de las operaciones y actividades individuales; 10) reducir los costos; y 11) generar nuevas oportunidades de negocios.

Ahora bien, ante esta gama de beneficios, es necesario conocer como se encuentra caracterizada las PyME venezolanas en cuanto al uso de las TIC`s para el manejo operativo de la empresa, y así visualizar si están aprovechando las ventajas que ofrece.

Por lo tanto, de acuerdo a estudios realizados por Páez (2007, 2008) en su primer observatorio PyME, señala que el cuarenta por ciento (40%) de las PyME venezolanas no cuentan con infraestructura tecnológica indispensable, calificándose como desconectadas a la sociedad del conocimiento, información y acceso global. De la misma manera, dispone de infraestructura mínima con menos de cinco equipos computarizados, y solo el siete por ciento (7%) de las empresas poseen más de diez equipos de computación. Esto causado, entre otras razones, por el rechazo por parte de los gerentes de las PyME (Páez, 2007), lo que conlleva a la preocupación y diseño de estrategias para su aplicabilidad y poder alcanzar la competitividad a nivel mundial.

Dicho comportamiento ha cambiado a lo largo del tiempo, ya que los pequeños empresarios se han dado cuenta que si no se adaptan a los nuevos avances tecnológicos, entre otros cambios, tienden a desaparecer en el mercado por no contar con capacidad competitiva. Esto se demuestra cuando para el 2008², ya el setenta por ciento (70%) de estas empresas se encontraban dotadas de infraestructura tecnológica (Páez, 2008).

.....
2 Observatorio PyME realizado por Tomas Páez.

El mismo autor señala que cuando comienza el uso del internet, en Venezuela se estaba aplicando en un veintiún con nueve por ciento (21,9%) de las PyME, hoy este porcentaje ha aumentado, alcanzando hasta valores de un cincuenta y tres por ciento (53%) aproximadamente, lo que significa una tendencia en el uso de nuevas tecnologías por parte de estas empresas, sin embargo, se considera insuficiente en comparación con otros países desarrollados. Es importante destacar, que para el 2004, el porcentaje de empresas conectadas a internet en regiones más desarrolladas, estaba en un cincuenta y cinco por ciento (55%), mientras que en las regiones menos desarrolladas oscilaba entre un veinte y veinticinco por ciento (25%).

Un aspecto a resaltar es que de las empresas que emplean el internet, todas usan correos electrónicos, pero un porcentaje relativamente bajo utilizan otros beneficios que ofrece esta red mundial, tan valiosos para agilizar las actividades operativas como: pago a proveedores, transferencias bancarias, pagos a organismos públicos o privados, solicitudes electrónicas, compra de productos, páginas web, entre otros.

Esto, en términos generales indica que las PyME en Venezuela no aprovechan todos los beneficios que las TIC's ofrece, por lo que se está dejando de manejar grandes cantidades de información en forma rápida y segura, que mejora al mismo tiempo la toma de decisiones empresariales.

2.3. La globalización y las TIC's en el proceso contable de las PyME venezolanas

Desde el punto de vista del ambiente empresarial donde laboran los contadores, se puede expresar que está en constante cambio, haciéndose cada día más difícil la toma de decisiones contables y la interpretación de sus cifras por la complejidad en que se vuelven las operaciones al crecer en el mercado.

Por lo tanto, con el *boom* de la tecnología de la información, con el empleo de los computadores integrados en redes y los satélites, se logra una comunicación global audiovisual (telefax, teléfonos celulares, internet, correo electrónico) permitiendo la transmisión casi

instantánea de la información, comunicación con los proveedores, clientes y cualquier usuario interno o externo desde cualquier parte, incluso fuera de las oficinas. Lo que refleja la necesidad del uso de herramientas tecnológicas (TIC`s) para un mejoramiento en las actividades operativas de la empresa, consiguiendo competitividad y penetración en el mercado globalizado.

Para aplicar las TIC`s en el área contable con base a la globalización, se requiere de competencia y capacitación del personal para adquirir destrezas en la construcción de una economía del conocimiento. Por ello, siguiendo con la relación entre la globalización y las TIC`s con el proceso contable en una entidad, como por ejemplo, las Pequeñas y Medianas Entidades (PyME) en Venezuela (caso de estudio en esta investigación), es interesante relacionarlo respondiendo a la pregunta presentada por la Dra. Dorys Acosta, en el seminario “Tecnología de la Información y Contabilidad”, dictado en la Universidad de Los Andes, en el Doctorado en Ciencias Contables, en los meses comprendidos entre septiembre a noviembre 2012, como es ¿en cuáles aspectos contables aplicaría usted actividades que conlleven a la globalización, utilizando las TIC`s, para mantener estándares a nivel mundial y que permita a la empresa o institución seleccionada elevar su nivel de competitividad?

Esta interrogante se argumenta partiendo de las investigaciones realizadas por Páez en su primer y segundo observatorio, además de la experiencia de la investigadora en estudios acerca del manejo de las PyME en Venezuela, muy particularmente, las pertenecientes al sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo. Para responder, se comenzará reflejando que uno de los aspectos que debe aplicarse en la contabilidad utilizando las TIC`s es basarse en las normas internacionales, como es para el caso de las PyME, la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PyME, 2009), recordando que es un hecho obligatorio en la praxis contable desde el ejercicio económico 2011, de acuerdo al Directorio Nacional Ampliado (DNA) celebrado por la Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) en agosto de 2006 en Valencia estado Carabobo. Llevar una contabilidad internacional permite ma-

nejar estándares de igualdad en cualquier país, lo que facilita la interpretación de la información financiera.

Por lo tanto, una actividad que conlleve globalización utilizando las TIC's en el área contable es la homologación de la información financiera a través de la Contabilidad Internacional, pues según De Larrea (1997) se requiere: una concreta información competente por parte de los actores de la economía, usuarios de la información en un contexto de internacionalización; una información financiera de calidad y con valor contributivo para la toma de decisiones; una información financiera confiable para los usuarios; la viabilidad de un mismo proceso de internacionalización/regionalización económica que evidencia que la economía no puede ir por un camino y la contabilidad y la información financiera (con las cuales hablan y se nutren los negocios) por otro lado.

Un sistema contable global facilita en el mundo empresarial la comparación entre los estados financieros tanto a nivel nacional como internacional; así como también su rentabilidad, productividad y competitividad, a fin de conocer cómo están sus parámetros con otras dentro del mismo sector como fuera de él. Este esquema contable globalizador se consigue con la aplicación de las NIIF para las PyME.

Otro aspecto contable a resaltar en el empleo de las TIC's para alcanzar competitividad en el sector empresarial, considerando las nuevas formas de trabajo en el contexto de la sociedad de la información y de la gestión del conocimiento, es aplicar los actuales programas computarizados para llevar a cabo el proceso contable, así como también generar la información financiera, ya que le brindará mayores beneficios a los usuarios (internos y externos), en función de: rapidez en la generación de información, transparencia, confiabilidad, calidad, información relevante, manejar gran volumen de datos, toma de decisión eficaz, entre otros.

Es importante destacar que el sistema contable computarizado que se vaya a implementar en la empresa depende de las necesidades tanto de los usuarios como de la organización (empresa - Institu-

ción), revisando la estrategia y sus objetivos, así como los niveles de información que se requiera manejar y entregar. En este sentido, a lo largo de la historia, la contabilidad se llevaba principalmente manual, y a través de los avances tecnológicos han surgido una variedad de software como: Saint Enterprise contabilidad (2012), Galac (2012), Premiun Soft Contabilidad 7.x Extended MySQL, Adapta-Pro ERP (V.4.1), Microtech Contable (2012), Profit Plus 2K8, entre otros, cada uno en particular ha tratado de perfeccionar las debilidades de otros software, y adaptarse más a las exigencias de las empresas y a los cambios del entorno empresarial.

El propósito es aplicar un software contable que permita alcanzar ventajas con los competidores, y así participar en el mundo globalizado a través de la generación de información para ejecutar acciones más idóneas tanto en actividades operativas como financieras de la empresa.

No hay que olvidar que la aplicación de las TIC's en una empresa, específicamente en las PyME venezolanas, no solo afecta el proceso contable sino en forma integral a toda la organización, pues el hecho de utilizar la tecnología como las redes, el internet, hace más cómodo, fácil, seguro y rápido las operaciones como: transferencias bancarias, pago de proveedores, pago de nómina, pago de servicios, pago de impuestos, comunicación constante con los clientes, proveedores, empleados y cualquier usuario, hasta la solicitud de cualquier documentación.

La información contable-financiera que se genera en una organización en cualquier tipo de declaración que exprese la posición y el desempeño de la misma, es de esencial utilidad para el usuario general en la toma de decisiones empresariales, lo que permitirá con el empleo de las TIC's en el mundo globalizado, mantenerse en los estándares mínimos, y por consiguiente competir en el entorno empresarial, así como también, mejorar el conocimiento del sistema organizacional, la gestión de los recursos humanos, la imagen de la empresa, extender el mercado potencial, bajar los costos, desarrollar innovaciones, entre otros beneficios.

2.4. Internet como herramienta para aplicar las TIC`s en el proceso contable de las PyME

Dentro del empleo de las TIC`s se encuentra el internet como herramienta de comunicación entre los seres humanos y las empresas de todos los continentes que refuerza el acelerado proceso de integración global. El auge reciente de internet ha cambiado la forma en que las personas y las organizaciones se comunican e intercambian información en todo el mundo.

Cada día los avances tecnológicos trae inmerso cambios continuos, y con la aparición del internet se produce un gran impacto en el mundo laboral, el ocio y el conocimiento a nivel mundial, permitiendo con el uso de la web, que millones de personas se comuniquen, tengan acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información en línea, provocando que las empresas se integren.

Con el internet en el mundo de los negocios, se ha iniciado un proceso de transformación radical de la forma de trabajar, incluso de crear y desarrollar las empresas. El internet es una excelente herramienta para mejorar la operatividad de todo negocio, crear nuevos productos o servicios, abrir nuevos mercados y sobre todo, mejorar los procesos de comunicación empresarial. Pero hay que tener claro, que el internet es una tecnología que ayuda a que los procesos sean más rápidos, confiables y de alguna manera seguros, por lo que no debe considerarse como una panacea a los problemas empresariales.

En este sentido, el internet es conocido como una gran red de redes que recorre prácticamente todo el planeta y hace posible que usuarios de todo el mundo se conecten, pero realmente el internet va más allá de eso, es un gran universo de comunicación, un nuevo mundo virtual en el que se puede encontrar cualquier cosa que se desee buscar; hoy en día es el único canal de comunicación y expresión realmente libre que existe en el mundo (Amaya Multimedia, s/f).

El internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, las cuales funcionan como una red lógica única, de alcance mundial.

Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, Estados Unidos, como respuesta a las necesidades que en ese momento tenía la empresa ARPA (hoy DARPA) en búsqueda de aprovechar el uso de los computadores existentes, pero enfrentados al problema de que los principales investigadores y laboratorios deseaban tener sus propios computadores.

El internet como una herramienta de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) así como los avances tecnológicos, no sólo facilita la inserción en el mercado global, sino que apoya los procesos de mejoramiento de la productividad y la competitividad que desde hace tiempo el mercado está reclamando a las empresas, contribuyendo a fortalecer su capacidad empresarial y de posicionamiento del producto o servicio en el mercado, además de la reducción de costos e incremento de la eficiencia en el empleo de los recursos (humanos, materiales y financieros).

En este sentido, el profesor Pedreño de la Universidad de Alicante-España- (2006) estableció unas series de preguntas que surgieron de las interacciones con sus estudiantes, como: ¿puede internet ayudar a las empresas en sus objetivos de globalización, internacionalización, competitividad, entre otros? ¿es una herramienta aconsejable, interesante o imprescindible para una empresa? ¿las empresas aprovechan todo el rendimiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones?

Éstas y otras preguntas de reflexión, fueron respondidas por el autor a raíz de su experiencia y literatura sobre el tema, resumiendo que el empleo del internet en una empresa permite: a) contribuir como un mecanismo para realzar su imagen, darse a conocer y dar publicidad *online* efectiva; b) con la intranet dentro de la organización mejora la comunicación de los trabajadores, el trabajo en equipo, rapidez de edición, acceso y obtención de información, difusión de ideas; c) conseguir ideas, productos e innovaciones de la competencia a nivel mundial, para así descubrir estrategias aplicadas por otros sectores y empresas que pueden llegar a reinterpretarse como

potenciales innovaciones para la empresa en cuestión; d) trabajar con el comercio electrónico para ofrecer sus productos o servicios al cliente, así como también buscar asesoría, financiamiento, solvencias, hacer cancelaciones; e) comunicación interna (empleados y junta directiva) y externa (clientes, proveedores, instituciones financieras y gubernamentales) vía correo electrónico, telefax, telefonía fija y móvil.

De la misma manera, la empresa de Tendencias Digitales (2009) presentó un estudio que refleja seis razones para aprovechar los beneficios de la tecnología, por lo que deben ser evaluados para su óptima efectividad, como son: la comunicación (mediante el empleo de correo electrónico, chat, telefonía, entre clientes, proveedores); imagen de la empresa (se conoce su marca y servicio o producto a través de la página web); prestación de servicios (solicitud de referencias, saldos de cuentas, transferencias, pagos, otros); realización de transacciones (vender y comprar el producto o insumo por internet); generación de ahorros (reducción de los costos frente a las transacciones tradicionales); y la innovación (obtención de información de los propios clientes o de redes de expertos que faciliten los procesos de innovación y desarrollo de productos o servicios).

Adicionalmente, Páez (2008) señaló que la aplicación del internet actúa favorablemente en el uso de las TIC's por parte de las empresas de cualquier país. Sin embargo, afecta tanto al trabajo como al trabajador de forma directa, pues no sólo se requiere de exigencias mínimas al trabajador en cuanto a conocimiento y manejo del internet sino estar capacitados para analizar, procesar y añadir valor a la información a la que es posible acceder a través de la red.

Cuando una empresa utiliza internet, debe conocer por lo menos dos de las herramientas básicas que lo compone como: el correo electrónico y la página web. El correo electrónico se está categorizando como un elemento esencial de comunicación entre una organización y otra, y con los mismos empleados. Las páginas web, páginas HTML, sitio web, web corporativas, entre otras maneras de conocerlas, es una herramienta que permite poner a disposición de cualquier visitante que llegue hasta estas páginas, documentos mul-

timedia, donde se muestra información sobre la empresa, productos y servicios.

Ahora bien, según un reportaje presentado en *El Universal* por Deniz (2012) sobre el evento “Estado de internet en Venezuela y su impacto en los negocios”, realizado por la Cámara de Comercio Electrónico, cuyo expositor Jiménez, socio de Tendencias Digitales, constató que en el 2011 el número de usuarios sólo aumentó siete (7%) con respecto al año 2010, conociéndose que la penetración de internet en Venezuela es del cuarenta por ciento (40%). Sin embargo, señaló que la tendencia hacia el uso del internet no ha sido acelerada debido a la falta de políticas públicas “claras” para este tema y por las limitantes del mercado que frenan las inversiones de las empresas en el sector. Pero, Jiménez destacó que una penetración de cuarenta por ciento (40%) es un indicador positivo, al contrastarse con las cifras de otros países de América Latina. Sólo naciones como Argentina con cincuenta y siete por ciento (57%), Chile con cincuenta y ocho por ciento (58%) y Colombia con cincuenta por ciento (50%) están por delante de Venezuela.

Otro aspecto a resaltar son los lugares de conexión con internet en Venezuela, donde en el mismo evento señaló Jiménez que el setenta y un por ciento (71%) navega en la red desde sus hogares, seguido por los cibercafé con un treinta por ciento (30%), un veintiún por ciento (21%) de los usuarios lo hace desde los teléfonos celulares y sólo el dieciséis por ciento (16%) desde el lugar de trabajo. Esto evidencia el porcentaje relativamente bajo en el manejo de esta importante tecnología en el campo empresarial.

Para Páez (2008) hay varias razones por las cuales los empresarios se resisten al cambio de aplicar tan excelente herramienta como es el internet, por lo que es necesario analizarlos y estudiarlos para combatirlos y hacer frente a ciertas situaciones. Entre estas razones se encuentran:

La desconfianza e inseguridad, hace un uso reducido y parcial de la banca electrónica y el comercio electrónico por parte de los empresarios, pues la vulnerabilidad de los sistemas que queda en evi-

dencia en los ataques a los sistemas informáticos generan temores en su utilización. Además del eventual robo de información y posible modificación de la imagen de la empresa.

El desconocimiento, el hecho de que los empresarios tengan una información muy general sobre las nuevas tecnologías e internet (información acerca de programas, facilidades de nuevas tecnologías, costos de implementación, beneficios que ofrece), es un motivo por el cual se resisten a utilizarlas. No obstante, se oponen a capacitarse en el uso de las nuevas tecnologías.

El costo, incluyendo adquisición de equipos, conexión, mantenimiento de la página web, entre otros, es uno de los motivos primordiales por las cuales no aplicaban nuevas tecnologías e internet en las empresas. Sin embargo, esta razón ha ido disminuyendo gracias a la cantidad que hoy día hay de oferentes para este servicio. Continúa siendo la capacitación, la seguridad y la confianza las principales razones de resistencia por parte de los empresarios en la adopción de nuevas tecnologías e internet.

Ahora bien, la aplicación del internet dentro de las TIC`s, pero desde el punto de vista contable, permite avances en los programas informáticos contables para el registro rápido de las transacciones y actualizaciones de la información que genera, lo que se traduce en información registrada y disponible en cualquier momento para la toma de decisiones; además de agilizar la transferencia de información desde el ambiente exterior procedente de proveedores, clientes, organismos públicos y privados, y obtenerla de forma inmediata, manteniéndose permanentemente información contable actualizada. Esto conlleva a que la evolución de las TIC`s y el desarrollo de software contables vienen siguiendo caminos paralelos.

La tecnología ha ocasionado un impacto notorio en lo contable, ya que según Rodríguez (2004) se recolectan grandes cantidades de datos, se procesa a mayor velocidad y se almacena elevadas cantidades de información, hay posibilidad de recuperación de información gracias al desarrollo de herramientas avanzadas de búsqueda, posibilidad de acceder a la información de distintos usuarios de forma

integrada (depende del cargo y función que ocupa el usuario) debido a diversos modelos alternativos, y transmisión de información para dentro y fuera de la organización por diversas opciones.

Adicionalmente, se puede trabajar en forma integrada entre los diversos departamentos, reducir costos y tiempo al hacerse diversas operaciones virtualmente desde el lugar de trabajo, como: comunicación, transferencias bancarias, pago de proveedores, solicitud de pedidos, pago de servicios básicos, reclamos y/o sugerencias, cancelación de sueldos y salarios, solvencias, declaraciones de impuestos, entre otros, que a pesar de ciertas resistencias por parte del gerente, es una manera más rápida, segura y confiable de realizar las operaciones en una empresa.

2.5. Gestión contable con el manejo de las TIC`s

La gestión contable en una empresa es la que permite llevar un registro y el control sistemático de todas las operaciones financieras que se realizan en la misma. Según gestionyadministracion.com, el sistema de gestión contable de cualquier empresa, independientemente del sistema contable que la misma utilice, debe llevar a cabo tres pasos básicos.

El primero, es el registro de la actividad financiera en la empresa, el cual consiste en registrar toda la actividad comercial que se lleva a cabo día a día, las cuales en su mayoría están expresadas en términos monetarios y deben ser registrados en los correspondientes libros contables de la empresa. El segundo paso de la gestión contable es la clasificación de la información, se trata de un registro completo acerca de las actividades comerciales; esta etapa implica habitualmente una gran cantidad de datos ya que de esta manera resulta muy útil para aquellas personas que están encargadas de tomar las decisiones, por ello la información debe ser clasificada en diferentes categorías: se deben agrupar por separado aquellas transacciones que reciben dinero y las que lo emiten. El último paso es el resumen de la información, es decir, que para que la información contable sea empleada por aquellas personas encargadas de tomar las decisiones comerciales en una empresa, la misma debe ser resumida.

Ahora bien, como se ha mencionado en apartados anteriores, una forma de aplicar las TIC's en el proceso contable es aplicar software contables, por lo que los empresarios deben conocer las características mínimas que debe contener el sistema contable antes de adquirirlo, bien sea si es especial para la empresa o si es un sistema estándar.

Para Reyes (2011), entre estas características mínimas se encuentran que: 1) sea multi-empresa (pueda registrar varias empresas en un mismo sistema, el cual dependerá de la plataforma del mismo); 2) sea multiusuario o multimoneda (varios usuarios estén trabajando en el mismo sistema, trabajando en intranet y limitando el acceso de información de acuerdo a las funciones); 3) se puedan hacer *back-up* (permitir respaldar la información de forma sencilla y rápida); 4) se pueda integrar con otros módulos (contabilidad con facturación, contabilidad con inventario, contabilidad con cuentas por pagar, entre otros); 5) tenga niveles de seguridad (el administrador sea el que defina el acceso a los usuarios); 6) los reportes se puedan descargar a formato excel, word y pdf (sobre todo cuando se tienen que personalizar algunos reportes); 7) se pueda administrar múltiples centros de costos y gastos (para conocer cuál producto o servicio está generando utilidad o pérdida y corregir a tiempo desviaciones); 8) permitir a los usuarios acceder a actualizaciones del sistema contable vía internet; 9) tenga la capacidad de soportar el peso de la información contable así como la carga del número de transacciones diarias (depende de la capacidad del servidor donde esté instalado el sistema contable); 10) sea compatible con la mayoría de las plataforma Windows (ME, 2000, XP, Vista, entre otros); 11) tener los derechos de las fuentes y bases de datos; 12) contar con material de apoyo para el soporte del usuario, como manuales para los distintos módulos, en lo posible tutoriales en los videos; 13) contar con la opción de trabajar en red; 14) se puedan consolidar empresas.

Desde el punto de vista del plan de cuentas que debe poseer el sistema contable, el mismo autor señala que: 1) debe contener tanto niveles como se desee para la adaptabilidad de cualquier tipo de empresa; 2) permita la creación, modificación, o eliminación de cuentas,

claro considerando que se debe tener autorización para hacerlo; 3) se pueda consignar la apertura de centros de costos que sean necesarios, el cual dependerá de acuerdo al número de productos o servicios que se maneje; 4) no exista límites de caracteres al ingresar los conceptos de las cuentas de las partidas contables para no abreviarse los conceptos que posteriormente impida su entendimiento claro; 5) exista proceso de verificación de inconsistencia para evitar cualquier descuadre de la información financiera que se presente; 6) haga automáticamente la partida de cierre anual; 7) las transacciones que se repitan en el sistema las pudiera hacer de forma automática (amortizaciones, depreciaciones).

Con respecto a la impresión de los informes de la información contable (*ob. cit*) es importante que el sistema contable genere información adecuada para la toma de decisiones, por lo que debería producir: Balance General (mensual, anual, acumulado y comparativo), Balance de Comprobación Acumulado, Balance General comparado con el presupuesto, Estado de Resultado (mensual, anual, acumulado y comparativo), Estado de Resultado comparado con el presupuesto, Estado de Resultado por Centros de Costos comparativo. Toda esta información es necesario, que se entregue a la gerencia de manera oportuna para que se pueda tomar decisiones efectivas respecto a la situación económica y financiera de cualquier organización, por lo que del sistema contable que se elija se podrá lograr gran parte de estos objetivos. Mientras más fácil sea el manejo del sistema contable mejor se tomarán las decisiones que ayuden a optimizar la situación de cualquier organización.

Estas son algunas de las recomendaciones que en términos generales debe tomar en cuenta todo empresario, especialmente de las Pequeñas y Medianas Entidades (PyME) al momento de adquirir un sistema contable para su empresa, ya que le permitirá procesar grandes cantidades de información rápidamente y se obtendrá la información actualizada en el momento que se desee, y en forma integrada con todas las áreas operativas de la organización.

2.6. Comercio electrónico, una ventaja competitiva que ofrece el uso de las TIC's

Anteriormente el comercio tanto regional, nacional como internacional era muy limitado. Hoy en día con la aparición del internet ya no solo se intercambian opiniones a diario sino de forma masiva, se compra (juguetes, productos, pasajes de avión), vende, informa, consulta, arrienda (vehículo, apartamentos), y se ofrece otros servicios que hace gastar menos tiempo y hacerlo cómodamente desde cualquier lugar donde se disfrute del internet.

El comercio electrónico es definido por Baochetta M; Low P; Mattco J; Schuknecht L; Wager H y Weherens M., (citado por Bastidas y Cardona, 2008) como la producción, publicidad, compra, venta y distribución de productos a través de las redes de telecomunicaciones (redes, al tener los teléfonos, fax, radio). También incluye uso o depósito de información, así como otros contratos: aulas virtuales, pagos en dinero electrónico, por citar algunos. En otras palabras, el comercio electrónico incluye el uso de la red y con ella las actividades pre y post venta (garantía, devoluciones, mantenimiento, entre otros), la forma de pago, el dinero electrónico, la publicidad.

Evidentemente las características de la red internet y de sus tecnologías asociadas han causado un *boom* del comercio electrónico, especialmente el asociado al consumidor final. Permite a muchos negocios poder hacer llegar su oferta a millones de potenciales consumidores, quienes pueden navegar por la red, buscando y seleccionando los productos o artículos que desee adquirir de entre los cada vez más frecuentes centros virtuales de compra.

Todos los pronósticos apuntan a que el comercio electrónico será la estrategia clave para que las empresas mantengan o aumenten su competitividad en los mercados globales. Sin embargo, para tener éxito en el negocio con el comercio electrónico, la Caja de Herramientas (s/f, b) de infomipyme.com, señala que se debe ofrecer ciertas garantías de seguridad, porque:

- Incrementa la efectividad comercial; los consumidores de internet buscan garantías y certificados que reduzcan su percepción de riesgo al ingresar sus datos personales y crediticios.
- Incrementa la efectividad administrativa; reduce el costo de procesar pedidos falsos, el riesgo de fraude y los costos por devoluciones y cuentas incobrables, además de agilizar los procesos comerciales e incrementar su confianza en los resultados de su tienda.

El comercio electrónico es un concepto de negocio, de cambios de procesos en las organizaciones, de nuevas formas de abordar las relaciones comerciales entre las empresas, la cual se sustenta sobre una base tecnológica para llevar a cabo su cometido, mediante el uso del internet.

Desde el punto de vista empresarial, se pueden realizar diversas operaciones dentro de las organizaciones que facilita el trabajo y se ahorra tiempo como: compra a proveedores, comunicación con los empleados, proveedores, clientes, gobierno; operaciones bancarias, cancelaciones de nómina, cuentas pendientes, servicios básicos, cobros a clientes; darse a conocer a través del uso de las páginas web, entre otros.

Adicionalmente, el uso de firmas y mensajes electrónicos, facilitará aún más el trabajo, pero al mismo tiempo requerirá de personal altamente confiable para llevar a cabo dicha actividad. Para ello, la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUS-CERTE), creada a partir de la promulgación de la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas en el año 2001, es el órgano encargado de autorizar y dar el servicio de certificación para validar el uso de este instrumento electrónico (firma y mensaje).

2.7. Gobierno electrónico, una herramienta de las TIC`s

Ante el nuevo paradigma en las organizaciones, se hace necesaria la transformación del Estado, surgiendo lo que se conoce como Gobierno Electrónico, que no es más que la incorporación progresiva de Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública.

El gobierno electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado venezolano, de la administración pública, las estructuras y los procesos de gobierno a fin de favorecer el acercamiento e intercambio con el ciudadano a través de las tecnologías de información y comunicación.

Para Gallegos (2005, citado por Carballo, Cattafi, Sanoja y Zambrano, 2006: 9) entre los objetivos que brinda el gobierno electrónico en Venezuela, se pueden mencionar:

1. El objetivo fundamental del gobierno electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.
2. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.
3. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC's a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.
4. Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.
5. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.
6. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
7. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.
8. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el terri-

torio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

Lo que mejora el funcionamiento de los organismos públicos más efectivos, simplifica trabajo, reduce tiempo, ahorra costos, entre otros. Esto se evidencia en el uso que las agencias gubernamentales han hecho de las TIC's, una comunicación más fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, pago de impuestos en-línea, solicitud de solvencias y taquillas virtuales para la gestión de documentos oficiales, estos son algunos de los ejemplos que se llevan a cabo mediante el gobierno electrónico.

La aplicación del gobierno electrónico permite la atención al ciudadano, buen gobierno (gestión interna), eficiencia, productividad para la competitividad gubernamental, transparencia, participación democrática, entre otros. Además, permite llevar a cabo una continua relación entre gobierno y ciudadano, gobierno a empresa, gobierno a empleado, gobierno a gobierno, viceversa.

Entre algunos ejemplos de portales de gobierno en línea se pueden mencionar: www.cadivi.gob.ve, www.seniat.gov.ve, www.ivss.gov.ve, www.sundecop.gob.ve, www.banaviv.gob.ve, entre otros portales del gobierno en línea (Alcaldías y Gobernaciones).

3. Metodología

Toda investigación se justifica por la preocupación que tienen los investigadores de conocer la realidad en la cual se desenvuelven. La búsqueda se orienta a descubrir los principios, leyes, reglas y fenómenos que la caracterizan para llegar a comprenderla y conceptualizarla. Por ello, es necesario resaltar e identificar la metodología que se utilizó para alcanzar los resultados de la investigación, es decir, el camino a seguir para el desarrollo de este estudio, como lo es el método de investigación, el diseño de la investigación, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En este sentido, se empleó un enfoque o método cuantitativo, puesto que se llevó a cabo un proceso secuencial y probatorio, donde se usó la recolección de datos para analizar el nuevo paradigma en la contabilidad de las organizaciones con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), basado en la evidencia empírica de las PyME del sector salud privado en el municipio Valera estado Trujillo, mediante la medición numérica y el análisis estadístico para concretar conclusiones.

De acuerdo al propósito de la investigación, se empleó un estudio documental, debido a que se utilizó una fuente de información documental para conocer la evolución del empleo de las TIC's en las organizaciones con el avance de la tecnología y la aparición de la globalización, entre estos documentos se pueden destacar: artículos y ponencias presentados por profesionales en el área contable relacionados con la temática en estudio, información publicada en prensa, blog de profesores, entre otros. Adicional a esto, es catalogado como una investigación descriptiva con un diseño de campo, puesto que se logró la descripción y caracterización del manejo de las TIC's en el proceso contable en el lugar donde ocurren los hechos, es decir, en el sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo.

La población en estudio estuvo compuesta por el sector salud privado que opera actualmente en el municipio Valera del estado Trujillo, las cuales según información suministrada por la Alcaldía del municipio Valera (2012) la conforman siete clínicas; y la unidad de análisis fue el contador que labora en dichas entidades, para un total de siete sujetos informantes. Debido a que la población era pequeña y accesible para la investigadora, no se consideró necesario aplicar técnicas de muestreo.

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado, aplicado por el investigador en forma personal (cuestionario autoadministrativo individual), contenido de veintisiete preguntas con alternativas de selección múltiple, dicotómica y semiabierto, con el propósito de darle oportunidad a los encuestados de expresar, según sea el caso, su respuesta respecto a lo indagado. Se aplicó la validez de con-

tenido con la evaluación de tres expertos: dos en el área de estudio y un experto en metodología. El análisis de la información recolectada se hizo mediante la estadística descriptiva con frecuencia absoluta y relativa, cuya interpretación fue sustentada con la revisión de la teoría relacionada con la investigación.

4. Caso de estudio

4.1. Sector salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2000: 1), “los objetivos finales, básicos o intrínsecos de los sistemas de salud son tres: i) mejorar la salud de la población; ii) ofrecer un trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud, y iii) garantizar seguridad financiera en materia de salud”. La razón de ser de todo sistema de salud es mejorar la salud. Esto implica alcanzar el mejor nivel posible de salud para toda la población durante todo el ciclo de vida, lo que a su vez supone contar con un sistema de salud efectivo.

Ahora bien, según Flores (2005: 1) “el sector salud es el conjunto de instituciones, es decir, de organizaciones formalmente organizadas en un régimen político, jurídico y administrativo, cuya finalidad principal es trabajar para la salud y de sus relaciones entre sí y con otras instituciones”. González (citado por Flores, 2005) señaló que el sector salud está constituido por los subsectores: Público, Privado y Mixto. El subsector público está integrado por múltiples instituciones que operan de forma no integrada, centralizada y desconcentrada, está compuesto entonces, por todas aquellas instituciones que reciben financiamiento mayoritario de fuentes de origen fiscal o contributivo y cuya capacidad de decisión, en lo que respecta a la prestación de servicios, se encuentra en la esfera pública. El sector de la salud está constituido por un subsector público integrado por múltiples instituciones que operan de forma no integrada, centralizada y desconcentrada, y por el subsector privado. El subsector público está conformado por el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPPS), el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el Instituto de Previsión de Asistencia Social del Ministe-

rio de Educación (IPASME), el Instituto de Previsión Social de las Fuerzas Armadas (IPSFA) y la Alcaldía Mayor (antes Gobernación del Distrito Federal) y la red de establecimientos públicos de salud.

El sector privado abarca todas aquellas instituciones que reciben financiamiento proveniente de fuentes privadas (seguros de hospitalización, cirugía y maternidad, medicina prepagada, pagos directos, entre otros) y cuya capacidad de decisión, especialmente en lo referente a servicios prestados e inversión, está bajo la responsabilidad de organizaciones independientes (hospitales, clínicas, ambulatorios, o centros profesionales). Y el sector mixto está representado por aquellas instituciones privadas que reciben financiamiento público (a través de contratos especiales para la prestación de servicios), o aquellas instituciones públicas que reciben contraprestación financiera por la atención de pacientes con seguros privados.

Es importante destacar que la presente investigación se enfocará en el sector salud perteneciente al subsector privado, conocido en Venezuela como clínicas. Este tipo de organizaciones empresariales es uno de los subsectores de salud que tiene una amplia cobertura de servicios (pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, así como los registros de las empresas de medicina prepagada). Como se dijo anteriormente, se estudiará un caso específico como son las clínicas del municipio Valera del estado Trujillo, las cuales representan un total de siete entidades, y se dedican a ofrecer una amplia cobertura de servicio integral de salud como: pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, así como los registros de las empresas de medicina prepagada, laboratorio, rayos X, tomografías, resonancias, consultas médicas, entre otros.

4.2. Resultados

Antes de exponer los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al contador de las clínicas del municipio Valera estado Trujillo, es necesario mencionar que las preguntas fueron redactadas tomando en cuenta tres grandes aspectos que fueron fundamentados teóricamente en apartados anteriores, como son: la gestión contable en la empresa, el comercio electrónico y el gobierno electrónico.

A continuación se presentan los resultados obtenidos y el análisis realizado una vez aplicado el instrumento:

En términos generales, estas organizaciones son Pequeñas y Medianas Entidades (PyME), pues los encuestados señalaron que se caracterizan así por no cotizar en la Bolsa de Valores y no tener obligación pública de rendir cuentas, tal como lo señala las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PyME) y los Boletines de actualización emanados por la Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV).

Desde el punto de vista de la Gestión Contable en las PyME del sector salud privado del municipio Valera del estado Trujillo, se pudo constatar que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados llevan su proceso contable de forma automatizada, y el catorce por ciento (14%) lo hace todavía en forma manual, siendo no muy ventajosa para esa entidad, puesto que probablemente no cuente con información actualizada y en el momento que se necesite para la toma de decisiones, más el tiempo que se debe invertir.

Según la opinión de los encuestados, el cuarenta y tres por ciento (43%) de las clínicas emplean un software contable especializado denominado Premium Soft de Clínicas 7x. Extend de forma integrada para todas sus áreas como: contable, administrativo y nómina (recursos humanos). El catorce por ciento (14%) utiliza el sistema RPG IV de la IBM, que es un lenguaje de programación de alto nivel (HLL) para aplicaciones de negocios creada por esa compañía y principal proveedor de RPG. Pero a pesar de esta evolución tecnológica en las clínicas, también se constató que todavía hay empresas (43%) donde su contabilidad es llevada por un servicio externo (Contador Público Independiente), impidiendo un análisis integrado de la información para la toma de decisiones, pues su importancia radica en lo administrativo y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Las que emplean software contable, tienen aproximadamente cinco años aplicando el sistema en la empresa.

Es importante destacar que de las siete PyME del sector salud privado ubicadas en el municipio Valera estado Trujillo, solo tres siguieron respondiendo el cuestionario, el resto no suministraron ninguna otra información, por lo que de aquí en adelante la población se convierte en tres clínicas, que son las que emplean el sistema Premium Soft Administrativo de Clínicas 7x. Extend con integración del área contable.

Entre los beneficios o bondades que ofrece el software contable aplicado en la empresa, todos los encuestados señalaron: rapidez en la generación de información, confiabilidad, transparencia, información relevante, manejar gran volumen de datos, toma de decisión eficaz y respaldo de seguridad.

De la información generada por el software contable, se pudo presenciar que el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados señalaron que son: Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultado), pronósticos financieros, análisis de índices financieros, administración del inventario, facturación, pago de nómina, cálculo de impuesto (ISLR, IVA, Retenciones, ISLR, IVA), libros contables (Diario, Mayor e Inventario) y estados financieros comparativos (Estado de Resultado y Balance General); y el sesenta y cuatro por ciento (64%) solo genera información para administración del inventario, facturación, pago de nómina, cálculo de impuestos (IVA, ISLR), y libros contables (Ventas y Compras); lo que conduce a que a pesar de la utilización del mismo sistema contable en la mayoría de las organizaciones, no están aprovechando en su totalidad los beneficios que ofrece.

Un aspecto a resaltar, es que para acceder al programa todos mencionaron que requieren de un usuario y clave, individual para cada empleado de la organización, pero su alcance, visualización y manejo de información depende del cargo y la función que se dedica el personal, por ejemplo, compras solo tendrá acceso al módulo concerniente a los pedidos de inventarios; ventas, al servicio de facturación; cobros, al menú de sus clientes, por lo general seguros; y así sucesivamente; el que tiene uso completo de toda la información es el Director de Contabilidad, quien consolida, emite los informes

generales, libros contables, cálculo de impuestos, entre otros, que serán llevados a la Junta Directiva para la toma de decisiones.

Para estas entidades, los contadores expresaron que el sistema de seguridad que viene inmerso en el programa es suficientemente alto. Sin embargo, desconocen si el departamento de informática ha implementado al software otro sistema de seguridad adicional, pues no hay una comunicación sobre ese tema, probablemente por lo delicado y la seguridad que el mismo debe poseer. Ellos consideran que el hecho de actualizarse constantemente la versión hace cada día más seguro el sistema.

Entre los soportes informáticos que utilizan para resguardar la información contable, una clínica mencionó que los *backup* internos y los discos duros externos para evitar cualquier incidente producido dentro de la organización, mientras que las otras dos clínicas solo utilizan los discos duros internos. Respecto al respaldo de información impresa, todos los encuestados mencionaron usar los archivadores.

El personal encargado de acceder a la información financiera tanto en forma automatizada como impreso, según la totalidad de los encuestados son: el Director de Contabilidad y el Administrador. Por otra parte, el software que utiliza para llevar el registro, control y pago de la nómina es el mismo Premiun Soft Administración de Clínicas 7x.Extend módulo Recursos Humanos y para hacer la facturación del servicio prestado es el mismo sistema pero módulo Administrativo.

Han tenido la suerte que a pesar de su gran trayectoria de funcionamiento en la localidad y con el tiempo de uso de sistemas contables computarizados, no han sido víctimas de ningún delito informático. En esta investigación se consideró que los delitos o hurtos informáticos se deben a querer alcanzar competitividad, prestándose los contadores a pagar para obtener información ajena y conseguir lo esperado. Aquí la responsabilidad y la ética tienen un valor significativo. Esto conduce a factores internos y externos de la organización, y sobre todo tener confianza del personal y contratar personal

de confianza (talento humano) en especial en las áreas donde se maneja información confidencial: gerencial, administrativa-contable e informática.

Desde la implementación del software contable, no han aplicado recientemente ningún proyecto de innovación tecnológica, solo actualizaciones del sistema Premiun Soft por internet, lo que han hecho son inversiones en equipos médicos quirúrgicos y ampliación y remodelación de la infraestructura.

Los encargados de elaborar los proyectos de inversión aprobados por la Junta Directiva en una de las clínicas, es personal ajeno a la empresa quién asesora al Gerente Administrativo y a la misma Junta Directiva, mientras que en el resto de las organizaciones lo hace el Gerente Administrativo conjuntamente con la Junta Directiva. Los pronósticos financieros si es realizado por el Gerente Administrativo y la Dirección de Contabilidad. Para evaluar los proyectos de inversión aprobados y elaborar los pronósticos financieros, lo hacen en forma manual a través del Excel.

El cargo que ocupa el personal de la empresa para tomar decisiones respecto a grandes inversiones es la Junta Directiva; la información contable, el Director de Contabilidad; Recursos financieros, el Gerente Administrativo y los análisis financieros lo hace el Gerente Administrativo y el Director de Contabilidad. Para tomar decisiones gerenciales se basan en información que arroja los Estados Financieros, Pronósticos Financieros, Índices Financieros, y solo una clínica utiliza las estadísticas de operaciones como: pacientes ingresados a emergencias, hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, días de estadías de los pacientes en cualquiera de las unidades, servicios prestados, entre otros, el cual es comparado mes con mes y sobre esa base toman decisiones.

Desde el punto de vista del comercio electrónico, sólo dos clínicas poseen su página web, brindándole información general sobre la organización a la comunidad en general, y así tener un contacto directo con los usuarios. Este es un medio para interactuar con el entorno y hacerse conocer, por lo que muchas de estas entidades están desaprovechando esta gran oportunidad.

A pesar de los avances tecnológicos en la mayoría de las clínicas del municipio Valera estado Trujillo, no aprovechan las bondades del internet, solo lo emplean principalmente para hacer solicitudes de compras a proveedores (33%); comunicación con los clientes (seguros) vía correo electrónico (100%); operaciones bancarias (cancelación de nómina, -66%-, préstamos bancarios, -33%-); actualización de software contable (100%), actualización de nuevas tecnologías (66%), comunicación con otros departamentos (33%), declaración de impuestos (ISLR, IVA, Retenciones LOD, LOCTI, Parafiscales, -100%-). Por otra parte, tampoco utiliza las empresas el intranet.

Siguiendo con las operaciones que realizan por internet, la totalidad de los encuestados señalaron que lo emplean para cobrar cuentas pendientes con los organismos gubernamentales y otros clientes como los seguros (100%), además de la domiciliación al banco para la cancelación de préstamos (33%) y nómina (66%). Esto conduce a que sólo realizan pagos electrónicos relacionados con la nómina (66%) y préstamos bancarios (100%), impuestos (IVA, retenciones, ISLR -33%-); pero si lo comparamos con todas las bondades del internet, hay operaciones que pudieran estar haciéndose por esta vía, y no lo hacen, desaprovechando las oportunidades, tales como: cancelaciones de servicios públicos, proveedores, transferencias bancarias, entre otros; lo que hacen es generar un cheque de gerencia y lo mandan a depositar con el mensajero por taquilla en el banco, demorando más el trabajo e incurriendo en riesgo de robo o pérdida del cheque. Realizan comercio electrónico entre empresa a cliente mediante página web, cliente a empresa con los seguros, empresa a organismos públicos con los seguros y viceversa.

Un solo encuestado está en proceso de implementar las firmas electrónicas, mientras que el resto de los encuestados señalaron no utilizarla porque no confían en ese instrumento y lo consideran muy delicado. Por otra parte, todos señalaron no emplear los mensajes electrónicos, solo mediante el correo electrónico, pero por ejemplo la mensajería instantánea a tiempo real no la utilizan.

Desde el punto de vista del gobierno electrónico, el cien por ciento (100%) de los encuestados utiliza como medio para interactuar

con el gobierno el correo electrónico, los motores de búsqueda y la telefonía. Aunado a esto, realizan transacciones con el gobierno en forma electrónica para solicitud de divisas (CADIVI), declaración de impuesto (SENIAT), interactuar con el portal gobierno (Gobierno en línea), Seguro Social Obligatorio (IVSS), gobierno electrónico local (Alcaldías digitales), y otros portales como: Superintendencia Nacional de Costos y Precios (SUNDECOP), Fondo Nacional del Deporte (FND), Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH), y Oficina Nacional Antidrogas (ONA). Entre las páginas web se puede destacar: www.cadivi.gob.ve, www.seniat.gob.ve, www.banavih.gob.ve, www.ivss.gov.ve, www.sundecop.gob.ve, www.fondonacionaldeldeporte.gob.ve, y www.ona.gob.ve.

En términos generales se puede concluir, que aún cuando utilizan tecnología no lo están aprovechando en su totalidad, y gran porcentaje de estas organizaciones siguen manejando su proceso contable de forma tradicional, no teniendo información oportuna para las grandes decisiones, quedando por debajo de su competencia. Hay que recordar que los cambios en el entorno con la aparición de las TIC's en el mundo empresarial, están induciendo a un nuevo paradigma en el proceso contable, y quienes no se acojan en ellas comenzaran a desaparecer del mercado.

5. Sugerencias para el manejo contable utilizando las TIC's

Con base a los resultados obtenidos y al análisis realizado una vez aplicado el instrumento a las PyME del sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo, se puede recomendar una serie de estrategias que ayude a estas organizaciones con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación a conseguir ventaja competitiva y mantenerse en el mercado para combatir la globalización y poder pertenecer a ella. Entre unas de tantas sugerencias se puede mencionar:

- Implementación de las páginas web y que no solo sea como medio informativo sino que se puedan hacer solicitudes, consultas, entre otras operaciones en forma virtual.
- Automatización de todas las operaciones administrativas en la empresa.
- Asesoría en el manejo completo del software para aprovechar toda su utilidad.
- Confiar y emplear en las transacciones comerciales el uso del internet (transferencias bancarias, pago de servicios básicos, proveedores).
- Interesarse en los conocimientos sobre seguridad de sistemas. Indagar sobre el software especializado para evaluación de proyectos.
- Reconocer el empleo de firmas y mensajes electrónicos para agilizar las operaciones en la empresa.
- Prestar más servicio virtual en todas sus áreas como por ejemplo reservar las citas de consultas médicas para evitar arriesgar la vida de los pacientes por llegar temprano para conseguir cupo.

6. Consideraciones finales

Es importante destacar que las empresas deben aplicar estrategias para no desaparecer del mercado, por eso deben innovar o hacer reingeniería, invirtiendo en ampliaciones y nuevos diseños de producción, modificando los enfoques en sus procesos de cobranza, crédito, contabilidad, entre otros; logrando así elevar su capacidad instalada, eficiencia, eficacia y evitar ser sensibles a los cambios de la tecnología y obsolescencia del bien o servicio.

Por ello, los sistemas de contabilidad deben cambiar a un nuevo paradigma adaptando hardware y software nuevos para satisfacer

permanentemente las necesidades de los usuarios, comprometiéndose los contadores a ser responsables de establecer, modificar, operar, vigilar y evaluar los sistemas, con capacidad creativa y crítico en los cambios que puedan afectar la relación beneficio-costos del negocio.

Cada sector en el mundo empresarial está globalizado en forma diferente, unos más que otros, el sector financiero es uno de ellos, el contable y el de nuevas tecnologías de la información, la comunicación y el internet es otro, esto conduce a una mayor competencia, y en consecuencia la necesidad de una mayor productividad por parte de las empresas para participar en este escenario global. Pues, las nuevas tecnologías e internet además de facilitar la inserción en ese mercado global, también apoyan a los procesos de mejoramiento de la productividad y competitividad de las que están presionadas las organizaciones, contribuyendo a la reducción de los costos e incrementos de la eficiencia en el uso de todos los recursos (financieros, materiales-equipos, humanos).

Independientemente de la organización, el empleo del internet y de software contables en el ámbito empresarial es de mucha importancia, poseen una gama de bondades que si se explota al máximo se logrará un avance tecnológico, facilidad en los procesos operativos y financieros, incursión en la globalización, ventajas competitivas, en términos generales, el internet es un pilar fundamental para las empresas.

Por último, es necesario destacar que el entorno económico actual induce a las empresas a verse obligadas a afrontar diariamente el reto de sobrevivir y aumentar su competitividad en el mercado. Las tecnologías de información y comunicación, herramientas cada vez más generalizadas en las empresas, ayudan a afrontar este reto, por lo que deben implantarse en todas las áreas de la organización, muy especial el área contable, variable de estudio en esta investigación.

7. Referencias >>

- Amaya Multimedia (s/f). Conozca INTERNET e Infovía. Disponible en: http://sauce.pntic.mec.es/avalle1/cursos_cap/juangris/web/conozca_internet.pdf [Consulta: noviembre 26 de 2012].
- Bassi, E. (2010). *Globalización de Negocios. Construyendo estrategias competitivas*. México: Editorial LIMUSA, S.A.
- Bastidas, J. y Cardona, E. (2008). El comercio electrónico y la protección al consumidor en Venezuela. *Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*. Maracaibo: Universidad Rafael Belloso Chacín. Volumen 7, Edición No 1. pp.41-76.
- Belloch Consuelo (s/f). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Aprendizaje. Unidad de Tecnología Educativa (UTE)*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Carballo, Y., Cattafi, R., Sanoja, Y. y Zambrano, N. (2006). *Gobierno Electrónico en Venezuela*. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Facultad de Ciencias. Escuela de Computación. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239.
- Caja de Herramientas (s/f, a). ¿Que son las TICS?. Disponible en: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/ecommerce/tics.html>. [Consulta: octubre 09 de 2012].
- Caja de Herramientas (s/f, b). ¿Que son las TICS?. Disponible en: http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/ecommerce/Importancia_de_la_Seguridad.html. [Consulta: octubre 09 de 2012].
- De Larrea, Elsa (1997). La homologación internacional de la normatividad contable. Necesidad y expresión concreta en un contexto de internacionalización y regionalización económica. *Revista Contaduría y Administración*, México, Nº 184, enero-marzo, p. 20.
- Deniz, R. (2012). Se desacelera crecimiento de internet en Venezuela. *el universal*. Disponible en: <http://www.eluniversal.com/economia/120329/se-desacelera-crecimiento-de-internet-en-venezuela>. [Consulta: septiembre 22 de 2012].

- Discusiones realizadas en el seminario “Tecnología de la Información y Contabilidad” dictado en la Universidad de Los Andes, Venezuela, en el Doctorado en Ciencias Contables (2012)
- Flores, Maiqui. (2005). *Sector Salud en Venezuela*. Venezuela. Disponible en: <http://maiquiflores.over-blog.es/article-31987049.html>. [Consultada: marzo 08 de 2012].
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Desempeño de los sistemas de salud*. México, Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/presentacion.pdf> [Consultada: marzo 08 de 2012].
- Páez, T. (2007). *Emprendimiento e informalidad: hacia una construcción conjunta de soluciones*. Caracas: Ediciones CEATPRO. Disponible en: <http://www.tomaspaez.com/emprendimiento/emprendimientonew.pdf> [Consulta: septiembre 28 de 2012].
- Páez, T. (2008). *Nuevas tecnologías de información en las PyME*. Caracas: Editorial CEC, S.A. Los libros de El Nacional.
- Paños, A. (s/f). *Influencia de las tecnologías de la información en los procesos de información y toma de decisiones de las empresas*. Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Murcia: Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad de Murcia.
- Pedreño, A. (2006). Globalización: Internet, la empresa y la globalización. Web de la asignatura “Economía de la Globalización” Curso 2005/2006. Universidad de Alicante – España. Disponible en: <http://economia-globalizacion.blogspot.com/2006/03/internet-la-empresa-y-la-globalizacion.html> [Consulta: septiembre 17 de 2012].
- Reyes, M. (2011). *Características Mínimas de un Buen Sistema Contable*. Disponible en: <http://veloz-informacioncontable.com/regalo/>. [Consulta: octubre 28 de 2012]
- Rodríguez, M. (junio, 2004). La contabilidad y el impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ponencia desarrollada en la Conferencia Magistral del X Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Contables y Financieras del Perú, Huancayo – Perú 2003. Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires Instituto de Investigaciones Contables “Profesor Juan Alberto Arévalo”.

Publicación “Contabilidad y Auditoría”. Número 19 - Año 10. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro_auditoria/trabajos/5_La_contabilidad_y_el_impacto_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_las_comunicaciones.pdf [Consulta: octubre 5 de 2012].

- Silva, A. (2008). *Competencias Gerenciales*. Caracas: Editorial Universidad Metropolitana.
- Tendencia Digital (2009). Seis razones para usar internet en su empresa. Empresa de investigaciones en línea y análisis de mercados y audiencias digitales. Especializada en estudios sobre Penetración y Usos de Internet en LATAM. Disponible en: <http://www.tendencias-digitales.com/202/seis-razones-para-usar-internet-en-su-empresa/>. [Consulta: septiembre 17 de 2012].

Vinculaciones interempresariales colaborativas en contextos bajo red. Estudio de caso en organizaciones pertenecientes al sector de maquinaria pesada. Barquisimeto, Estado Lara. Venezuela.

Hernández Arias, Aymara P.¹
Zapata Rotundo, Gerardo J.²

Recibido: 28/02/2014
Revisado: 15/04/2014
Aceptado: 22/09/2014

Resumen >>

El objetivo del presente artículo se orienta a ofrecer una reflexión sobre la necesidad de establecer vinculaciones interempresariales como vía para propiciar procesos de integración y colaboración indispensables en la actual configuración del entorno de negocios a nivel global. Se señalan las razones para su establecimiento, los modelos teóricos disponibles para conceptualizarlas y, por último, los factores en pro y en contra de las vinculaciones interempresariales. Se incluye un estudio de caso específico de carácter cualitativo, el cual describe la conformación de una red a partir de un proceso de externalización, entre una empresa privada y cooperativas pertenecientes al sector de maquinaria pesada, ubicadas en Barquisimeto, Estado Lara. Venezuela. Se utilizó el análisis de contenido temático para organizar y categorizar los resultados obtenidos a partir de entrevistas (empresario, gerentes, asesores externos, trabajadores y especialistas del tema) y encuestas de pregunta abierta (cooperativistas). Entre una de las conclusiones se puede mencionar que la conformación de una red colaborativa permite reducir la complejidad de las decisiones en relación con las condiciones específicas del negocio. Sin embargo, este esquema obliga a una mayor flexibilización organizacional y sentido de coordinación e interdependencia recíproca.

Palabras clave: vinculaciones interempresariales, externalización, redes empresariales, colaboración, cooperativas

Abstract >>

COLLABORATIVE INTERORGANIZATIONAL LINKAGES IN NETWORK CONTEXT. A CASE STUDY OF ORGANIZATIONS BELONGING TO THE HEAVY MACHINERY SECTOR. BARQUISIMETO, LARA STATE. VENEZUELA.

This paper focuses on the need to establish interorganizational linkages as means to promote integration and collaboration processes. In the current global business environment, the last mentioned are indispensable factors. In this paper, a specific analysis of interorganizational linkages, the reasons for establishing them and the available theoretical models for their study are described and discussed. Finally, using some research proposals and the final report of a qualitative case study, the pros and cons factors involved are added. The case study describes the creation of a network, through an outsourcing process, between a private enterprise and some cooperatives belonging to the heavy machinery sector in Barquisimeto, Lara State, Venezuela. A thematic content analysis is used to classify and organize the results obtained from interviews (employer, managers, external consultants, workers and specialists in the field) and open-question questionnaires (cooperative members). According to the specific conditions of business, the reduction of the complexity of the decision problems is caused by the creation of the collaborative network. However, the network model forces the organizations to a greater organizational flexibilization, coordination and reciprocal interdependence.

Key Words: interorganizational linkages, outsourcing, business networks, collaboration, co-operatives

- 1 Profesora titular, Decanato de Administración y Contaduría, Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela. Ingeniero en Informática (UCLA). Magister en Ingeniería Industrial (UNEXPO). Doctora en Estudios del Desarrollo (CENDES-UCV). Correo electrónico: ahernand@ucla.edu.ve.
- 2 Profesor titular, Decanato de Administración y Contaduría, Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela. Licenciado en Contaduría Pública (UCLA). Especialista en Contaduría, mención Auditoría (UCLA). Doctor en Dirección de Empresas, Universitat de València, España. Correo electrónico: zapager@yahoo.com

1. Introducción

En los actuales momentos es común encontrarse en la literatura del área administrativa, gerencial y de negocios aseveraciones relacionadas con el creciente dinamismo en el entorno, el cual se caracteriza por el cambio continuo y la complejidad. Es así como se manifiestan ciertas tendencias, en la búsqueda de mecanismos de adaptación a las circunstancias emergentes: nuevas teorías gerenciales, conformación de redes potenciadas por las tecnologías de información y comunicación (TIC), relevancia creciente de vinculaciones entre empresas basadas en relaciones de colaboración, entre otras.

Adicionalmente, ante situaciones de crisis y/o escasez de recursos, las empresas asumen que no hay posibilidad de enfrentar determinados problemas por sí solas y optan, entonces, por establecer vínculos interempresariales en la búsqueda de soporte. Dichos vínculos se concretan a través de alianzas, asociaciones estratégicas, *joint-venture*, subcontratación, externalización, entre otros³. Además, exigen cambios y reestructuraciones organizacionales para adaptarse a estos esquemas de integración, innovación y en los cuales sea necesaria una alta participación y compromiso (Zapata y Hernández, 2011; Méndez, Guevara y Garzón, 2013). Es a través de los vínculos establecidos que se estructuran las redes y las mismas hacen uso de las TIC para colaborar, cooperar, interactuar y compartir recursos e información⁴.

El objetivo del presente artículo se orienta a ofrecer una reflexión sobre la necesidad de establecer vinculaciones interempresariales como vía para propiciar procesos de integración y colaboración en

3 Consultar a Fernández y Arranz (1999), Barringer y Harrinson (2000) y Becerra (2008).

4 Boisier (2002) reconoce ciertos elementos que dependen más de las operaciones que se realizan hacia el exterior de la empresa: el aumento del nivel de conectividad y de las interacciones realizadas con otros actores empresariales de manera que se incrementen las operaciones financieras, comerciales, de difusión de conocimiento, etc. El autor resalta la importancia de la sinapsis entre los componentes de un sistema en red, la cual imprime el adecuado dinamismo para alcanzar mayores niveles de desarrollo, siempre y cuando se introduzca energía exógena materializada en el conocimiento, por ejemplo, y se potencie la energía endógena, representada por la capacidad de socialización, autoestima colectiva y confianza, entre otros.

contextos bajo red. Se incluyen algunas consideraciones sobre los modelos de establecimiento de vinculaciones interempresariales y los factores en pro y en contra que inciden sobre la sustentabilidad de las mismas. Como una forma de delimitar el alcance del artículo, se hace especial énfasis sobre la externalización como estrategia de flexibilización empresarial y habilitadora de las vinculaciones estudiadas. Por último, a fin de lograr una articulación y contraste entre el bagaje teórico presentado y la realidad empírica se recurre a la descripción de un estudio de caso relacionado con organizaciones pertenecientes al ramo de equipos, repuestos y servicios de maquinaria pesada en Venezuela. La reconstrucción del mismo se logró a través de la integración de perspectivas, interpretaciones y significados aportados por los actores involucrados (los que tomaron las decisiones pertinentes al proceso de reestructuración organizacional a través de la modalidad de externalización, fueron afectados por éstas, brindaron asesoría externa para su concreción o fijaron doctrina de manera independiente sobre el tema, entre ellos: empresario, gerentes, asesores externos, trabajadores, cooperativistas y especialistas del tema), incluyendo las de los investigadores.

A fin de iniciar la reflexión se parte de la siguiente premisa: la reestructuración organizacional como vía para la reducción de costos y con una visión puramente económica no es sustentable, no genera los mismos esquemas de eficiencia que puede generar una reestructuración organizacional con visión de largo plazo, es decir, lograr que la empresa mantenga relaciones estables, donde se alcancen los objetivos previstos⁵. Esto último, se orienta a la búsqueda de respuestas a la interrogante: ¿cuáles son las fórmulas y condiciones de vinculación interempresarial que garantizan la sustentabilidad?

5 Consultar a Sacristán y Gómez (2000), Cachón y Harker (2002), IRCO y otros (2002), Monereo y Moreno (2004), Echeverría (2006) y Soto (2013).

2. La externalización como estrategia de flexibilización empresarial

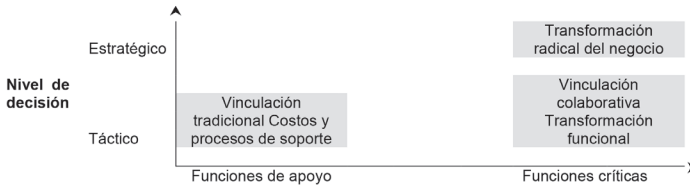
El concepto de flexibilización empresarial se manifiesta en variedad de formas. Desde la perspectiva de los estudios gerenciales se perciben los procesos de flexibilización como positivos por las mejoras incrementales en la productividad y en la reducción de costos. Sin embargo, estas mejoras a corto y mediano plazo pueden verse contrarrestadas por costos ocultos o distorsiones provocadas por factores internos o externos inesperados. La implantación de formas o tipos de flexibilización involucra cambios significativos y de alto impacto en la organización, lo cual exige una visión a largo plazo y una planificación cuidadosa por tratarse de un mecanismo de ajuste en cumplimiento de las exigencias de la propia empresa y del entorno (Hernández, 2005; Méndez et al. 2013 y Durigo, 2013).

Dentro de la gama de las estrategias de flexibilización existentes se pueden ubicar diversas modalidades (productiva, laboral, organizacional, etc.). En el presente artículo se hace énfasis sobre la organizacional, concretada a través de un proceso de externalización, entendido éste, como el proceso mediante el cual se eliminan ciertas unidades funcionales de la empresa en la búsqueda de reducir su tamaño y complejidad logrando así mayor capacidad de adaptación. Posteriormente, se hace necesario vincularse a otras organizaciones para obtener los diversos servicios relacionados con las funciones desincorporadas, por ejemplo: gestión de recursos humanos, servicios informáticos, mantenimiento industrial y general, entre otros.

Al revisar la teoría de lo que significa establecer relaciones entre distintas organizaciones se encuentran dos posiciones: cuando la reestructuración organizacional se realiza en el contexto de una decisión de reducción de costos, por razones tácticas y operativas, o cuando se hace en el contexto de una decisión o razón estratégica con visión de largo plazo. Monereo y Moreno (2004) categorizan la primera posición como “patológica”, donde los mayores impactos los reciben los trabajadores (utilización de la flexibilización numérica, contractual, productiva, etc.), y la segunda posición como “fisiológica”, ya que representa una vía para lograr un adecuado nivel de

adaptación, recurrir a recursos externos para mejorar las capacidades productivas y fomentar procesos de colaboración, interdependientes y a largo plazo dentro de la red de empresas que se conforma. Las posiciones mencionadas se ilustran en el Gráfico No. 1.

Gráfico No. 1. >>>
Niveles de decisión, funciones de negocio y vinculaciones interempresariales⁶.



Fuente: IRCO y otros (2002).

3. Modelos de establecimiento de vinculaciones interempresariales

Keil (2000) explica las motivaciones de las vinculaciones interempresariales⁷ de la siguiente manera: (a) formación de la vinculación para cumplir con requerimientos legales o regulatorios. Diversos países desarrollados insisten en que el acceso a mercados locales se haga a través de la cooperación con asociados locales; (b) necesidad de acceder a recursos que la empresa no puede generar en forma individual o para apalancar los recursos disponibles con recursos externos complementarios; (c) necesidad de adquirir nuevas habili-

6 La **relación tradicional** se caracteriza por reducción de costos, concentración o enfoque en aspectos específicos, beneficios a corto plazo y riesgos económicos compartidos. Las características de la **relación colaborativa** son la reducción de costos, la búsqueda de flexibilización y aumento de la capacidad de respuesta ante los cambios, relación precio-producción, prestación de un servicio a la medida de los requerimientos del mercado, el involucrarse en los riesgos y compartirlos y la transformación de procesos críticos. Por su parte, la **transformación radical** del negocio contempla una transformación acelerada, resultados visibles a nivel externo, el logro de una mejor posición en el mercado y el incremento del rendimiento, implica un cambio organizacional profundo y la realización de un contrato a la medida de la situación.

7 Para una mayor profundización sobre este tema consultar a: Khanna y otros (1998), Gulati y Gargiulo (1999), Canet y otros (2000), Sacristán y Gómez (2000); Stuart (2000), Ariño y otros (2001), IRCO y otros (2002), Goerzen y Beamish (2005), Zupan y Kase (2007) y Taticchi y otros (2012).

dades o asimilar nuevas tecnologías; (d) lograr un posicionamiento estratégico a través de la vinculación gracias a información adicional del mercado, el acceso a mercados emergentes, reducción de la incertidumbre y las presiones competitivas o deteriorando la posición de los competidores a través de la vinculación con otra empresa.

Cada forma de vinculación tiene características, mecanismos de formalización y propósitos particulares (Goerzen, 2007; Koleva, Thrane y Mouritsen, 2002; Ranaei, Zareei y Alikhani, 2010; Taticchi et al. 2012). Por ejemplo, en una red empresarial cada nodo tiene un propósito individual y forma parte de un sistema abierto; en una alianza, las firmas asociadas tienen un propósito común extendido formalizado a través de un contrato y en una *joint-venture* tiene un objetivo definido legalmente y la propiedad es equitativa, pero las firmas involucradas pueden tener propósitos distintos. Independientemente de la forma considerada, el mantenimiento de una adecuada coordinación de acciones y el fortalecimiento de las capacidades de negociación representan aspectos claves que permitirán el logro de objetivos comunes (Pan y Barronuevo, 2012).

El proceso de establecimiento de vinculaciones se puede dividir en fases que van desde la formación inicial que comprende las condiciones previas a la asociación o la alianza, el período de concreción y la terminación de la vinculación (*joint-venture* o alianzas a corto y mediano plazo) o consolidación de la misma (asociaciones o alianzas a largo plazo). Dicho proceso posee tres elementos fundamentales que influyen en la calidad y el éxito futuro de la alianza: las condiciones iniciales que rodean su formación, la experiencia acumulada de las partes y el impacto que las condiciones externas ejercen sobre las percepciones y actitudes que las partes tienen sobre la confiabilidad del otro (Ariño et al. 2001).

Según Henderson (1990) la vinculación interempresarial establecida mediante un proceso de asociación implica una relación de trabajo que refleja un compromiso a largo plazo, un sentido de cooperación mutua, riesgos y beneficios compartidos y otras cualidades vinculadas a los conceptos y teorías de toma de decisiones participa-

tiva⁸. La conformación de una asociación descansa en la noción de que el desempeño puede ser significativamente mejorado a través de acciones mutuamente dependientes. El autor ubica en la asociación dos dimensiones en cuanto a las vinculaciones que se establecen para la colaboración interempresarial. Primero, una dimensión de contexto, la cual involucra aspectos cuya existencia manifiesta el grado en el cual las organizaciones involucradas perciben que la asociación se basa en criterios firmes y que será sustentable en el tiempo. Segundo, una dimensión de acción, que se expresa en la habilidad de los asociados para influenciar las políticas y decisiones que afectan el desempeño operacional de la asociación como tal. Por su parte, Loh y Venkatraman (1992) al estudiar el establecimiento de relaciones a través de la subcontratación como una innovación administrativa, mencionan ciertos componentes claves, entre ellos: (a) el entendimiento del significado del cambio, ya que se experimenta una desviación crítica de una forma tradicional (control jerárquico e intercambio con empresas externas a través de transacciones estandarizadas) hacia un modo híbrido que involucra alianzas y asociaciones con empresas externas; (b) cambios en las rutinas de arreglos y en los procesos de negocio internos (formas de interacción social, roles y redistribución de la autoridad y responsabilidad) que soporten la relación interempresarial; y (c) cambios en las rutinas de alineación externa, ya que se requiere un proceso de adaptación en la forma de tratar con empresas externas que esté basada en la confianza, la toma de decisiones en conjunto, el entendimiento mutuo, la compatibilidad de metas, el reconocimiento de habilidades y requerimientos de las partes.

Con relación a lo anterior, Ring y Van de Ven (citados en Keil, 2000) desarrollan un esquema que consiste en un ciclo repetitivo de negociación, compromiso y ejecución. Cada una de estas fases es evaluada en términos de eficiencia, igualdad (división equitativa de beneficios y asunción de riesgos de manera conjunta). La fase de negociación contempla la definición de expectativas, riesgos comparti-

8 La teoría presentada por Henderson (1990) permite comprender mejor los factores que afectan el éxito y la calidad de una vinculación interempresarial (Predic y Stošic, 2012 y Yozgat, Demirbağ y Sahin, 2013). La misma ha sido utilizada en el estudio de casos, tanto en ámbito público como privado manteniendo su vigencia y relevancia.

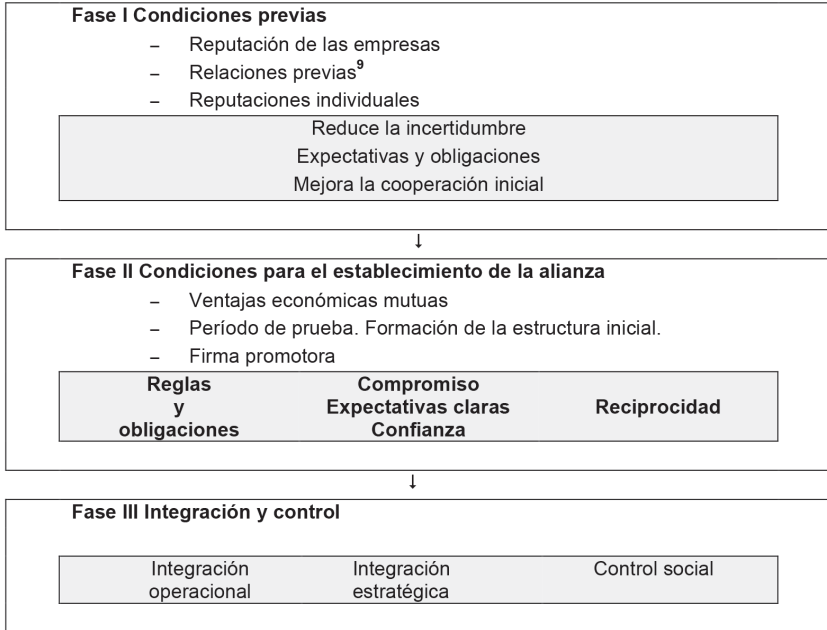
dos y criterios que fijan el nivel de confianza previo a la vinculación; en la fase de compromiso se definen las acciones futuras a través de la fijación de contratos formales y la preparación psicológica para la unión a través de sesiones de inducción y capacitación; por último, la fase de ejecución involucra el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Al revisar estudios relacionados con el establecimiento y evolución de relaciones interempresariales se observan ciertos aspectos. Doz (citado en Keil, 2000), se enfoca en las condiciones iniciales y los procesos de aprendizaje que marcan la evolución de las vinculaciones estratégicas. El proceso de evolución de una alianza, asociación o vinculación empresarial lo describe como un ciclo que comienza en las condiciones iniciales (definición de tareas, roles, alcances y objetivos de la alianza) donde se determinan las expectativas de desempeño y comportamiento. Por lo general, la parte con mayores expectativas actúa como promotor asumiendo el rol de soporte técnico, inducción y entrenamiento. En esta fase el entendimiento cabal de los beneficios potenciales actúa como impulsor.

Con la finalidad de facilitar la transición fluida, las características de la fase inicial facilitan u obstaculizan la fase siguiente, la cual contempla los procesos de aprendizaje de tareas, fortalecimiento y adquisición de habilidades. Se requiere una fase de reevaluación de eficiencia y desempeño logrado sobre la base de las expectativas previamente definidas, implantando mecanismos para garantizar una distribución equitativa de beneficios. Finalmente, se realizan los reajustes necesarios regresando a una fase con condiciones de vinculación revisadas y redefinidas.

Un modelo para explicar el proceso de formación de una vinculación empresarial es referenciado por Keil (2000, p. 19) y consiste de tres fases secuenciales, las cuales se muestran en el Gráfico No. 2:

Gráfico No. 2. >>>
Modelo del proceso de formación de vinculaciones interempresariales.



Fuente: Larson, citado por Keil (2000, p. 19).

Un enfoque complementario es presentado por Diniz (2005), el estudio tiene como objetivo elaborar un marco teórico y empírico para el entendimiento de la formación de relaciones interempresariales. Desde esta perspectiva analiza cómo las relaciones surgen, crecen, aprenden, se desenvuelven y se disuelven. Entre los aspectos más resaltantes menciona que a pesar de que las redes se crean para favorecer el establecimiento de relaciones a largo plazo a través de mecanismos de resolución de conflictos, cooperación y el desarrollo de la cohesión social, éstos pueden contribuir a la consolidación de actitudes conservadoras a nivel del colectivo, recomienda además, encontrar un óptimo de comprensión común entre los actores con criterios de distribución de ganancias y pérdidas, respeto a las soluciones establecidas y hace énfasis en los procesos de aprendizaje para garantizar la democracia. El autor hace referencia a un modelo

que representa las fases de desarrollo de las vinculaciones interempresariales a través de redes contemplando la confianza como factor indispensable para lograr una integración y coordinación armoniosa a través de la vinculación.

4. Factores en pro y en contra de las vinculaciones interempresariales

A partir de consideraciones mencionadas en el punto anterior se pueden ubicar ciertos elementos constitutivos de las asociaciones interempresariales los cuales son indispensables para garantizar o aumentar la probabilidad de éxito. Entre ellos podemos mencionar la definición de la filosofía de trabajo, los objetivos y descripción del porqué de la relación, el soporte jurídico de ésta, la institucionalización de reuniones periódicas para la coordinación de actividades de negocio, el establecimiento de los beneficios económicos obtenidos por las partes. Según De Alba (2001) cuando se establecen redes de empresas se recomienda tomar en cuenta las debilidades de este tipo de relaciones; por ejemplo, errores en las expectativas de la relación, posibilidades de irrespeto a las reglas del acuerdo y el manejo de conflicto correspondiente, presencia de controles débiles de desempeño y aseguramiento de la calidad con respecto a los servicios prestados, posibilidad de retrasos en las decisiones debido a una cantidad excesiva de actores involucrados.

Existen ciertos aspectos que actuarán a favor de las asociaciones estratégicas establecidas. Entre ellos: (a) visión compartida de los socios dirigida hacia el bienestar empresarial, personal y colectivo, basada en la transparencia y el trabajo en equipo; (b) soporte gubernamental, legal e institucional al tipo de asociaciones establecidas (trabajo asociado autogestionario); (c) formas permanentes de diálogo y participación orientadas hacia la innovación continua; (d) formas de retribución por los servicios claramente definidas en cuanto al tipo de servicio prestado ; (e) formas de participación sobre los beneficios generados; (f) establecimiento de los niveles de desempeño esperados; (g) términos de aseguramiento de la imagen corporativa y de calidad de servicios; (h) condiciones para el suministro de recursos necesarios, materiales y financieros; (i) compromiso en el

establecimiento de procesos de adiestramiento y capacitación continua (Durigo, 2013; Lucena y Hernández, 2007; Lucena, Hernández y Zapata, 2008; Méndez et al. 2013; Pan y Barronuevo, 2012; Soto, 2013).

En cuanto a los factores en contra de las vinculaciones interempresariales detectados a partir del estudio de su dinámica y evolución, se pueden mencionar: conflictos humanos causados por factores relacionados con la cultura organizativa, indefinición y falta de claridad en los roles y funciones a cumplir, dificultades en la coordinación de acciones, asunción de conductas oportunistas o de poder por parte de los gestores de la vinculación, así como externalidades tecnológicas, políticas o sociales, entre otros (Ho y Rivera, 2001; Wilson y Vlosky, 1998). Para minimizar la probabilidad de fallas es recomendable utilizar indicadores de desempeño que permitan detectar desviaciones en los comportamientos de las partes y en la dirección de las estrategias con respecto a los objetivos inicialmente establecidos. En las alianzas se pueden utilizar por ejemplo: estabilidad, duración, desempeño financiero, niveles de satisfacción, acuerdos mutuos, entre otros. En los asociados, el logro de las metas individuales y el nivel de aprendizaje, pueden ser utilizados para evaluar el producto de la alianza y su nivel de éxito.

5. Descripción del estudio de caso. Organizaciones pertenecientes al ramo de equipos, repuestos y servicios de maquinaria pesada en Venezuela⁹

5.1 Metodología

Se trata de un estudio cualitativo de carácter descriptivo donde se trabaja bajo los supuestos del paradigma interpretativo. De esta manera, la explicación y el conocimiento de la realidad se obtienen a partir de las perspectivas, interpretaciones y significados aportados por los actores involucrados en el proceso de externalización, los cuales formaron parte de los equipos de trabajo durante el inicio y

9 Para una mayor profundización sobre el objeto de estudio consultar a Hernández (2008).

desarrollo del mismo. De acuerdo a esto, se distinguieron 5 categorías de actores, a saber:

- Presidente de la empresa, promotor y líder del proceso.
- Directivos pertenecientes al nivel gerencial de la empresa que conforma el caso de estudio: director de staff, auditor, gerente de sistemas, gerente de administración y finanzas, gerente de asuntos legales y gerente de recursos humanos. Los mismos tuvieron conocimiento pleno del proceso, participaron en el diseño de la propuesta y jugaron un rol significativo en la decisión de externalización.
- Cooperativistas, antiguos empleados de la empresa.
- Asesores Externos, quienes ejercieron funciones de facilitadores en el proceso de inducción y capacitación sobre temas cooperativos.
- Especialistas, conocedores y estudiosos del tema.

El método de investigación fue el estudio de caso y se utilizó el análisis de contenido temático para organizar y categorizar los datos fuentes (principalmente de las entrevistas focalizadas y las encuestas de pregunta abierta).

En cuanto a los aspectos de diseño, se observa, analiza y estudia el fenómeno de interés tal como se manifiesta en su contexto natural y no se pretende manipular de manera intencional las variables de estudio, lo cual lo inserta en el tipo de diseño no experimental de campo. La reconstrucción y descripción del caso se logró gracias a la integración de los datos obtenidos a través de diversas técnicas de recolección¹⁰. En dicha reconstrucción se hace énfasis en los siguientes aspectos: mecanismos de adaptación, reacciones y descripción de cómo se ven afectados los actores involucrados en los roles y realida-

10 Los datos fueron recolectados en el período 2002-2009, haciendo énfasis en los hechos suscitados entre 1995 y 2004, por ser éstos los años en los cuales se desarrolló el proceso de externalización descrito. Hasta la fecha se ha revisado y actualizado la interpretación realizada a fin de verificar su pertinencia y adaptación al contexto actual desde el punto de vista teórico y empírico.

des que emergen a partir del proceso de externalización, las interacciones entre las organizaciones vinculadas, los beneficios obtenidos a través del proceso y, por último, las incongruencias y obstáculos que se derivan de la aplicación de la estrategia de flexibilización.

Entre los criterios utilizados para la selección del caso se establecieron los siguientes: (a) diversidad y número de elementos involucrados en el fenómeno y de áreas de acción, debido al entramado de relaciones que ocurre entre la empresa bajo estudio, las empresas de asesoría especializada y servicios y socios estratégicos (cooperativas), haciendo posible el estudio del proceso de externalización y el establecimiento de vinculaciones interempresariales; (b) por la complejidad del fenómeno y por el número de actores involucrados se crean puntos de contacto y nodos suficientes para analizar a profundidad el fenómeno de interés; (c) posibilidad de interacción personal de cierta duración entre el investigador y el objeto de estudio ya que ayuda a comprender a mayor profundidad el fenómeno.

5.2 Presentación del estudio de caso

El estudio de caso está representado por una empresa del ramo de equipos y servicios de maquinaria pesada¹¹ que acomete un proceso de externalización a través de empresas y cooperativas en la búsqueda de sustentabilidad y ventajas competitivas. La empresa promotora, fundada en 1927, está ubicada en la ciudad de Barquisimeto, Venezuela. Su orientación inicial fue la distribución exclusiva de equipos y repuestos de maquinaria pesada provenientes de una empresa transnacional ubicada en Estados Unidos. La actividad principal (core) es la venta de equipos, manteniendo como actividades complementarias dentro de la cadena de valor la venta de repuestos y el servicio post-venta. La misma acometió, desde 1995, un proceso de reestructuración organizacional que continúa en el presente.

11 A efectos de facilitar la descripción se denominará empresa promotora. En el presente artículo se omite el nombre original de la empresa por razones de confidencialidad.

5.3 Condiciones previas a la restructuración

La misma poseía antes de la restructuración (1997) 8 niveles y aproximadamente 600 empleados dispersos a nivel nacional encargados de la gestión de los negocios en, al menos, ocho actividades productivas diferentes¹². Después (2005), alcanzó 3 niveles y 115 empleados, permitiendo esto reducir su complejidad y agilizar sus procesos de negocio. Además de los constantes problemas surgidos en las negociaciones con el sindicato existente, la empresa enfrentaba inconvenientes por la carga impositiva producto de las obligaciones fiscales y legales. Entre ellos: el impuesto sobre la renta, impuesto al valor agregado, impuesto sobre actividades comerciales industriales, impuestos municipales, impuesto sobre sucesiones y donaciones, etc.

Para los entrevistados, a pesar de que se implantaban diversos mecanismos y sistemas de incentivos no se observaba un desempeño adecuado por parte de los trabajadores. Tampoco se lograba una alineación de objetivos empresa-trabajadores. La situación financiera interna se conjugaba con problemas humanos: desmotivación, falta de compromiso y sentido de pertenencia. También se percibían, por parte de los ejecutivos, ciertos obstáculos para restructurar la plantilla de trabajadores: las altas inversiones que implicaban captar nuevo personal y entrenarlo o en su defecto despedir personal preparado y con cierta trayectoria pero de bajo desempeño, limitaciones por acuerdos sindicales y decretos de inamovilidad laboral impuestos por el Gobierno.

Según uno de los asesores externos, la empresa comenzó a pasearse por una serie de opciones más agresivas comparadas con el simple reordenamiento interno: venta de acciones a los trabajadores, franquicias, subcontratación de empresas de servicios, entre otras. Finalmente se decidieron por el esquema cooperativo. Por un lado,

.....

12 La empresa estudiada involucra áreas productivas en distintos mercados significativos para el país, tales como: petrolero, construcción, minería, electricidad, marino e industrial, ofreciendo una riqueza de relaciones entre innumerables actividades y actores. Adicionalmente, las organizaciones asociadas se encuentran ubicadas a lo largo del territorio nacional agregando mayor diversidad al fenómeno por las actividades económicas, idiosincrasia e intereses propios de cada región.

las cooperativas gozan de reconocimiento y poseen una orientación hacia los aspectos humanos, de calidad de vida e integración social¹³. Por otro lado, se conocían los resultados positivos obtenidos en una experiencia similar representada por una empresa de válvulas en el sector petrolero¹⁴.

5.4 Fases del proceso estudiado

Para el cumplimiento de los propósitos generales establecidos se pueden diferenciar dos etapas: La primera etapa de externalización, en la cual se establecen contratos de servicio con empresas registradas por los ex-empleados en las áreas de informática, ventas, finanzas, logística, mercadeo, entre otras. La segunda etapa de la externalización utilizando la figura cooperativa de trabajo asociado para operar las sucursales. Las cooperativas fueron organizadas también por ex-empleados, que laboraban en las distintas sucursales a nivel nacional, en el marco de una propuesta de alianza estratégica a través de contratos de servicio¹⁵. El objetivo planteado era mejorar la calidad del trabajo de los empleados (disposición, motivación, responsabilidad por los resultados) y la empresa (agilizar y descentralizar el proceso de toma de decisiones y disminuir el número de procesos a controlar y gestionar).

Los planes estaban dirigidos a realizar una reestructuración organizacional y, por ende, reducir los costos operativos (FITCH Ratings, 2006). El diseño meta estaba orientado a reducir el organigrama. Otro aspecto orientador estaba representado por un mayor grado de especialización. Para la empresa promotora, especializarse cabalmente en la venta de equipos, las cooperativas se enfocarían en el servicio al cliente y la atención post-venta en lo referente a repuestos, y por supuesto, las empresas privadas a su área de acción profesional específica (servicios informáticos, asesoría gerencial especializada, entre otros).

13 Consultar a Lucena, Fréitez y Hernández (2007).

14 Ver Buro de Venezuela (2002) y Bastidas (2003).

15 "En conjunto todos comparten los gastos, los riesgos del negocio y los beneficios sobre los resultados. La empresa mantiene la licencia de los productos que vende y distribuye y de las sucursales en cuanto a la infraestructura, máquinas y activos encargándose del pago de patentes e impuestos municipales" (Lucena y Hernández, 2007, p. 543).

De esta manera garantizaría en gran medida una mejor atención de las diferentes actividades económicas de comercialización de equipos pesados, suministro de repuestos, servicios de mantenimiento y reparación en taller y en campo, entrenamiento para la operación de equipos y asesoría técnica especializada asociada con la línea de productos y servicios específica para cada sucursal. Estas últimas actividades mencionadas estaban bajo la responsabilidad del personal perteneciente a las sucursales que formaban parte del entramado organizacional de la empresa.

La gestación del proyecto se inicia en 1997. No obstante, comienza a cristalizarse a partir 2001. En este ínterin se realizan las negociaciones entre el sindicato, los trabajadores y la empresa. Con relación a este punto, se le planteó al sindicato que ofreciera una contrapropuesta. La idea era realizar un debate con la totalidad de trabajadores de manera que pudieran comparar los dos escenarios posibles: continuar con una relación laboral tradicional o conformar las cooperativas.

Según los entrevistados la propuesta del sindicato se estructuró en los mismos términos que presentaban al establecer los contratos colectivos: incrementos porcentuales de sueldo, ciertas mejoras en los paquetes complementarios; no podían garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores. La empresa podía unilateralmente tomar una decisión de despido como producto de un período de crisis. La mayoría de los entrevistados concuerdan que la disolución del sindicato se vio propiciada por la pérdida de credibilidad del mismo por parte de los trabajadores y la incapacidad técnica y operativa de los sindicalistas para estructurar propuestas innovadoras que incentivaran a los trabajadores y a la empresa a apoyarlas.

En la consolidación de ambas etapas influyó la confianza y disposición gracias a las relaciones previas y al conocimiento que tenían ambas partes del ambiente de trabajo y los procesos de negocio por haber formado parte de la empresa original. Esto no exime que los trabajadores tuvieron ciertas dudas y experimentaron un período de incertidumbre. Sin embargo, esta situación fue subsanada a través de las reuniones de negociación y discusión realizadas con los expertos asesores.

El establecimiento de las condiciones de la alianza marca el inicio de la segunda fase del proceso de externalización. El costo y el alcance de los servicios fueron plasmados en los correspondientes contratos.

Los contratos de servicio de naturaleza mercantil, para las empresas privadas resultantes, contemplan los siguientes aspectos: la naturaleza y alcance del servicio prestado, las obligaciones y responsabilidades, los parámetros de retribución del servicio, cláusulas de confidencialidad de la información que maneja la empresa, el reconocimiento de gastos (viáticos, permisos), cláusulas de preaviso para la terminación del servicio, de cesión (no ceder derechos o delegar deberes y obligaciones a terceros), de integración (evitar acuerdos verbales e informales), de divisibilidad (partes del contrato pueden ser declaradas nulas o inválidas por un tribunal o jurisdicción) y de regulación (situaciones no previstas en el contrato se regularán por la leyes, reglamentos, decretos, resoluciones emanadas por el Gobierno).

En las cooperativas, posterior al proceso de formación, se definieron el costo del factor humano y los beneficios de las partes involucradas. Para ello se realizaron sesiones de trabajo conjunto, en las cuales intervinieron futuros socios y asesores externos expertos en cooperativas. Durante esta fase, se experimentaron desavenencias y discusiones, ya que se requería definir el costo del servicio. Los actuales cooperativistas la perciben como la etapa más complicada del proceso. Los contratos de las cooperativas, de carácter mercantil, regulan principalmente las relaciones entre la empresa promotora y las cooperativas. Los contratos contemplan las políticas para establecer canales regulares de comunicación, los objetivos a perseguir, las instancias de diálogo y negociación, los procedimientos para la discusión de nuevos negocios, modificaciones de contratos de servicios y cambios en las políticas, los mecanismos para la notificación formal de denuncias, reclamos, investigación de hechos irregulares y arbitraje en casos de agotarse las instancias ordinarias. En ambos casos los contratos no poseen cláusulas de exclusividad del servicio.

Esto les abre la posibilidad a las cooperativas de establecer negociaciones con otros clientes y expandir sus servicios y mercados metas¹⁶.

5.5 Ejes del proceso de externalización. Primera aproximación sobre la base de los resultados obtenidos

Tomando en cuenta las características propias del caso, se pueden diferenciar cinco ejes del proceso de externalización según la teoría presentada por Echeverría (2006):

Eje transitoriedad-permanencia: Se trata de la externalización de actividades inherentes al funcionamiento de la empresa. El servicio post-venta comprende el mantenimiento preventivo y correctivo, asesoría y entrenamiento en el uso de los equipos, desarrollo de proyectos que requieren conocimiento especializado, entre otros. Los atributos que posea el servicio son parte de los criterios ponderados que pueden servir para seleccionar entre diversas opciones del mercado. Por lo tanto, es prioritario para la empresa contar con condiciones óptimas de venta y un nivel adecuado de atención al cliente y es un área crítica dentro del negocio. Lo anterior garantiza la permanencia de la relación. No es fácil que la empresa prescinda de los servicios de las cooperativas debido a la experiencia que han acumulado y a la confianza existente. La empresa reconoce, por lo tanto, el capital intelectual y social que está involucrado en esta relación.

Eje centralidad-periferia: Las actividades externalizadas no son periféricas o accesorias, las cuales generalmente tienen carácter eventual. Más bien son complementarias y diferenciadas. Se requiere que los centros de servicios estén cercanos a los sitios de operación de la empresa. Es una cuestión estratégica principalmente orientada a obtener una diferenciación frente a la competencia y el mejoramiento de los niveles de servicios. Una evidencia de ello es la implan-

16 Uno de los incentivos para la vinculación fue la indexación de los salarios del personal de las empresas de servicio y los beneficios obtenidos por las cooperativas en función de los niveles de venta netos obtenidos en conjunto. Se establecieron paquetes básicos incrementados en función del desempeño general de las empresas. Esto trajo como consecuencia que todos los miembros se sintieran involucrados en los procesos de negocio y entendieran que el cabal cumplimiento de sus funciones tendría un impacto en el desempeño general de la empresa (Lucena y Hernández, 2007:544).

tación de programas de entrenamiento y capacitación que mantiene la empresa y que están dirigidos a elevar el desempeño profesional de los miembros de las cooperativas. Realmente la empresa posee un alto nivel profesional que facilita los procesos de autoaprendizaje continuo. Por esta razón, no conviene que posteriormente a haber realizado una inversión significativa en este rubro la empresa pierda este capital intelectual. Hay otras áreas de entrenamiento a nivel administrativo en las direcciones y gerencias de apoyo, por ejemplo, gerencia por objetivos, definición de estrategias, manejo del stress, trabajo en equipo, de manera de reforzar nuevas habilidades y competencias necesarias en la gestión diaria del negocio.

Eje especialidad-generalidad: Se traspasó una actividad que impacta significativamente la imagen que poseen los clientes en el mercado. Si no se prestan niveles adecuados de servicios pueden presentarse bajas en las ventas debido a que los clientes pueden optar por otras marcas que sí les ofrezcan las garantías de calidad y servicio esperadas. Es por ello que la especialización es relevante, es decir, se requiere alta calificación técnica y profesional. Se integran entonces dos aspectos definitorios: permanencia de la actividad y alta calificación del personal. Esto evidencia aún más el carácter estratégico de la relación.

Eje internalidad-externalidad: Se distinguen dos tipos de externalización: (a) la geográfica, en la cual los trabajadores se ubican en lugares distantes en relación con la actividad central; (b) la jurídica, la cual se operacionaliza a través de contratos civiles o mercantiles y la actividad se realiza en las instalaciones de la empresa. Este caso se inscribe en el segundo tipo, ya que se trata de sucursales cuyas instalaciones y equipos pertenecen a la empresa y son cedidos en comodato a las cooperativas. Éstas son encargadas de operar la sucursal. Aquí entran en juego las condiciones de seguridad laboral las cuales son garantizadas por la empresa por ser un lineamiento de obligatorio y fiel cumplimiento exigido por la empresa proveedora internacional. Además entra dentro de las exigencias establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, de la República Bolivariana de Venezuela (2005), que deben ser acatadas tanto por la empresa como por las cooperativas. Otro

factor de reforzamiento lo constituyen los planes de certificación internacional en los que participan las cooperativas. Éstos permiten fortalecer la imagen de responsabilidad empresarial y social de las organizaciones en su conjunto.

Eje intermediación-autonomía: La complementariedad de las relaciones y actividades realizadas por las organizaciones bajo estudio fortalecen la cohesión de la red empresarial, así como también, la autonomía en las operaciones y decisiones. Ello exige un fortalecimiento de los sistemas de coordinación para garantizar la eficiencia de operaciones y su desarrollo armónico en un entorno basado en redes de cooperación¹⁷.

La ubicación del caso de acuerdo a estos ejes permite evidenciar que el fenómeno bajo estudio se circunscribe en una estrategia a largo plazo. Se incorporan además elementos subjetivos; en otras palabras, la percepción de los miembros de la fuerza de trabajo es que sus condiciones laborales han mejorado con el esquema implantado. Sin embargo, también inciden las percepciones de aquellos que han ingresado a la organización posterior a la reestructuración y se enfrentan a los resultados de un proceso de cambio consolidado y con condiciones laborales definidas. La integración de estos aspectos impacta significativamente la cohesión social, así como la sustentabilidad del esquema¹⁸.

17 Consultar a Echeverría (2002).

18 Consultar a Ciudad (2005) para mayor profundización sobre este punto.

6. Consideraciones finales

El cambio logrado a través de la reestructuración organizacional descrita plantea retos en cuanto al manejo estructural de sus operaciones y recursos, y al mejoramiento de los procesos de decisión, producto de la descentralización de operaciones y de gestión del recurso humano. La organización está más aplanada, sin embargo, todavía posee rasgos de una organización jerarquizada¹⁹. A pesar de haber reducido los intervalos de control mediante el aplanamiento de la empresa, permanece la centralización de las decisiones sobre estrategias corporativas y políticas globales sobre presupuesto, servicio, integración y determinación de factores que aseguren la sustentabilidad del sistema-red²⁰ en el más alto nivel, aunque los ámbitos y el alcance de las decisiones son menores. Por ejemplo: anteriormente las reuniones de ejecutivos, realizadas con los directores de todas las áreas de negocio, trataban problemas enfrentados por la empresa, fijaban lineamientos y establecían estrategias a nivel nacional. Sin embargo, no había un contacto directo con la totalidad de áreas afectadas.

Bajo el esquema asumido se descentralizan las decisiones específicas a las empresas proveedoras de servicio (asesoría gerencial, consultoría técnica, servicios de telecomunicaciones, etc.) de acuerdo a su ámbito de acción y a las cooperativas en función de su zona geográfica y de los procesos de negocio propios de cada sucursal. Adicionalmente, el proceso de toma de decisiones es más participativo y se concreta a través de reuniones periódicas en las cuales intervienen

19 La empresa se mantiene en lo que Malone (2004) denomina jerarquía centralizada y las organizaciones cooperativas tienden más hacia una organización de mercado, pero hasta el momento se pueden ubicar en un contexto de toma de decisiones democráticas.

20 Las dimensiones más relevantes para la gestión del sistema-red son: (a) Estratégica, con indicadores tales como: el nivel de cooperación, la división interna del trabajo, nivel de objetivos establecidos para la cooperación y grado de vinculación entre los socios. (b) Gobierno o coordinación de la red, contempla el estilo de toma de decisiones, niveles de formalización de la comunicación y de las interacciones. (c) Socio-psicológica, representada por el compromiso y la confianza entre los socios. Se le considera un sistema-red debido a que contempla procesos con una dinámica propia, existe una continuidad y estabilidad en las relaciones gracias al desarrollo de pautas y normativas de acción común, complejidad por el establecimiento de relaciones multilaterales variadas y cambiantes, los nodos participantes están en constante adaptación, tanto en su ambiente interno como externo y existe un intercambio social y confianza (Rodríguez, 1999).

ejecutivos, cooperativistas y representantes de las empresas proveedoras de servicio.

Lo anterior permite reducir la incertidumbre implícita y la complejidad de las decisiones por la cantidad de variables internas y externas que maneja cada nodo (empresa, cooperativas o empresas tradicionales) en relación con las condiciones y características específicas del negocio y del entorno local, expectativas, competencias y soportes requeridos, las cuales están más allá del control y capacidad de monitoreo de un nodo por sí sólo. Este esquema les obliga a trabajar con mayor sentido de coordinación e interdependencia recíproca de carácter bidireccional²¹.

La empresa depende de manera significativa de sus socios ya que realizan actividades complementarias fundamentales sin las cuales se afectaría el curso normal de operaciones. Anteriormente los sistemas de coordinación y control se complicaban por la diversidad de negocios y las ubicaciones geográficas dispersas. El caso bajo estudio se enmarca dentro de la tendencia empresarial de hacer de cada proceso dentro de la cadena de valor una unidad de negocios autónoma, con capacidad de decisión donde el mecanismo de coordinación de las actividades se manifiesta a través de la cooperación interempresarial²².

Se trata entonces de una respuesta pragmática dentro del ámbito de la racionalidad empresarial (productividad, relación adecuada de costos/beneficios, maximización de las inversiones, etc.). Las empresas se enfrentan a estos dilemas en el ámbito de organización del trabajo: requieren trabajadores autónomos, responsables y comprometidos con los resultados. Así, se puede afirmar, que se integraron consideraciones sociales, ya que se diseñaron mecanismos para

21 "La interdependencia de las tareas aparece tradicionalmente como un elemento clave en la elección del grado y de los mecanismos de coordinación adecuados y se refiere al grado en el que las unidades organizativas son dependientes unas de otras para ejecutar correctamente sus tareas" (Guerras y Montoro, 2003, p. 7). Los autores presentan los tipos de interdependencia clasificándola en secuencia de carácter unidireccional (licencias, acuerdos de aprovisionamiento y distribución) y recíproca de carácter multidireccional (contratos y acuerdos de intercambio de productos y servicios).

22 Consultar a Casalet (2000).

obtener beneficios del establecimiento de relaciones de cooperación, vinculaciones empresa-trabajadores equitativas y, hasta cierto punto, simétricas.

La vinculación empresa-cooperativas ha tenido buenos resultados considerando el período bajo estudio. Ello se evidencia por aspectos tangibles: baja rotación de personal (para el 2013 la mayoría de los socios cooperativistas tienen un promedio de 10 años de trabajo), mayor productividad, mejora substancial de los ingresos y una estructura de costos que permite aumentar los beneficios para ambas partes. Figuran entre los aspectos intangibles y en palabras de uno de los entrevistados: cultura organizacional basada en los aspectos humanos, ética de trabajo y valores compartidos de responsabilidad, compromiso, respeto e identidad de colectivo. De hecho, está planteado en el futuro transformar las empresas privadas, las cuales trabajan bajo la modalidad de contratos de servicios, a cooperativas para de esta manera aprovechar las ventajas inherentes de éstas²³.

A continuación se proponen algunas recomendaciones derivadas del estudio:

Cuando las empresas optan por externalizar actividades utilizando alguna de las figuras organizativas disponibles, entre ellas: franquicias, cooperativas o empresas de servicio, traspasan a estas parte de sus funciones. De allí que sea relevante garantizar un nivel de servicio adecuado de parte de las mismas, respetando su autonomía operativa y libertad de decisión.

Para garantizar la sustentabilidad de estas vinculaciones es vital la comunicación abierta, directa y constante, el apoyo mutuo, la capacidad de trabajo en equipo, la transparencia de las acciones y, en el caso particular de las cooperativas, la consolidación de espacios para garantizar la participación democrática y el entendimiento general de lo que significa autonomía e independencia. Incide también el sistema de valores: la responsabilidad, el compromiso, el respeto

23 Consultar a Lucena y otros (2008).

y la visión de colectivo, entre otras. Adicionalmente, es recomendable que se aseguren los sistemas y protocolos de comunicación y monitoreo adecuados entre los participantes de cada nodo de la red. La inexistencia de estos factores de manera integral incidirá de manera negativa en la posibilidad de continuidad de la relación a largo plazo.

Se plantean riesgos debido a factores internos, por ejemplo, que los socios no fortalezcan una visión del negocio de manera integral. Adicionalmente, si no se respeta la diversidad de ideas, posiciones y opiniones, no se asegura la autonomía de las unidades de negocio y la transparencia de las acciones, esto puede traer como consecuencia un deterioro paulatino de las vinculaciones interempresariales. En el contexto de crisis actual, el esquema presenta riesgos causados por factores externos, los cuales se materializan primordialmente en una disminución de las ventas causadas por contracciones del mercado, paralización de actividades productivas, control de cambio, volatilidad en los precios del dólar, imposiciones arancelarias, etc., factores que exacerban aún más los riesgos de negocio por problemas políticos y económicos generalizados en el país. Influye también el hecho de que el 80% de los clientes son del Estado, representados por alcaldías y gobernaciones y un 20% son empresas privadas. Sin embargo, hasta la fecha se ha mantenido una dinámica aceptable de operaciones.

De acuerdo a la caracterización realizada los factores que hacen la relación más virtuosa son: la complementariedad de la relación, nivel de especialización, duración, grado de integración y legitimidad social. Por otro lado, los criterios donde se aprecia mayor vulnerabilidad y riesgo corresponden al espacio físico donde se realizan las operaciones y los lineamientos externos que deben acatar las partes²⁴.

A través de la descripción del estudio de caso presentado se puede establecer la importancia que tiene ubicar los casos de externa-

24 Para una explicación detallada ver Echeverría (2006, p. 35).

lización de acuerdo a sus características específicas, de manera de evitar generalizaciones inadecuadas. El carácter multidimensional de este tipo de fenómeno, aunado a las diversas perspectivas de estudio mediante las cuales puede ser abordado, da cuenta de la complejidad de su desarrollo y de la gama de consecuencias que puede producir.

Otro punto de vista se enfoca en las acciones que permiten construir y sostener una relación a largo plazo. Con la ayuda de la teoría presentada se pueden detectar las siguientes: la búsqueda constante de conocimiento que pueda ser compartido y transferido a través de procesos de educación y entrenamiento²⁵. Es recomendable que se considere como una política a largo plazo que tenga incidencia sobre las actitudes, las habilidades, el manejo de conceptos esenciales y sobre los aspectos sociales y culturales que deben prevalecer para lograr un manejo idóneo de los conflictos, problemas críticos de negocio y presiones en el ambiente interno de trabajo y en el ambiente externo representados por las relaciones entre proveedores, asociados, clientes y otros entes sociales.

Conjuntamente con la determinación de un modelo ideal de vinculación con características bien definidas, es recomendable tomar en cuenta las externalidades representadas por ciertos factores que pueden disminuir la capacidad de la organización para alcanzar niveles satisfactorios de prestación de servicios, entre ellos: la actual crisis económica, la cual expone a la compañía a contracción del mercado, inflación y fluctuaciones en la tasa de cambio y en las tasas de interés, entre otros. El incumplimiento por parte de las empresas asociadas de los contratos de servicio, los costos de los productos, servicios e insumos requeridos representan focos latentes de problemas. Los mismos pueden ser enfrentados al aumentar las fortalezas internas, a fin de alcanzar los objetivos propuestos a través de diversos mecanismos, entre ellos, se pueden mencionar:

25 Pan y Barronuevo (2012, p. 301) resaltan la importancia de la adopción de un modelo de gestión de conocimiento al establecer vinculaciones interorganizacionales sustentables "...en cuanto el mismo intente promover cambios de actitudes, fomentar confianza, estimular la creatividad, concientizar sobre la importancia y el valor del conocimiento, movilizar la comunicación y la colaboración entre los miembros de la organización".

- La creación de un sistema eficiente de metas compartidas a través de la correcta planeación de la relación y que involucre la definición de los beneficios mutuos, las pautas de negociación y el intercambio de información de manera oportuna y transparente.
- La implantación de un sistema de indicadores de desempeño para monitorear los procesos, las acciones individuales y grupales y el desempeño general del sistema-red a través de mediciones y control continuo que permitan determinar la calidad de las actividades ejecutadas.
- El diseño e implantación de la tecnología requerida (recursos físicos, humanos y financieros y sistemas de información y comunicación) que funcione como soporte y orientada a la reducción de costos operativos, el incremento de la efectividad y la eficiencia de los procesos administrativos y productivos y los grupos de trabajo.

7. Referencias

- Ariño, A., De La Torre, J. y Smith Ring, P. (2001). *Relational quality: managing trust in corporate alliances*. Draft. IESE España-The Anderson School at UCLA-Loyola Marymount University. USA.
- Barringer, B. y Harrinson, J. (2000). Walking a tightrope: creating value through interorganizational relationships. *Journal of Management*, 26(3), 367-403.
- Bastidas, O. (2003). *El cooperativismo en Venezuela*. UNIRCOOP. Consultado el 27-10-06 de: www.neticoop.org.uy/IMG/pdf/dc0320.pdf
- Becerra, F. (2008). Las redes empresariales y la dinámica de la empresa: aproximación teórica. *Revista Innovar*, 18(32), 27-45.
- Boisier, S. (2002). *¿Y si el desarrollo fuese una emergencia sistémica?* Documento de trabajo No. 6. Instituto de Desarrollo Regional. España: Fundación Universitaria Sevilla.
- Borgatti, S. P. y Foster, P. C. (2003). The network paradigm in organizational research: a review and typology. *Journal of Management*, 29(6), 991-1013.
- BURO DE VENEZUELA (2002). MCT. *Directorio de Organizaciones*. Caracas. Venezuela. Consultado el 07-11-06 de: www.burodevenezuela.com/comdir/cditem.cfm?NID=5628

- Cachón, G. y Harker, P. (2002). Competition and outsourcing with scale economies. *Management Science*, 48(10), 1314-1333.
- Canet, M. T., Peris, F. y Redondo Cano, A. (2000). *El proceso estratégico asociado a la decisión de desintegrar actividades*. X Congreso de la Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa (ACEDE). Integración económica, competitividad y entorno institucional de la empresa. Consultado el 23-01-2004 de: www.acede.f2i.org
- Casalet, M. (2000). Redes empresariales y la construcción del entorno: Nuevas instituciones e identidades. En E. De La Garza (2000). *Tratado Latinoamericano de sociología del trabajo*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). México. pp. 312-341.
- Ciudad Reynaud, A. (2005). *Evolución y tendencias recientes del derecho y las relaciones de trabajo en América Latina*. Quinto Congreso Regional Americano de Relaciones de Trabajo. Dimensiones Sociales de la Globalización. ACHIRELA-AIRT. Santiago de Chile. Chile.
- De Alba, B. (2001). Redes de empresas. *Emprendedores*, 46, 80-84.
- Diniz Pereira, B. A. (2005). *Estruturação de relacionamentos horizontais em rede*. Disertación Doctoral. Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul. Porto Alegre, Brasil. Consultado el 03-01-06 de: www.lume.ufrgs.br
- Durigo, M. C. (2013). *La implementación de articulaciones interorganizacionales en el ámbito local. El caso de las Unidades de Gestión Local en el municipio de Florencio Varela, Argentina*. FLACSO. Argentina.
- Echeverría Tortello, M. (2002). *Observaciones sobre encadenamientos productivos, mercado de trabajo, calidad, condiciones y formación laboral en la industria en Chile*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ) y Gobierno de la República Federal de Alemania. Consultado el 03-11-2007 de: www.eclac.cl/ddpe/noticias/paginas/2/19832/MagdalenaEcheverria.pdf
- Echeverría Tortello, M. (2006). *Los riesgos laborales de la subcontratación*. Gobierno de Chile. Dirección del Trabajo. Aporte al debate laboral. No. 19. Santiago de Chile. Consultado el 01-11-07 de: www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-89805_recurso_1.pdf
- Fernández, J. C. y Arranz Peña, N. (1999). *La cooperación entre empresas: análisis y diseño*. Madrid: Editorial Escuela Superior de Gestión Empresarial y Marketing,
- FITCHRatings. Corporativo América Latina (2006). *Corporativo/Venezuela. Análisis de riesgo*. Consultado el 23-08-07 de: www.fitchvenezuela.com

- Goerzen, A. y Beamish, P. (2005). The effect of alliance network diversity on multinational enterprise performance. *Strategic Management Journal*, 26, 333-354.
- Goerzen, A. (2007). Alliance networks and firm performance: the impact of repeated partnerships. *Strategic Management Journal*, 28, 487-509.
- Guerras Martín, L. Á. y Montoro-Sánchez, A. (2003). *El ajuste en el diseño organizativo como factor de éxito de los acuerdos de cooperación entre empresas*. Iberoamerican Academy of Management. Third International Conference São Paulo. Brazil. Consultado el 23-10-07 de: www.fgvsp.br
- Gulati, R. y Gargiulo, M. (1999). Where do interorganizational networks come from? *The American Journal of Sociology*, 104(5), 1439-1493.
- Henderson, J. (1990). Plugging into strategic partnership: the critical IS connection. *Sloan Management Review*, 31, 7-19.
- Hernández Arias, A. (2005). Flexibilización y organización del trabajo. *Revista de Ciencias Sociales*, XI(2), 256-276.
- Hernández Arias, A. (2008). *Externalización, vinculaciones interempresariales y redes de cooperación*. Centro de Estudios del Desarrollo. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Ho Park, S. y Rivera Ungson, G. (2001). Interfirm rivalry and managerial complexity: a conceptual framework of alliance failure. *Organization Science*, 12(1).
- International Research Center on Organizations (IRCO). Centro de Investigación del IESE sobre el cambio en la organización y el liderazgo de la Universidad de Navarra y Accenture (2002). *Outsourcing del Recurso Humano*. España.
- Keil, T. (2000). *Strategic Alliances. A review of the state of the art*. Working Paper Series 2000. No. 10. Helsinki University of Technology. Finland. Consultado el 16-04-2005 de: www.tuta.hut.fi/units/isib/publications/publications.php
- Khanna, T., Gulati, R. y Nitin, N. (1998). The dynamics of learning alliances: competition, cooperation, and relative scope. *Strategic Management Journal*, 19, 193-210.
- Koleva, G., Thrane, S. y Mouritsen, J. (2002). *Alliances, joint ventures, networks: a comparison*. Copenhagen Business School. Demark. Consultado el 26-01-05 de: www.eutangibles.net

- Loh, L. y Venkatraman, N. (1992). Diffusion of information technology outsourcing: influence sources and the Kodak effect. *Information System Research*, 3(4), 334-358.
- Lucena, H. y Hernández Arias, A (2007). Externalización y vinculaciones interempresariales desde la perspectiva gerencial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(40), 534-552.
- Lucena, H. (Coordinador), Fréitez, N. y Hernández Arias, A. (2007). *Cooperativas, empresas, estado y sindicatos. Una vinculación necesaria*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado – Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Lucena, H., Hernández Arias, A. y Zapata Rotundo, G. (2008). Organización y relaciones de trabajo en cooperativas. *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*, 8(15), 61-91.
- Malone, T. (2004). *El futuro del trabajo*. España: Harvard Business School Press. Ediciones Gestión 2000.
- Méndez Unás, N. C., Guevara Convers, S. y Garzón Camargo, A. F. (2013). *La adopción de un enfoque de trabajo en red: implicaciones en torno al proceso estratégico de las organizaciones*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Monereo Pérez, J. L. y Moreno Vida, M. N. (2004). Las empresas de trabajo temporal en el marco de las nuevas formas de organización empresarial. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Derecho del trabajo*. 48, 39-65. Madrid. España. Consultado el 16-06-06 de: www.mtas.es/publica/revista/numeros/48/Est02.pdf
- Pan, M. y Barronuevo, E. (2012). Organizaciones y asociaciones interorganizacionales en el sector turístico en Córdoba. Facilitaciones y obstáculos para su sustentabilidad. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 1(1), 293-308.
- Predic, B. y Stošić, D. (2012). The advantages and limitations of business networks as a framework for improving business competitiveness. En B. PREDIC (2012). *Reengineering and entrepreneurship under the contemporary conditions of enterprise business*. pp. 18-34. University of NIŠ. Serbia.
- Ranaei, H., Zareei, A. y Alikhani, F. (2010). *International Bulletin of Business Administration*. Inter-organizational Relationship Management. A Theoretical Model. Vol. 9. pp. 20-30.
- República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo. Gaceta Oficial Número 38.236. Caracas. Venezuela.

- Rodríguez De Rivera, J. (1999). *Relaciones interorganizacionales, Keiretsus y redes de empresas*. Universidad de Alcalá. España. Consultado el 04-04-2004 de: www2.uah.es/estudios_de_organizacion/
- Sacristán, M. y Gómez Anson, S. (2000). *Efecto en el valor de mercado de los acuerdos de outsourcing y sus factores determinantes*. X Congreso ACEDE. Integración económica, competitividad y entorno institucional de la empresa. Consultado el 23-01-2004 de: www.acede.f2i.org
- Soto Maciel, A. (2013). La coordinación de la actividad económica en las redes interorganizacionales: el caso de la industria en Francia. *Economía, Sociedad y Territorio, XIV(44)*, 235-272.
- Stuart, T. (2000). Interorganizational alliances and the performance of firms: a study of growth and innovation rates in a high-technology industry. *Strategic Management Journal, 21*, 791-811.
- Taticchi, P., Cagnazzo, L., Beach, R. y Barber, K. (2012). A management framework for organisational networks: a case study. *Journal of Manufacturing Technology Management, 23(5)*, 593-614.
- Yozgat, U., Demirba, O. y Sahin, S. (2013). The Impact of Knowledge Sharing and Partnership Quality on Outsourcing Success. *International Proceedings of Economics Development and Research, 63(10)*, 50-54.
- Wilson, D. y Vlosky, R. (1998). Interorganizational information systems technology and buyer-seller relationships. *The journal of Business & Industrial Marketing, 13(3)*.
- Zupan, N. y Kaše, R. (2007). The role of HR actors in knowledge networks. *International Journal Manpower, 28(3/4)*, 243-259.
- Zapata Rotundo, G. y Hernández Arias, A. (2011). *La empresa: diseño, estructuras y formas organizativas*. Barquisimeto. Venezuela: UCLA-CDCHT.

Contextualización de las funciones gerenciales teóricas a la realidad de las Pymes en San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela

Muñoz Fernández, Miguel Ángel¹
Ugueto Maldonado, Martha Graciela²

Recibido: 26/01/2014

Revisado: 03/05/2014

Aceptado: 07/06/2014

Resumen >>>

Planificar, organizar, dirigir y controlar; son las funciones gerenciales y administrativas aceptadas universalmente como teóricas. No obstante, se cuestiona si son aplicables a cualquier contexto y organización, por lo que se decidió identificar aquellas funciones realmente ejecutadas por los gerentes de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) más reconocidas de la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira, específicamente en los rubros: panadería, metalmecánico y calzado; y así contextualizar las funciones teóricas a la realidad de estas empresas en San Cristóbal. La investigación que sustenta el presente artículo se realizó bajo un enfoque cualitativo para obtener la información de las propias experiencias de los gerentes; para ello se partió de la aplicación de una serie de entrevistas semi-estructuradas basadas en el análisis funcional hasta que la información fuese repetitiva entre los entrevistados. Finalmente, se logró identificar diez funciones gerenciales claves aplicadas por los gerentes estudiados para el desempeño exitoso, las cuales se contrastaron con las funciones teóricas. En este sentido, se percibió que estas últimas se encuentran inmersas dentro de las aplicadas en la realidad, de manera transversal; es decir, las funciones gerenciales identificadas en el contexto de estudio poseen cuotas de las funciones teóricas universalmente reconocidas.

Palabras clave: Funciones gerenciales, análisis funcional, pymes, gerente.

Abstract >>>

CONTEXTUALIZING THEORETICAL MANAGEMENT FUNCTIONS

TO THE REALITY OF SMES IN SAN CRISTOBAL, TÁCHIRA STATE, VENEZUELA.

Plan, organize, direct and control; are the management and administrative functions accepted universally as theoretical. However, it is questionable whether they are applicable to any context and organization, so it was decided to identify those functions actually executed by managers of Small and Medium Enterprises (SMEs) most recognized of the Metropolitan Area of San Cristobal, Táchira state, specifically in the categories: bakery, metalworking and footwear; order to contextualize the theoretical functions to the reality of these companies in San Cristobal. The research underlying this article was conducted under a qualitative approach to obtain information from the experiences of managers; for it was began on the application of a series of semi-structured interviews based on functional analysis until the information was repetitive among respondents. Finally, it identified ten key management process applied by the managers surveyed for successful performance, which were compared with the theoretical functions. In this regard, it was felt that the latter are embedded within to the applied in the reality and a transversely way; ie management functions identified in the context of study have shares of universally accepted theoretical functions.

Key words: management functions, functional analysis, SMEs, manager.

- 1 Profesor Asistente, a dedicación Tiempo Completo en la Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET), Venezuela, del Departamento de Ingeniería Industrial. Ingeniero Industrial, UNET, 2008. Maestría en Gerencia de Empresas Mención Industria, UNET, 2013. Investigador A-1 del Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación (PEII) 2013. Correo electrónico: mmunoz@unet.edu.ve
- 2 Profesor Asociado en la Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET), Venezuela, en Gerencia y Administración de Personal e investigador en el área de Formación y Desarrollo del Recurso Humano. Ingeniero Industrial, UNET, 1998. Magíster en Gerencia de Empresas, UNET, 2006. Doctor en Educación, UPEL, 2014. Correo electrónico: mugueto.unet.edu.ve

1. Introducción

En un mundo globalizado y dinámico como el actual, toda organización empresarial debe contar con gerentes que sean capaces de mantener y(o) incrementar su cuota de participación en el mercado en el que se encuentran sus productos. Para ello, se debe tener plenamente identificadas las funciones que deben desempeñar con el propósito de lograr el éxito en su gestión organizacional, destacando que cuando se habla de éxito en este artículo, se alude a los logros que los gerentes han demostrado con el manejo de las empresas, como: prestigio, incremento de su participación en el mercado, diversificación de productos, entre otros.

Es importante aclarar que, las funciones gerenciales y(o) funciones administrativas teóricas fueron identificadas por varios autores expertos en el tema, como Fayol (1916), Mintzberg (1973), Katz (1974), entre otros; las cuales fueron analizadas y condensadas por Robbins y Coulter (2005) como: planificar, organizar, dirigir y controlar. Sin embargo, se ha considerado que estas funciones son muy genéricas y su conceptualización puede variar según el contexto social y económico. Inclusive se dice que no son aplicadas plenamente en cualquier organización debido a que sus variables internas y externas son muy propias en cada situación.

El propósito de la investigación que sustenta el presente artículo fue determinar las funciones clave para el desempeño exitoso de los gerentes de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) en la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira; las cuales se usaron luego para compararlas con las funciones administrativas teóricas y poder concluir en qué grado son aplicadas estas últimas bajo el contexto de estudio, es decir, verificar la existencia de una contextualización de las funciones teóricas. Esta investigación se realizó bajo el paradigma cualitativo con la intención de obtener la información directamente de las propias experiencias de los informantes clave, como los gerentes de las Pymes en el contexto de estudio. Adicionalmente, la investigación es de tipo descriptiva con un diseño de campo, en la que se emplearon entrevistas semi-estructuradas siguiendo la técnica del análisis funcional dirigidas a los gerentes de las Pymes

de tres (3) rubros económicos como son: panadero, metalmecánico y calzado. La selección de estos rubros estriba en la importancia que tienen en el desarrollo económico de la región.

El presente artículo está comprendido por una breve introducción como se ha mostrado hasta ahora, las bases teóricas que soportan la investigación, una síntesis de la metodología empleada, los resultados obtenidos más destacados, las conclusiones que se desprenden del estudio y finalmente las referencias bibliográficas utilizadas.

2. Bases teóricas

2.1. El gerente

No se puede pasar por alto la explicación del principal objeto de estudio de la investigación como son “los gerentes”. Para ello, se toma en consideración el concepto expuesto por Robbins y Coulter (2005) quienes sostienen que un gerente es aquella persona encargada de coordinar las actividades de otras personas, con el fin de alcanzar las metas y objetivos en las organizaciones en las cuales se desempeñan, velando siempre porque se realice de una forma eficiente y eficaz. Adicionalmente, el profesor experto en el área gerencial, Alejandro López de la Universidad Nacional Experimental del Táchira, expone que toda persona con subordinados y objetivos que lograr, es un gerente. Por ejemplo: un educador, un mayordomo, supervisor de línea de caja, entre otros. (A. López, comunicación - entrevista personal, 30 de septiembre de 2009).

Por otra parte, es importante aclarar que existen diferentes tipos de gerentes, como los clasificados por los autores previamente mencionados: (a) los gerentes de primera línea que se encargan de supervisar el trabajo de los empleados que fabrican los bienes a vender y(u) ofrecen los servicios de la organización; (b) los gerentes medios, encargados de vigilar los resultados de los gerentes de primera línea; y (c) los gerentes superiores o directores, responsables del manejo general de las organizaciones. Para efectos de la investigación, los gerentes tomados en consideración son aquellos calificados como

directores (los que se encuentren en el nivel jerárquico más alto de las empresas), ya que como se mencionó previamente son ellos quienes se encargan de definir y velar por el cumplimiento de las metas y objetivos en beneficio de las organizaciones que manejan, es decir, son los que poseen la mayor responsabilidad.

2.2. El desempeño de un gerente y su éxito

Muchos se habrán preguntado ¿Cómo se puede medir si un gerente está realizando bien su trabajo? y para responder a esa pregunta basta con conocer qué es realmente el desempeño gerencial y para ello Stoner, Freeman y Gilbert (1996) lo definen como la medida que permite conocer si un gerente ha sido eficiente y eficaz en la realización de sus labores para alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Estos autores comentan que:

El éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas (p. 9).

Por otro lado, Arroyo (2012) expone que “...el éxito dentro de una organización depende de lo que se haya podido lograr en rentabilidad y competitividad...” (p.25). Al respecto, Hill y Gareth (2005) exponen que en el mundo de los negocios, lo común es que se considere el desempeño superior en términos de la rentabilidad de una empresa en relación con la de otras, en el mismo tipo de negocio o industria y, la rentabilidad de una empresa, es decir el retorno sobre el capital invertido, el cual está determinado por las estrategias que adoptan sus gerentes. Ahora bien, se dice que una empresa tiene ventaja competitiva sobre sus competidores cuando su rentabilidad es mayor que la rentabilidad promedio de todas las empresas en su industria. Mientras mayor sea el grado hasta el cual la rentabilidad de la empresa supere la de la industria, mayor será su ventaja competitiva (Hill y Gareth, *ob.cit*)

En función de lo expuesto por los autores anteriormente citados, el éxito de un gerente depende directamente de las estrategias que formule y ejecute, las cuales determinan el desempeño de las orga-

nizaciones que direccionan; dicho desempeño, a pesar de poder ser medido en diferentes ámbitos o perspectivas, como lo son: desde los procesos (eficiencia, eficacia o calidad) o desde los clientes (prestigio, nivel de satisfacción) finalmente, van a impactar en el ámbito financiero, siendo dentro de éste, uno de los indicadores principales la rentabilidad, medida utilizada por todos los negocios, por ser el fin último de las empresas lucrativas, permitiendo como punto comparativo, ser un indicador del nivel de competitividad de una empresa y, por ende, del éxito de la gestión del gerente.

2.3. Funciones, roles o habilidades de un gerente

Todo gerente en su desempeño laboral debe llevar a cabo una serie de funciones que vayan acordes con su cargo, que a su vez permitan justificar su existencia dentro de las organizaciones. Comúnmente, tanto Stoner, Freeman y Gilbert (1996), como Robbins y Coulter (2005) manifiestan que teóricamente la administración está enmarcada en cuatro funciones elementales como son:

1. Planificar: que incluye la generación o regeneración de la visión, misión, objetivos y metas de la empresa y el proceso de la administración estratégica.

2. Organizar: que contempla el estudio y diseño de la estructura organizacional, canales de comunicación, asignación de roles y responsabilidades a los empleados de las empresas que los gerentes manejan, entre otras acciones.

3. Dirigir: donde se supervisan las actividades de los empleados, se crea una cultura organizacional idónea, se motivan y satisfacen las necesidades de los trabajadores y se promueve el trabajo en equipo; con el fin de lograr los objetivos y metas que la empresa se haya propuesto.

4. Controlar: con esta función se evita y(o) contrarresta cualquier desviación que tengan las acciones en la organización sobre lo planificado previamente.

Es importante destacar, que esta definición de funciones gerenciales es solo a manera de referencia, ya que una de las intenciones de la investigación es identificar en realidad las funciones que ejercen los gerentes de las Pymes de la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira.

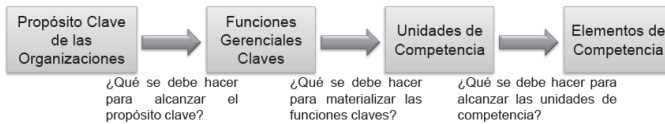
2.4. Análisis funcional

Esta técnica fue utilizada para identificar las funciones gerenciales realmente aplicadas por los gerentes abordados en el contexto de estudio, pero también permite identificar las competencias necesarias para desempeñar una función laboral de manera exitosa, a través de una serie de desagregaciones de la misma, hasta llegar a un punto final donde se indiquen los aspectos que puede desempeñar una persona, conocidos como “elementos de competencias”. Para entender mejor este concepto, el Sistema Nacional de Competencias, Conocer (1998), citado por el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, Cinterfor (2010), al igual que Saracho (2005), comentan que mediante el desglose o desagregación, y el ordenamiento lógico de las funciones productivas que se llevan a cabo en una empresa o un conjunto representativo de ellas, se estará identificando las competencias demandadas para una función.

En otras palabras, para el análisis funcional se requiere desagregar funciones en varios niveles con el fin de llegar a lo más específico que puede realizar una persona o tener conocimiento al respecto. Para ello, Cinterfor (*ob.cit*) dice que el análisis funcional parte de la finalidad, propósito clave de la organización o aspecto que se desea desagregar. Este propósito debería estar previamente establecido en la empresa y de no ser así habrá que deducirlo de las personas que se relacionen con las funciones a estudiar dentro de la organización. Luego habría que preguntarse ¿Qué se debe hacer para lograr el propósito? y allí se obtendrá una serie de funciones principales referidas a la función o aspecto clave a investigar. Seguidamente, se vuelve hacer la misma pregunta, para obtener funciones básicas (más específicas) y seguir continuamente desagregando hasta llegar a los elementos de las competencias.

Esta desagregación de las funciones es similar a una excavación por niveles, ya que se parte de lo general hacia lo específico, es decir, se busca detectar lo más detallado posible las acciones y conocimientos básicos que debe tener en cuenta una persona para desempeñar correctamente una función clave, esto se denomina elementos de competencias (lo mínimo). Así mismo, Cinterfor (*ob.cit*) comenta que el nivel anterior a los elementos, se le denomina unidad de competencia, la cual debe responder a la siguiente pregunta “¿Qué debe hacer o conocer una persona para alcanzar el propósito que se está estudiando?”. Estas unidades de competencia representan una aproximación a las competencias requeridas para una función en específico. Para tener una mejor idea al respecto, se puede ver el gráfico N° 1.

Gráfico N° 1. >>>
Esquematación del mapa funcional empleado en la investigación.



Fuente: Tomado del mapa funcional expuesto por Cinterfor (2010).

El análisis funcional es aplicado para determinar competencias que debe poseer una persona para desempeñar sus funciones laborales dependiendo del cargo a ocupar, al tipo de organización y contexto geográfico en el cual ésta se encuentre. Adicionalmente es aplicado como parte del análisis ocupacional por organizaciones como el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1998) y la Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales “Chile Valora” (2012), entre otras.

3. Metodología

En el desarrollo de la investigación que sustenta el presente artículo, se tomaron en cuenta aquellos gerentes que pertenecen a empresas cuyo crecimiento en tamaño y reputación haya sido notable en los últimos tiempos, partiendo de los rubros económicos objeto de estudio (calzado, panadero y metalmeccánico), ubicados en la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira. Estos gerentes fueron visitados para consultar primeramente su disponibilidad de atención y programación de citas para las entrevistas, todo esto se realizó para un número determinado de gerentes por rubro económico a estudiar. La cantidad de gerentes entrevistados dependió de sus respuestas, es decir, si luego de varias entrevistas los gerentes repetían información y no aportaban algo nuevo a la investigación (a pesar de repreguntar), se concluyó que la información estaba agotada y no era necesario entrevistar a otros.

Al tener relativamente claro a quiénes entrevistar, la técnica de recolección de datos estuvo basada, como se mencionó previamente, en el “análisis funcional” a través de una entrevista semi-estructurada, que contenía como guión las siguientes premisas: (a) definición del propósito real de cada una de las organizaciones que se estudian; (b) consultar con los gerentes generales o directores ¿Qué hacen para alcanzar ese propósito? (c) a medida que el gerente respondía, se estaba atento para repreguntar ¿Qué hace para alcanzar lo mencionado? y así en la medida de lo posible con cada respuesta y cada gerente entrevistado.

El objetivo principal del análisis funcional en la investigación, consistió en buscar a partir del propósito de la organización que se estudiaba, la identificación de las funciones clave que realmente ejerce un gerente para alcanzar dicho fin y ser exitoso, estableciendo luego como complemento las unidades y elementos de competencias mediante su desagregación en sub-funciones (Ver Gráfico N° 1). Las funciones clave se obtendrían al responder la pregunta: ¿Qué hacer para lograr el propósito de la gerencia? Y las mismas deben ser lo suficientemente amplias como para generar de ellas las unidades y elementos de competencias sucesivos.

Esta técnica fue empleada en la investigación dado que permite relacionar el propósito de las organizaciones que dirigen los gerentes, con las funciones que estos desempeñan. Adicionalmente, permitió separar lo que realmente para ellos es una función, de lo que son sus posibles competencias y comportamientos para el logro del éxito en sus gestiones. Es importante aclarar que el alcance de esta técnica es la identificación de las funciones gerenciales, las cuales incluyen las posibles unidades y elementos de competencia que pudieran servir de base para otras investigaciones, y que a criterio de los autores de la presente investigación, se requeriría aplicar otras técnicas complementarias como: panel de expertos, entrevistas de incidentes críticos u otras, para realmente identificar las competencias de tales gerentes.

Por otro lado, para el instrumento de registro de datos se consideró que la manera más rápida para tener soporte de la información a recolectar era usando un grabador de audio para hacer estas entrevistas, por lo que vale aclarar que las mismas se hicieron bajo el consentimiento de los entrevistados, pero con la condición de proteger su identidad. Cabe señalar que la información se levantó entre agosto de 2011 y febrero de 2012.

Mientras que los informantes clave resultantes de aplicar esta primera técnica se muestran en el Cuadro N° 1, aclarando que la denominación de estos se debe a que el acuerdo logrado con los mismos para ser entrevistados era proteger su identidad y la cantidad de entrevistados por rubro se estableció de manera aleatoria dado que ya la información era repetitiva.

Cuadro N° 1. >>>
Informantes clave para el análisis funcional

Técnica	Rubro Económico	Denominación
Basado en el Análisis Funcional	Panadero	Panadero A
		Panadero B
		Panadero C
		Panadero D
		Panadero E
		Panadero F
		Panadero G
	Sub-total panadero	7
	Metalmecánico	Metalmecánico A
		Metalmecánico B
		Metalmecánico C
		Metalmecánico D
	Sub-total metalmecánico	4
	Fabricación de Calzado	Calzado A
		Calzado B
Calzado C		
Calzado D		
Sub-total calzado	4	
Total Análisis Funcional		15

Fuente: Elaboración propia.

Todas las entrevistas de audio fueron tabuladas en Microsoft Word con el fin de identificar palabras clave relacionadas con tareas o comportamientos que demuestran los gerentes estudiados. Seguidamente se agruparon las palabras clave de acuerdo a criterios en común, para luego de agrupadas, obtener conjuntos más genéricos o categorías hasta lograr un nombre que las agrupara por completo. A manera de ejemplo, para la función “gestionar la imagen pública de la empresa”, se muestra en el Cuadro N° 2 la categorización inicial realizada para su obtención.

Cuadro Nº 2. >>> Categorización inicial para obtener la función gerencial clave a manera de ejemplo

Función Tentativa	Sub-función	Posibles Unidades de Competencia	Pre – Elementos de Competencias
Gerenciar la imagen pública	Aplicar Responsabilidad Social Empresarial.	Tener responsabilidad social para con los empleados.	Brindar ayuda económica en la medida de lo posible a los empleados que así lo requieran. Otorgar beneficios laborales extras no estipulados en la Ley, como premios al esfuerzo. Satisfacer las necesidades de sus empleados. Promover el desarrollo de mejores habilidades en sus empleados. Dar lo mejor a sus empleados.
		Tener responsabilidad social hacia la comunidad.	Pensar en siempre dar beneficios a la comunidad. Querer aportar ayuda a la comunidad cuando esta la necesite. Colaborar con escuelas, parroquias, asilos, entre otros.
	Mantener la categoría de la empresa.	Velar por la buena imagen de la empresa desde los ciudadanos.	Demostrar que es una organización responsable con sus empleados, sus productos, sus clientes y con la comunidad. Proporcionar un producto o un servicio de calidad.
	Colaborar con las universidades e institutos educativos.	Brindar colaboración en la formación de estudiantes.	Dar facilidad para realizar trabajos de grado universitario en su empresa. Permitir el desarrollo de pasantías en su organización. Permitir la realización de trabajos de campo en su organización.
		Brindar colaboración a la investigación universitaria.	Estar al tanto de las investigaciones realizadas en las universidades de la región. Colaborar con las investigaciones realizadas en las universidades, si está a su alcance.
			Proponer y financiar líneas y proyectos de investigación que sean de interés para su empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Después de generadas las categorías iniciales, las mismas se re-analizaron con el fin de simplificarlas mediante fusiones de aquellas que tuviesen el mismo significado y así evitar información redundante. Adicionalmente, se verificaron y modificaron los nombres de categorías para otorgarles un carácter más formal y adecuado de acuerdo a lo que se estaba investigando. Por ejemplo, en vez de “gerenciar la imagen pública” como se mostró en el Cuadro N° 2, se le otorgó el nombre de “gestionar la imagen pública”, debido a que se busca canalizar esta condición para la empresa que el gerente maneja, respecto a los entes internos y externos. Mientras que a otras se les otorgó el nombre de “administrar” al inicio del nombre toda vez que son funciones más relacionadas con aspectos internos de la empresa. Para el ejemplo traído como colación (ver Cuadro N° 2), las sub-funciones y unidades de competencia tentativas fueron fusionadas entre sí ya que significaban prácticamente lo mismo y se orientaban hacia la responsabilidad social empresarial.

4. Resultados

Entre los principales resultados de la investigación, se tienen:

4.1. Funciones clave para un desempeño exitoso de los gerentes de las Pymes en la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira

En total se obtuvieron diez (10) funciones gerenciales clave como se muestran a continuación con sus correspondientes definiciones:

1. *Gestionar la satisfacción de necesidades de sus empleados.* El gerente realiza un conjunto de acciones orientadas hacia el manejo del personal de su empresa, abarcando aspectos que van desde la satisfacción de sus expectativas como clientes internos de la organización, hasta el desarrollo y aprovechamiento de sus talentos personales y laborales en pro de la empresa que maneja.

2. *Administrar de forma eficiente los recursos financieros de la empresa.* El gerente se enfoca en resolver problemas de rentabilidad de la empresa y en el mejor de los casos incrementarla. Así mismo, está en la constante búsqueda de disminuir y(o) controlar los costos

totales de la empresa que maneja y vela por el mejor aprovechamiento del apoyo financiero percibido o dado a terceros.

3. *Gestionar la satisfacción de necesidades del cliente.* El gerente tiene como norte la satisfacción continua de las necesidades de sus clientes, compradores, consumidores y(o) usuarios, a través de los productos generados por la empresa que gerencia.

4. *Gestionar la relación con los proveedores.* El gerente se encarga de negociar, exigir y verificar todos los pedidos necesarios a los proveedores. Así mismo, se encarga de entablar excelentes relaciones con los proveedores para generar a mediano plazo alianzas estratégicas. Adicionalmente, se incluye el diseño de acciones que disminuyan el poder de los proveedores, como por ejemplo la búsqueda de insumos o materia prima sustituta.

5. *Administrar efectivamente el proceso de compras.* El gerente establece mecanismos para el manejo eficiente de todo el proceso de compras, que va desde el control del inventario hasta del manejo de los criterios para compras internacionales.

6. *Administrar el mantenimiento y actualización de maquinarias y equipos.* El gerente continuamente realiza estudios sobre sistemas, máquinas, equipos y herramientas que le permitan mejorar sus procesos. También se incluye la generación de una cultura orientada al cuidado de la tecnología que posee en la empresa.

7. *Indagar y analizar las variables externas que afectan su empresa.* El gerente investiga el acontecer de las variables externas (competidores y variables macroambientales) de las cuales no posee control y que pueden impactar positiva o negativamente en la empresa que dirige.

8. *Diseñar e implementar estrategias.* El gerente idea, diseña y ejecuta acciones diferenciadoras en pro de la empresa bajo su responsabilidad, buscando aprovechar las fortalezas y eliminar las debilidades que la empresa posee, así como aprovechar las oportunidades y eludir las amenazas que le ofrece el entorno donde se encuentra.

9. *Administrar el agregado de valor en sus productos y procesos.* El gerente planifica, dirige y controla los procesos productivos de la empresa que maneja, es decir, aquellas operaciones que agregan valor a los insumos adquiridos y se relacionan con la misión y visión organizacional.

10. *Gestionar la imagen pública de la empresa.* El gerente demuestra que la organización está comprometida con el bienestar de sus empleados, el ambiente y la comunidad en general a través de acciones sociales. Además, ejecuta planes para mantener una buena percepción del público en general sobre su empresa, colabora con la formación profesional de estudiantes y se apoya en investigaciones universitarias aplicables a la misma.

4.2. Contextualización de las funciones gerenciales y administrativas

Al analizar las funciones administrativas y(o) gerenciales teóricas en conjunto con las identificadas en la investigación que precede al presente artículo, se pudo determinar que las primeras se encuentran inmersas de manera informal en aquellas a las que realmente son aplicadas por los gerentes en la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira; claro está, que algunas en menor medida que otras. Por tal motivo, se decidió elaborar un Cuadro (Ver Cuadro N° 3) donde se señalan para cada función aplicada en la realidad, en qué grado se aplican las funciones teóricas, por medio de una escala.

Cuadro N° 3. >>>
Grado de presencia de las funciones gerenciales teóricas en el contexto de estudio.

Funciones	Planificar	Organizar	Dirigir	Controlar	Estrategizar
Gestionar la satisfacción de necesidades de sus empleados.					
Administrar de forma eficiente los recursos financieros de la empresa.					
Gestionar la satisfacción de necesidades del cliente.					
Gestionar la relación con los proveedores.					
Administrar efectivamente el proceso de compras.					
Administrar el mantenimiento y actualización de maquinarias y equipos.					
Indagar y analizar las variables externas que afectan su empresa.					
Diseñar e implementar estrategias.					
Administrar el agregado de valor en sus productos y procesos.					
Gestionar la Imagen Pública de la empresa.					

Donde:

Alto.	
Medio.	
Bajo.	
Nulo.	

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro N° 3 muestra el cruce entre las funciones previamente mencionadas y que representan la contextualización de las funciones gerenciales teóricas en la realidad estudiada, y a su vez una escala que contiene cuatro niveles, los cuales muestran el grado en que la función teórica está presente en el contexto de estudio a través de la función aplicada realmente por los gerentes.

A manera de ejemplo, la función aplicada “gestionar la satisfacción de necesidades de sus empleados” posee una alta presencia de la función teórica “dirigir” y en un grado mediano de la función “planificar”. Esta información se obtuvo al analizar y al asociar los comportamientos identificados para la función aplicada.

Es importante aclarar que la forma en que se llegó a este resultado dependió de la orientación que tenían los elementos de competencia (comportamientos deseados) identificados con el análisis funcional, recordando que cada función cuenta con unidades y elementos de competencia como se explicó anteriormente. Por ejemplo, si una función gerencial clave identificada para el contexto de estudio poseía comportamientos orientados más hacia la planificación (función teórica) entonces se concluye que dicha función teórica tiene una alta presencia en la realidad estudiada a través de la función aplicada e identificada en la investigación a través de los gerentes. Para tener una mejor idea de lo que se explica, a continuación se muestran algunos ejemplos de elementos de competencias identificados con el análisis funcional que se asociaron a las funciones gerenciales teóricas:

1. Planificar: planifica viajes a las principales capitales en el país para dar a conocer sus productos y sus bondades, planifica las paradas de producción por fallas eléctricas, establece, revisa las metas de ventas, entre otros.

2. Organizar: planifica el esquema del trabajo de lo que se debe hacer (la ruta de trabajo y la ruta de equipos), delega funciones de almacén y de inventario a otras personas cuando el tamaño de la empresa se incrementa, delega funciones y responsabilidades en sus empleados o personal de confianza, entre otros.

3. Dirigir: entabla una negociación sincera con los trabajadores sobre los posibles premios para su motivación, promueve la armonía entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización, y la proactividad en sus empleados, entre otros.

4. Controlar: realiza comparaciones de producción de lo que se hizo en el mes actual con lo que se hizo el mes anterior a través de indicadores de gestión, corrige a los empleados si estos realizan inadecuadamente alguna actividad, establece medidas que eviten que los errores vuelvan a ocurrir, entre otros.

Sin embargo, existe un criterio muy importante como es la “generación de estrategias” planteadas en algunos elementos de competencia identificados en la investigación, como por ejemplo: diseña y emplea estrategias orientadas a la explotación de sus productos mediante el marketing 2.0 (marketing por internet con el uso de páginas Web, redes sociales, entre otras opciones), idea y genera estrategias de pronto pago para mantenerse solvente con los acreedores, establece estrategias para adquirir divisas a precios más económicos, comportamientos que van asociados con funciones y acciones referidas a elementos o variables externas como: los clientes, los proveedores, los competidores, las variables macroambientales y la sociedad; en pocas palabras sopesa no solo los aspectos internos de la empresa, sino también aquellos que son externos. Por ende, para un gerente no solo basta con planificar, organizar, dirigir y controlar, sino también ser lo suficientemente estratega por el bienestar de la empresa que maneja. Es importante aclarar, que se identificó una función gerencial clave denominada “diseñar e implementar estrategias” pero el generar estrategias también puede ser una función inmersa de manera informal en el resto de las funciones gerenciales clave definidas en la presente investigación, como se vio en los ejemplos al inicio del análisis.

5. Conclusiones

Del presente artículo se derivan las siguientes conclusiones:

Los gerentes de las Pymes en la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira, ejecutan diez funciones gerenciales clave para desempeñarse de manera exitosa: gestionar la satisfacción de necesidades de sus empleados, administrar de forma eficiente los recursos financieros de la empresa, gestionar la satisfacción de necesidades del cliente, gestionar la relación con los proveedores, administrar efectivamente el proceso de compras, administrar el mantenimiento y actualización de maquinarias y equipos, indagar y analizar las variables externas que afectan su empresa, diseñar e implementar estrategias, administrar el agregado de valor en sus productos y procesos, y gestionar la imagen pública de la empresa.

De lo expuesto en el párrafo anterior, se indagó en qué nivel se encuentran presentes las funciones gerenciales teóricas como: planificar, organizar, dirigir, controlar e inclusive estrategizar; en las funciones identificadas en el rutinario trabajo gerencial analizado en la investigación. Con esto se aclaró, que las funciones teóricas se encuentran inmersas en las funciones aplicadas en la realidad estudiada de acuerdo a cuatro escalas como son: alta, media, baja o nula. Es decir, las funciones teóricas poseen cierto grado de participación variable dentro de las funciones gerenciales identificadas en el contexto de estudio. Partiendo de esto, se concluye que los gerentes de las Pymes en la Zona Metropolitana de San Cristóbal, estado Táchira, de manera indirecta y en diferentes grados de intensidad aplican las funciones gerenciales teóricas universalmente aceptadas.

6. Referencias >>

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales: Desarrollo de Destrezas, Competencias y Actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, N., Infante, C., Pérez, F., & Ugueto, M. (2007). Sector Panadero. Una Alternativa de Desarrollo en el Estado Táchira. *Revista Científica UNET*, 19, 153.
- Cardozo, N., Infante, C., Pérez, F., & Ugueto, M. (2003). *Caracterización del Recurso Humano en la PYME del Estado Táchira*. San Cristóbal: FEAUNET.
- Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, Cinterfor. (2010). *Guía para Elaborar el Análisis Funcional*. Consultado el 24 de junio de 2010 desde http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/guia_anafuncional.pdf
- Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales “Chile Valora” (2012). *Guía de Apoyo para la Elaboración del Análisis Funcional*. Consultado el 3 de junio de 2014 desde http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/elab_anafuncional_cvalora.pdf
- Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1998). *El Enfoque del Análisis Funcional*. Consultado el 3 de junio de 2014 desde: http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/analisis_funcional_conocer.pdf
- Fayol, H. (1916). *Industrial and General Administration*. Paris: Dunod.
- González, T. (2009). Flexibilidad y Reflexividad en el Arte de Investigación Cualitativa. *SciELO*, 18. Consultado el 24 de febrero de 2012 desde <http://bit.ly/zGc9lq>
- Hay Group (2004). *Las Competencias: Clave para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos*. España: Ediciones Deusto.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

- Hill C. & Gareth J. (2005). *Administración Estratégica. Un enfoque integrado* (6 ed.). Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
 - Katz, R. (1974). *Skills of and Effective Administrator*. Harvard Business Review.
 - Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. New York: Harper & Row.
 - Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8va Ed.). México: Pearson Education.
 - Saracho, J. (2005). *Un Modelo General de Gestión por Competencias*. Santiago de Chile: RIL Editores.
 - Stoner, J.; Freeman, E.; y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6 ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
-

Características emprendedoras de los gerentes de las empresas familiares de la población de Santa Bárbara del Zulia, Venezuela

Ortega Luzardo, Anyelin Teresa¹
Lujano Montiel, Jenny del Carmen²
López Pérez, María Isolina³

Recibido: 23/09/2014
Revisado: 02/02/2014
Aceptado: 03/06/2014

Resumen >>

El emprendedor como creador de empresa ha despertado interés en el mundo académico, empresarial y político por su aporte al crecimiento económico y social. Esta investigación consistió en determinar las características emprendedoras de los gerentes de las empresas familiares de la población de Santa Bárbara del Zulia, Venezuela; se ubicó epistemológicamente dentro del enfoque empirista, en la fase descriptiva del Modelo de Variabilidad de la Investigación Educativa (MVIE) propuesto por Padrón (2001). La muestra se conformó por 242 empresas comerciales y 64 de servicios. La información se recolectó utilizando una entrevista estructurada y se analizó utilizando técnicas de estadística descriptiva. Los resultados destacan: las empresas tienen de fundadas entre 1-5 años, en su mayoría las empresas de servicios se dedican a la reparación y mantenimiento de vehículos y en las comerciales, el mayor porcentaje se dedica a la venta de alimentos. Quienes gerencian estas empresas poseen edades entre 25-34 años; respecto al nivel educativo, en las empresas de servicios mayoritariamente son bachilleres y en las comerciales, universitarios; en cuanto al sexo, están representados en su mayoría por el sexo masculino. El principal impulso para crear su empresa fue la búsqueda de independencia al ser sus propios jefes, razón por la cual le dedican tiempo completo.

Palabras clave: gerentes, emprendedor, empresas familiares.

Abstract >>

ENTREPRENEURIAL CHARACTERISTICS OF ENTERPRISING MANAGERS FOR FAMILY BUSINESS FROM SANTA BÁRBARA DEL ZULIA, VENEZUELA

The entrepreneur as a company founder has awakened the interesting in the academic, business and political world; for their contribution to the economical and social growth. This research consisted in determining characteristics of enterprising managers for family business from Santa Bárbara del Zulia, Venezuela; it was located epistemologically within the empiricist approach, the descriptive phase descriptive model of Variability of Educational Research (VIE) proposed by Padrón (2001). The Sample was conformed by 242 companies and 64 service business. The information was collected with descriptive statistics techniques. The results highlight: the companies have founded between 1-5 years; the most of service companies dedicated to the repair and maintenance of vehicles, and the highest percentage sells food. People managing these companies have ages around 25 and 34 years old. In regards to the educational level in the service companies they mostly have a high school degree while in commerce they have a college degree. About the gender, they are represented mostly by males. The main thrust for creating their companies was the search for independence to be their own bosses; that is the reason why they work full-time.

Key words: entrepreneurial characteristics of managers, enterprising, entrepreneurs, family businesses.

- 1 Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias. Asistente Administrativo (Asesoría Laboral), Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago, Venezuela. Correo electrónico: anye_tere@hotmail.com
- 2 Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias. Correo electrónico: jenni_luj@hotmail.com
- 3 Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias. Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial Universidad Fermín Toro. Profesora asistente de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago, Venezuela. Correo electrónico: lopezmar@unesur.edu.ve

1. Introducción

La actividad emprendedora desde la perspectiva de la creación de empresas contribuye al desarrollo económico y social de un país al permitir satisfacer las necesidades de la población a través de la creación de nuevas empresas que ofrecen productos y servicios, generación de empleo y autoempleo, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida y economía de una sociedad. De acuerdo con García y Fernández (2004a) los emprendedores actúan como catalizadores de la actividad económica debido a que aparte de los efectos microeconómicos generados por estos en los mercados locales donde crean sus empresas, también influyen en la economía nacional. Un emprendedor no solo produce efectos económicos directos al crear su empresa, sino que también aumenta la capacidad productiva de un país y crea oportunidades para otras empresas. Al respecto, Amorós, Leguina y Gutiérrez (2010) señalan que en Latinoamérica las iniciativas emprendedoras han permitido reconocer al emprendimiento como una fuerza importante en la generación de cambios económicos y sociales. En América Latina la actividad emprendedora crece cada vez más, en el estudio realizado por el Monitor Global de la Iniciativa Empresarial (GEM)⁴ la participación de los países latinoamericanos se inició en el 2000 con Argentina y Brasil y actualmente el informe del período 2012 muestra que la región latinoamericana se constituye en la segunda economía, con la participación de 13 países, siendo esta la región con mayor número de países después de Europa.

En el contexto venezolano, las iniciativas emprendedoras han sido apoyadas desde la empresa privada por Bangente⁵ (Banco de la Gente Emprendedora), organización reconocida como la de mayor trayectoria en el campo emprendedor, la cual tiene como objetivo

4 Estudio que se realiza actualmente en 54 países de todo el mundo y que tiene como objetivo medir la diferencia de la actividad emprendedora entre los países participantes; así como identificar los diferentes factores que influyen en esta actividad y recomendar medidas de políticas públicas para impulsar la actividad emprendedora (GEM, 2009).

5 Creado a partir de la asociación del Banco del Caribe y tres fundaciones sin fines de lucro: Fundación Mendoza, Grupo Social CESAP y la Fundación para la Vivienda Popular (Berger, 2000)

atender clientes del sector microfinanciero de la economía popular en los principales centros urbanos de Venezuela. Actualmente, funcionan en el país otras instituciones financieras que apoyan la actividad emprendedora como Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero, Bancamiga, Banco de Desarrollo, C.A. y Mi Banco, Banco de Desarrollo C.A. También cabe destacar el esfuerzo del Instituto de Estudios Superiores en Administración (IESA) por su contribución a la formación, consolidación de emprendedores y colaboración como divulgador de los estudios realizados por el GEM en nuestro país desde el 2003, fecha en que comenzó la participación de Venezuela en este estudio.

En lo que se refiere al sector público; el ejecutivo nacional ha creado el Banco del Pueblo Soberano, C.A.; Banco de la Mujer y Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela. Otra medida de política pública para promover el emprendimiento ha sido mediante la regulación de la cartera de crédito de la banca privada; según lo establecido en el artículo 24 del decreto con fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (2001) las instituciones financieras del sector privado deben destinar un 3% de su cartera al financiamiento de la actividad microempresarial. Igualmente se aprueba el Decreto Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001) el cual provee el marco institucional y regulatorio para la aparición de experiencias de organizaciones microfinancieras en el sector público y privado, las cuales están en el deber de facilitar servicios financieros y no financieros a todas aquellas personas que desarrollen o tengan iniciativa para emprender una actividad económica, con el fin de integrarlas en el desarrollo económico y social.

Por otra parte, según los informes del GEM en Venezuela la actividad emprendedora ha tenido un rápido crecimiento a pesar de que ha disminuido en los últimos años tal como se observa en la Tabla Nº 1.

Tabla N° 1. >>>
Tasa de Actividad emprendedora temprana (Tea)*
en Venezuela (%), por años

2003	27,3
2005	25
2007	20,16
2009	18,66
2011	15,43

(*) Actividad emprendedora temprana (Tea, por sus siglas en ingles).

Fuente: Informes del GEM (2012)

Actualmente nuestro país se encuentra entre los más emprendedores del mundo de acuerdo con los resultados del GEM (2012) en la categoría que agrupa a los países con economías impulsadas por factores naturales, es decir, aquellos cuya actividad económica está basada en la extracción y explotación de recursos naturales; Venezuela estuvo entre los que obtuvieron mayores tasas de emprendimiento, siendo Guatemala el país que registró la mayor tasa de actividad emprendedora temprana (TEA) con un porcentaje de 19,31%, seguido de Venezuela con una TEA de 15,43%. Igualmente a nivel de Latinoamérica, Venezuela ocupó la novena posición entre 13 países considerados.

La justificación de esta investigación se fundamenta en la importancia del emprendimiento en la creación de empresas y en la formación de empresas familiares, las cuales se hacen cada vez más importantes en la economía de todos los países; así lo evidencia Martínez (2010), quien señala que las empresas familiares representan entre el 45% y 70% del Producto Interno Bruto y aportan en empleos un porcentaje similar e, incluso, mayor al antes señalado.

Bajo las consideraciones anteriores, esta investigación tuvo como objetivo determinar las características emprendedoras de los gerentes de las empresas familiares de la población de Santa Bárbara del Zulia, Venezuela. El artículo está estructurado en cuatro secciones, en esta introducción se esboza la importancia del emprendimiento en el desarrollo económico y la justificación de la investigación; se-

guidamente, en la segunda sección, se describe el enfoque metodológico y las técnicas utilizadas para la recolección y procesamiento de la información; luego, se presenta la fundamentación teórica de la investigación, específicamente, qué es un emprendedor, características y motivos de los emprendedores y las características de las empresas familiares; finalmente, se presentan los resultados y conclusiones de la investigación.

2. Metodología

Epistemológicamente, la investigación se desarrolló dentro el enfoque empírico-inductivo, enfoque en el cual se concibe que el conocimiento se genera y se valida a través de los sentidos (instrumentos de observación y medición), así mismo, el conocimiento es producto de patrones de regularidad observados por el investigador (repeticiones), a partir de los cuales realiza generalizaciones universales, apoyados en técnicas de probabilidad estadística. La medición, la experimentación, los tratamientos estadísticos, la instrumentación refinada, son mecanismos altamente preferidos en este enfoque (Padrón, 2001). En cuanto a la fase de desarrollo de la investigación, esta se ubica en la fase descriptiva del Modelo de Variabilidad de la Investigación Educativa (MVIE) propuesto por Padrón (2001), dado que la investigación se orientó a recabar ciertos datos para determinar las características emprendedoras que poseen los gerentes de las empresas familiares estudiadas.

Por otra parte, la investigación se desarrolló utilizando técnicas propias del enfoque empirista partiendo de la revisión de literatura relacionada con el emprendedor como creador de empresas; se elaboró un sistema de variables y se identificaron indicadores para medir cada una de ellas. Seguidamente, se procedió a la selección de la población, la cual estuvo conformada por las empresas registradas durante el año 2012 en la Dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía Bolivariana del municipio Colón del estado Zulia.

Posteriormente, se calculó la muestra utilizando el muestreo aleatorio estratificado, debido a la heterogeneidad de las empresas

fue necesario crear grupos homogéneos, considerando características asociadas a una empresa familiar entre las cuales tenemos: a) pequeñas y medianas empresas (pymes); b) dirigidas por familiares, ya sea el dueño o sus hijos directamente o personas contratadas bajo la supervisión de estos y c) ubicación: se seleccionaron las empresas establecidas en el casco central de la población de Santa Bárbara del Zulia, específicamente la avenida Bolívar y la Quinta Avenida que son los lugares que concentran el mayor número de empresas con actividad comercial y de servicio.

La distribución de las empresas que conforman la muestra se ilustra en la Tabla N° 2. Para la recolección de la información se elaboró una entrevista estructurada, la cual fue aplicada directamente a la muestra seleccionada en sus mismas empresas y, finalmente, para la interpretación de los datos, se emplearon técnicas de estadística descriptiva, específicamente frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

Tabla N° 2. >>>
Muestra seleccionada para el estudio.

Estratos	Total empresas	Muestra
Empresa comercial	1027	242
Empresa de servicio	273	64
Total	1300	306

Fuente: Elaboración propia.

3. Fundamentación teórica

3.1 Emprendedor

Considerando la importancia del aporte económico y social de los emprendedores al desarrollo de un país, cada día existe un mayor interés por estudiar ¿qué es un emprendedor? Al revisar la literatura sobre este término, en el campo de la psicología definen el emprendedor con base en sus características de personalidad, es decir, quién es; la literatura sobre la gestión y organización define al emprendedor sobre la base de lo que hace y cómo lo hace. En el

campo económico se considera al empresario como el cuarto factor de producción.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (1998), el emprendedor es un agente de cambio que mediante la toma de decisiones, en condiciones de riesgo, aligera la generación, diseminación y la aplicación de ideas innovadoras en la economía.

Desde la perspectiva de la OCDE se considera que las ideas puestas en marcha por los emprendedores deben ser innovadoras.

Sin embargo, estudios publicados sobre emprendedores consideran también a aquellos quienes han iniciado un negocio poniendo en práctica ideas novedosas o mediante la explotación de oportunidades de negocios desarrolladas por otros. Por lo que podría decirse que estas ideas innovadoras van desde la creación de empresas con productos y servicios novedosos hasta el establecimiento de negocios ya emprendidos por otros en la sociedad, y que no solo es la creación de empresas innovadoras. Baumol (1997) citado por Kantis (2004) se refiere al emprendedor con la denominación de empresario, y señala que el caso más frecuente es el del empresario imitador, es decir, el que explota una oportunidad de negocios identificada por otras personas.

Apreciación similar plantea el GEM (2010), quien asume como emprendedores a aquellos que identifican oportunidades para la creación de nuevas empresas, o a aquellos que tienen la responsabilidad en el crecimiento de organizaciones existentes. Es así como dependiendo de la etapa en la cual se encuentre el individuo, el GEM establece la siguiente categoría de emprendedores: potencial emprendedor, emprendedor naciente, emprendedor propietario de una organización naciente y emprendedor propietario de una organización establecida.

3.2 Características de los emprendedores

En relación con los emprendedores, diversos autores describen que estos poseen ciertas características que los diferencian de otras personas. McClelland (1961) (citado por Kantis, Ishida y Komori, 2002, p. 21) expresa que “una corriente pionera en el campo de los estudios sobre la empresariedad (*entrepreneurship*) se ha dedicado a indagar «quién» es un empresario o cuáles son sus atributos de personalidad (*trait approach*)”. De acuerdo con este enfoque, el empresario se caracteriza por, a) su necesidad de logro; b) el deseo de ser independiente; c) la capacidad de tolerar la ambigüedad y el riesgo; d) la perseverancia y e) la autoconfianza. Para efectos de la presente investigación no se tomaron en cuenta estos rasgos de personalidad para caracterizar a los emprendedores, sino los rasgos asociados con el entorno en que se desenvuelve el emprendedor, los cuales se describen seguidamente.

Otros autores (Espíritu, 2011; López, Montilla y Briceño, 2007; Marín, 2010) han identificado algunas variables relacionadas con el entorno que influyen en la formación de los emprendedores y que los caracterizan; entre ellas tenemos: a) variables sociales vinculadas al entorno en el cual se forma el emprendedor y que tienen una influencia en la actitud de éste, dentro de estas variables sociales se incluyen la educación, nivel de ingreso, estatus social, experiencia laboral y ocupación, y b) las variables demográficas que son características propias del individuo y que lo identifican, tales como la edad, sexo, estado civil.

Ambas variables tienen una gran influencia en el desarrollo y consolidación de los emprendedores en el mercado. Al respecto tanto Rees y Shah (1986) como Evans y Jovanovic (1989) (citados por Kantis, 2004) señalan que estas variables explican la propensión de los individuos a emprender y los distintos factores considerados en la toma de decisiones; es así como consideran que las variables vinculadas al capital humano como educación, experiencia laboral contribuyen a un incremento en los ingresos esperados a través de actividades de imitación o innovación y los aspectos demográficos (edad, estado civil, etc.) tienen impacto sobre la actitud de los individuos frente al riesgo.

De Igual manera, Capelleras y Kantis (2009) sostienen que las variables socioculturales afectan no sólo a la decisión de convertirse en empresario, sino también el posterior desarrollo de la nueva empresa

Al referirse a estas variables, López et al. (2007) las denominan rasgos no psicológicos y los asocian a la edad, género, infancia y antecedentes familiares, rasgos atribuibles a las aptitudes emprendedoras y que modelan también el perfil del emprendedor. Apreciación similar plantea Marín (2010) al considerar que estas características son un instrumento útil para medir las diferencias individuales lo que permite identificar ciertos efectos en el comportamiento del individuo. Igualmente señala que las características socio-demográficas identifican y representan todos los hechos reales de los individuos que son verificables, como la edad, género y educación, entre otros.

Desde la perspectiva de Amorós et al. (2010) la creación de negocios puede variar según el sector industrial, tamaño del equipo fundador, si el nuevo emprendimiento es legalmente independiente de otros negocios, y según las características demográficas del fundador, como género, edad y educación.

En relación con la edad, Herranz y Valencia (2008) consideran que esta es una variable de gran importancia en la creación de empresas, por las siguientes razones: a) los individuos con mayor edad tienden a disminuir sus capacidades para identificar ciertas oportunidades; b) los individuos más jóvenes quizás poseen conocimientos más actualizados y c) las personas más jóvenes tienden a asumir mayores riesgos, debido a que poseen menor carga de tipo personal y psicológico que pueda incidir en el comportamiento emprendedor.

Para la variable educación las investigaciones indican que esta es indispensable para que los emprendedores puedan tener éxito (Kantis et al. 2002); las evidencias empíricas han permitido identificar que la formación contribuye al éxito e indica que mientras las tasas de fracasos de nuevas empresas creadas por personas con poca formación es de 80%, en muestras conformadas por universitarios esta tasa está por debajo del 20%.

Desde el punto de vista de Angelelli y Llisterra (2003) la educación, los valores transmitidos por el entorno familiar, social y modelos de empresarios son factores importantes en la generación de la motivación y las habilidades para que las personas decidan crear una empresa; a su vez, destacan que en América Latina el sistema educativo y el entorno familiar no han contribuido a la motivación y formación de emprendedores.

Con relación a la variable sexo, López et al. (2007) señalan que a pesar de que no existen diferencias significativas entre el desempeño del hombre y la mujer, se ha encontrado que las mujeres están más dispuestas a estar de acuerdo con la autoridad y que los hombres son más propensos a crear empresas debido a la valoración del trabajo y a las características psicológicas.

3.3 Motivos por los cuales se forman los emprendedores

Amorós et al. (2010) consideran que aspecto muy importante de la actividad emprendedora, se relaciona con las motivaciones que tienen las personas para ingresar al mundo de los negocios.

En relación con estas motivaciones, el informe ejecutivo de Venezuela GEM (2010) identifica en los emprendedores dos tipos de motivaciones que los impulsan a crear una empresa. Cuando una persona afirma que decidió acometer una actividad emprendedora a partir de la identificación de una oportunidad de negocio interesante, luego de una búsqueda sistemática, se considera que es emprendedor motivado por una oportunidad. Por otra parte, si decidió emprender porque no le quedaba otra alternativa, o por estar desempleado, se considera que es emprendedor por necesidad. Bajo esta concepción, los emprendedores tienen como motivos para emprender: la necesidad económica producto del desempleo y la búsqueda de una oportunidad de negocio. Por su parte, García y Fernández (2004b) presentan un resumen de algunas encuestas que muestran variables motivacionales que influyen en la creación de una empresa (Cuadro N° 1).

Cuadro N° 1. >>>

Motivaciones del emprendedor para la creación de empresas

Realización socioeconómica
Aprovechar una oportunidad
Ser creativo
Espíritu inquieto
Gusto por el riesgo y la aventura
Elegir dónde y cómo vivir
Contribuir al desarrollo económico local
Complementar baja renta económica
Empleo anterior poco satisfactorio
Tradición familiar empresarial

Fuente: Veciana (2005)

Igualmente Veciana (2005) muestra un resumen de los motivos para emprender utilizados como variable en las investigaciones

Cuadro N° 2. >>>

Motivos para la creación de una empresa

Independencia personal
Posibilidad de poner en práctica sus propias ideas
Crear algo propio
Estar al frente de una organización y/o dirigir a un grupo
Afán de independencia económica
Conseguir patrimonio personal
Afán de ganar más dinero que trabajando a sueldo
Imposibilidad de encontrar trabajo
Conseguir una retribución justa

Fuente: Veciana (2005)

Para entender un poco los motivos propuestos por los autores antes señalados que impulsan a los emprendedores a la creación de empresas es importante definir qué es la motivación y qué la origina. Según el DRAE (2001:1047) esta se define como el “ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla

con interés y diligencia”. Es decir, que la motivación es un acto interno del individuo que lo lleva a adoptar ciertas conductas y podría complementarse que ese estado interno es impulsado por un estado de carencia o necesidad experimentada por el individuo. Al respecto Donnelly, Gibson e Ivancevich (1997) consideran que una necesidad no satisfecha es el punto de partida en el proceso de la motivación, ya que crea en el individuo una tensión física o psicológica que lo impulsa a satisfacer esa necesidad para disminuir la tensión.

Una vez definido qué es la motivación y qué la produce es posible identificar qué necesidades no satisfechas poseen ciertos individuos que los motivan a crear una empresa; la jerarquía de las necesidades propuesta por Maslow, citado por Donnelly Gibson e Ivancevich (1997), podría ser útil para entender las motivaciones de los emprendedores; según el autor el ser humano poseen cinco categorías de necesidades (Cuadro N° 3).

Cuadro N° 3. >>>
Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Necesidades superiores	Estima Necesidad de la estima de otros, búsqueda de respeto, prestigio y reconocimiento; necesidad de autoestima; sentido personal de competencia y dominio	Autorrealización Categoría más alta de necesidades; comprende la satisfacción de uno mismo, el crecimiento y un uso más completo de capacidades con mayor grado de creatividad	
	Fisiológicas Las más básicas de todas las necesidades humanas; necesidades biológicas; de alimento, agua, vestido, sexo, etc.	Seguridad Necesidad de seguridad, protección y estabilidad en los acontecimientos físicos e interpersonales de la vida diaria	Sociales Necesidad de amor, afecto, sensación de pertenencia en las relaciones con los demás.
Necesidades inferiores			

Fuente: Donnelly et al. (1997, p. 306).

Al analizar cada una de las categorías propuestas por Maslow, citado por Donnelly Gibson e Ivancevich (1997), podría considerarse que los motivos de los emprendedores están determinados por las necesidades que estos buscan satisfacer. Así, por ejemplo, alguien que cree una empresa por estar desempleado, buscaría satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad; una persona que em-

prenda por ser reconocida, estaría buscando satisfacer sus necesidades de autoestima. Alguien que emprenda buscando su autonomía, independencia económica o poner en práctica una idea de negocio, podría estar actuando para satisfacer sus necesidades de autorrealización.

Bajo esta concepción la base para la formación de un emprendedor está fundamentada en una necesidad interna que es la que lo motiva a la puesta en práctica de una idea de negocio; para lo cual requiere de recursos (tiempo, información, recursos materiales, financieros, personas, tecnologías). Esa misma necesidad interna lo impulsa a crear, innovar para materializar su idea de negocio, llevarla adelante, consolidarse en un mercado y ser competitivo a pesar de las dificultades que pueda encontrar en el entorno.

3.4 Características de las empresas familiares

Martínez (2010) señala que existen muchas definiciones sobre las empresas familiares y casi todas estas incluyen tres características básicas: (a) su propiedad es controlada por una familia bien sea por razones de privacidad en el manejo de la empresa o por desinterés en la apertura a otros socios o al mercado accionario, por lo general en la gran mayoría de empresas familiares que comúnmente son pymes la familia fundadora posee el 80 o el 100% de la propiedad; (b) algunos miembros de la familia por lo general son dirigidos por los dueños y sus hijos; luego, a medida que van creciendo estos pasan al directorio ocupando un rol de supervisión y gobierno estratégico de la empresa dejando la gerencia en manos de profesionales no familiares y (c) el deseo de perpetuar en el tiempo la obra del fundador, según el cual la empresa debe perdurar en el tiempo pasando de generación en generación bien sea a cargo de familiares o también de personas ajenas a la familia pero estando constituida siempre como una empresa familiar.

En la presente investigación de acuerdo al tipo de actividad a la que se dedican las empresas, se consideran las empresas comerciales aquellas que compran bienes ya terminados o elaborados a un precio más bajo y lo distribuyen a sus clientes a un precio más elevado; todo esto considerando la definición propuesta por Siniste-

rra y Polanco (2007), quienes la definen como ente económico que se dedica a la compra y venta de bienes tangibles, conocidos bajo la denominación de mercancías, las cuales se venden a un precio que excede el valor de compra, diferencia de la cual generan la utilidad. En el caso de las empresas de servicios, se tomarán en cuenta aquellas que prestan un servicio intangible a la población, estas empresas se definen como entes económicos que se dedican a la producción y venta de bienes intangibles, tales como la prestación de un servicio para satisfacer las necesidades de la población en las áreas de salud, educación, recreación, transporte, asesorías profesionales, entre otras (Sinisterra y Polanco).

4. Resultados

4.1. Características del negocio emprendido

Para cumplir el objetivo de determinar las características emprendedoras de los gerentes de las empresas familiares comerciales y de servicio, se consideraron ciertos aspectos del negocio emprendido. Los resultados se muestran en la Tabla N° 3. Para el estrato de las empresas de servicios se pudo conocer que la mayoría tienen de fundadas entre 1 y 5 años representadas con un 59,38%.

Tabla N° 3. >>>
Tiempo de fundada la empresa

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Tiempo de fundada la empresa	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
De 1 a 5 años	38	59.38%	124	51.24%
De 5 a 10 años	17	26.56%	61	25.21%
De 15 a 20 años	5	7.81%	42	17.35%
Más de 20 años	4	6.25%	15	6.20%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

Para este mismo indicador (tiempo de fundadas) se encontraron resultados similares en las empresas comerciales donde la mayor proporción de ellas tienen de fundadas entre 1 y 5 años con un porcentaje 51,24%, un 25,21% afirmó que el negocio tiene de fundado entre 5 y 10 años. Los resultados obtenidos evidencian, que las empresas estudiadas, tienen poco tiempo de fundadas.

Es importante destacar que los propietarios de las empresas que poseen mayor tiempo de fundadas son de nacionalidad extranjera (griegos, árabes, italianos); mientras que los propietarios de las que tienen entre 1 y 5 años son de nacionalidad venezolana y colombiana. Igualmente se observó que en las empresas que tienen mayor tiempo de fundadas, sus gerentes tienen edades que están en el rango de 55-64 años, es decir, que son emprendedores ya consolidados en el mercado mientras que los otros se encuentran en una etapa inicial.

De acuerdo a los resultados obtenidos para el indicador *tipo de actividad a la cual se dedican* estos se reflejan en la Tabla N° 4. En relación con las empresas familiares de servicios, estas se agruparon por renglón, estando ubicadas el mayor número de empresas en el de reparación y mantenimiento de vehículos con un 34,38% las cuales ofrecen alineación, balanceo, reparaciones de motores, caucheras. El renglón peluquerías, masaje y estética que incluye servicios, como maquillajes, exfoliaciones, masajes corporales, lo conforman un 25%. El renglón otro tipo de actividad que incluye servicios como escritorios jurídicos, organizadores de eventos, consultorios médicos, laboratorios, servicios técnicos, cine, reflejaron un 18,75%.

Por otra parte, el renglón educación el cual está representado por un 14,06% incluye las empresas dedicadas al fotocopiado, asesorías administrativas, maternales o cuidados diarios para niños. El renglón de telecomunicaciones las cuales ofrecen el servicio de llamado post-pago así como la venta, reparación y mantenimiento de equipos telefónicos, servicio de internet estuvo representado por un 7,81%.

Tabla Nº 4. >>>
Tipo de actividad

Empresas de servicios	Frecuencias	
	Absolutas	Relativas
Reparación y mantenimiento de vehículo	22	34,38%
Peluquerías / masaje / estética	16	25,00%
Otras.	12	18,75%
Educación	9	14,06%
Telecomunicaciones / Internet / cyber café	5	7,81%
Total	64	100%
Empresas comerciales		
Alimentos y artículos para el hogar	88	36,36%
Ropa	54	22,31%
Comida rápida / restaurante / panadería / heladería	27	11,16%
Venta de artículos para vehículos	27	11,16%
Joyería	14	5,79%
Calzado	10	4,13%
Farmacia	8	3,31%
Ferretería	7	2,89%
Venta de pinturas	4	1,65%
Licores	3	1,24%
Total	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las empresas familiares comerciales, los mayores porcentajes están representados por los rubros de alimentos y artículos para el hogar; que incluyen carnicerías, charcuterías, ventas de víveres, verduras, línea blanca y artefactos para el hogar con un 30,99%, seguido de la venta de ropa, conformado por almacenes, boutiques con un 22,31%; los restaurantes, ventas de comida rápida, panaderías, heladerías con un 11,16 %; la venta de artículos para vehículos, como repuestos, accesorios y auto periquitos con igual porcentaje. También se muestran otros renglones con porcentajes minoritarios que incluyen empresas relacionadas con la venta de joyas con un 5,79%, calzados 4,13%; farmacias 3,31% , finalmente se presentan los renglones de ferreterías, venta de pintura y licorerías representadas con un 2,89%, 1,65% y 1,24% respectivamente.

Para las empresas comerciales el tipo de actividad que obtuvo el mayor porcentaje, estuvo conformado por el reglón que incluye la venta de alimentos como frutas, verduras, carnes y artículos para el hogar; resultados similares muestran Amorós et al. (2010) quienes señalan que en Latinoamérica las empresas comerciales orientan sus actividades básicamente a la venta de productos de alta rotación, como los alimentos ya que requieren de poca inversión para iniciar y mantenerse, debido a que también constituyen una fuente importante de empleo y contención social dado que la mayoría de ellos son negocios estrictamente familiares.

Haciendo referencia al indicador *cuántas generaciones de familias han pasado por la empresa*, en la Tabla N° 5, se muestran los resultados.

Tabla N° 5. >>>
Generaciones de familias que han dirigido la empresa

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Generaciones de familias en la empresa	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
De 1 a 2 familias	61	95,31%	237	97,11%
De 2 a 4 Familias	3	4,69%	7	2,89%
Más de 4 Familias	0	0%	0	0%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tanto en el estrato comercial como de servicio han sido gerenciadas por la primera o segunda generación de sus familiares representadas en los siguientes porcentajes: empresas de servicios, el 95,31% y empresas comerciales, el 97,11%; lo cual es evidente debido al poco tiempo que tienen estas empresas de fundadas.

También se pudo conocer, que el número de empleados que laboran tanto en las empresas de servicio como en las comerciales está entre 1 a 3 personas, porcentaje representado con un 75% en el estrato de servicios y 78,51 en el comercial tal como se observa en la Tabla N° 6. Pudo observarse que en las empresas que poseen menor tiempo de fundadas, quienes la dirigen se encuentran autoempleados, poseen menor número de empleados, que por lo general son

miembros de la familia, mientras que las que tienen mayor tiempo de fundadas poseen mayor número de empleados.

Tabla N° 6. >>>
Número de empleados que laboran en la empresa

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Número de empleados que laboran en la empresa				
De 1 a 3 personas	48	75,00%	190	78,51%
de 3 a 6 personas	9	14,06%	37	15,29%
de 6 a 9 personas	5	7,81%	12	4,96%
Más de 9 personas	2	3,13%	3	1,24%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con el indicador *personas del entorno familiar que laboran*, los resultados se muestran en la Tabla N° 7. Para las empresas de servicio los resultados arrojaron que un 90,63% de las empresas cuentan con 1 a 3 personas de su entorno familiar mientras que en las comerciales el porcentaje correspondió a este mismo número de personas con un 94,21%.

Tabla N° 7 >>>
Número de empleados pertenecientes a la familia

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Personas del entorno familiar que laboran en la empresa				
De 1 a 3 personas	58	90,63%	228	94,21%
de 3 a 6 personas	4	6,25%	8	3,31%
de 6 a 9 personas	1	1,56%	3	1,24%
Más de 9 personas	1	1,56%	3	1,24%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con el indicador *tiempo que le dedica a la empresa*, un 95,31% de los gerentes le dedican tiempo completo, mientras que el porcentaje restante representado en un 4,69% le dedica medio tiempo. Para las empresas comerciales, un 94,21% le dedica tiempo completo, mientras que el 3,31% le dedica medio tiempo. Tal como se observa en la Tabla N° 8.

Tabla N° 8. >>>
Tiempo que le dedica al negocio

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Tiempo que le dedica a la empresa	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Tiempo Completo	61	95,31%	228	94,21%
Medio Tiempo	3	4,69%	8	3,31%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Razones para emprender

En relación con el principal motivo que tuvieron los emprendedores para crear la empresa este resultó similar en ambos estratos. Quienes lo han hecho por el deseo de independencia al ser sus propios jefes están representados por un 32,81% en el caso de las empresas de servicios, y 36,78% en las comerciales.

El segundo motivo o razón para emprender de los gerentes de las empresas de servicios (29,69%) estuvo guiado por la necesidad de no contar con un empleo propio; mientras que el estrato comercial lo hizo como un medio para generar un ingreso extra para complementar su renta. Otro motivo importante considerado por los emprendedores ha sido la búsqueda de oportunidades de negocios como medida de desarrollo personal, el cual según la opinión recogida, representa un 18,75% de los gerentes de las empresas de servicios; mientras que en las comerciales lo hizo el 14,88% tal como se observa en la Tabla N° 9. Analizados estos resultados desde la perspectiva de la teoría de la jerarquía de las necesidades propuestas por Maslow, citado por Donnelly Gibson e Ivancevich (1997), la mayoría de los emprendedores estuvieron impulsados a crear sus empresas por la búsqueda de satisfacer sus necesidades de autorrealización al

querer ser sus propios jefes; mientras que otro grupo, también significativo, se vio impulsado por el deseo de satisfacer sus necesidades fisiológicas mediante el aumento de sus ingresos o el autoempleo.

Tabla Nº 9. >>>
Motivos para crear la empresa

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Motivos que impulsaron a los gerentes de la empresa familiar	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Por estar desempleado	19	29,69%	33	13,64%
Por adquirir respeto y estatus social	3	4,69%	12	4,96%
Por generar un ingreso extra	2	3,13%	43	17,77%
Para ser su propio jefe	21	32,81%	89	36,78%
Búsqueda de oportunidades	7	10,94%	29	11,78%
Como medida de desarrollo personal	12	18,75%	36	14,88%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Características sociodemográficas

Seguidamente se describen algunos indicadores de tipo socio-demográfico relacionados con la edad, sexo, nivel educativo; tal como puede observarse en la Tabla Nº 10 de las 64 empresas de servicio estudiadas se obtuvo que un 57,81% de las personas encuestadas que dirigen el negocio tienen edades que oscilan entre 25 y 34 años y un 26,56% está entre las edades de 35 a 44. Resultados similares resultaron en las 242 empresas comerciales donde un 47,52% de las personas encuestadas tienen edades comprendidas entre 25 a 34 años y un 22,31% quedó representado por las edades de 35 a 44 años.

Tabla N° 10. >>>
Edad de los emprendedores

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Edad	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
De 18 a 24 Años	2	3,13%	25	10,33%
De 25 a 34 Años	37	57,81%	115	47,52%
De 35 a 44 Años	17	26,56%	54	22,31%
De 45 a 54 Años	5	7,81%	39	16,12%
De 55 a 64 Años	3	4,69%	7	2,89%
Más de 64 Años	0	0,0%	2	0,83%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse en los resultados, la distribución de las edades de los gerentes de las empresas familiares tanto del estrato de servicio como comercial se encuentra entre 25-34 años, e igualmente se pudo evidenciar que en las empresas que poseen menos tiempo de fundadas sus gerentes presentan una edad menor, y las que poseen mayor tiempo de fundadas son dirigidas por personas de mayor edad. Los resultados obtenidos concuerdan con los del GEM (2010) donde el 35% de los emprendedores venezolanos tienen edades entre 25-34 años.

Para la distribución por sexo se especifican los resultados en la Tabla N° 11; para ambos tipos de empresas mayormente han emprendido los hombres representados en un 70,31% para las empresas de servicios y 56, 61% para las comerciales; mientras que las mujeres quedaron representadas por un 29,69% y 43,39% respectivamente. Resultados similares presenta el informe del GEM (2009) donde el 52% de los emprendedores en Venezuela corresponde al sexo masculino mientras que el 48% son mujeres.

Tabla N° 11. >>>
Distribución de los emprendedores por sexo

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Sexo	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Masculino	45	70,31%	137	56,61%
Femenino	19	29,69%	105	43,39%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

Es conveniente en este caso resaltar la teoría que exponen Rubio et al. citados por Marín, 2010) quienes manifiestan que los hombres tienen una mayor propensión a la creación de empresas en comparación con la población femenina.

En relación con el indicador *nivel educativo* los resultados se describen en la Tabla N° 12. Los emprendedores de las empresas de servicios manifestaron en un 62,50% que son bachilleres; un 29,69% de los encuestados poseen títulos universitarios, y otro 7,81% primaria.

Tabla N° 12. >>>
Nivel educativo

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Nivel Educativo	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Primaria	5	7,81%	10	4,13%
Bachillerato	40	62,50%	111	45,87%
Universitario	19	29,69%	121	50,00%
Ninguno	0	0,0%	0	0,00%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las empresas comerciales a diferencia de las empresas de servicios donde la mayoría resultó ser bachiller, el mayor número de emprendedores poseen un alto nivel educativo, un 50,00% alegaron poseer títulos universitarios mientras que el 36,78% de la población objeto de estudio afirmaron ser bachilleres. Por su par-

te, los que poseen un nivel educativo inferior quedaron representados en un 9,09% los de secundaria y un 4,13% los de primaria. Finalmente, se presenta el indicador *nacionalidad* cuyos resultados pueden observarse en la Tabla N° 13 donde en ambos estratos: comercial y de servicio, el mayor porcentaje estuvo representado por personas de nacionalidad venezolana presentándose los porcentajes en las siguientes proporciones para las empresas de servicios: un 95,31% de los emprendedores poseen nacionalidad venezolana; un 4,69% colombiana. Para las empresas comerciales el 91,32% son venezolanos, un 5,37% son de nacionalidad colombiana y un 3,31% son de nacionalidad griega o árabe.

Tabla N° 13. >>>
Nacionalidad

Indicador	Empresas de servicios		Empresas comerciales	
	Frecuencias		Frecuencias	
Nacionalidad	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Venezolana	61	95,31%	221	91,32%
Colombiana	3	4,69%	13	5,37%
Griega o Árabe	-	-	8	3,31%
Total	64	100%	242	100%

Fuente: Elaboración propia.

5. Conclusiones

Las empresas familiares juegan un papel muy importante en el desarrollo económico, social y en la competitividad de los países, en el caso de la ciudad de Santa Bárbara de Zulia, se ha observado un crecimiento en infraestructura física, que ha originado el nacimiento de nuevas empresas de carácter familiar, por lo cual resulta interesante estudiar las características de estas empresas y quienes la dirigen.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los negocios emprendidos tienen de fundados entre 1 a 5 años y poseen de 1 a 3 empleados, los cuales forman parte de la misma familia y sus propietarios les dedican tiempo completo, estas características indican que las mayoría

de las empresas estudiadas son empresas nuevas y muy pequeñas, por lo que es pertinente profundizar en otros estudios sobre ¿cuál es la tasa de crecimiento de estas empresas?, ¿cuál es la tasa de supervivencia de estas empresas?, ¿cómo ayudar a crecer a estas empresas?, ¿cómo debe ser el entorno económico, político, social, tecnológico para promover el crecimiento de estas empresas?.

Otro aspecto resaltante de los resultados, es la influencia significativa de las variables sociodemográficas en la creación de nuevas empresas, los resultados evidencian que los empresarios que toman la decisión de emprender son personas del sexo masculino, en su mayoría jóvenes, con edades entre 25 y 34 años, con estudios secundarios y universitarios, estos rasgos permiten definir un perfil del emprendedor, que se corresponde con estudios previos relacionados con la creación de empresas en Venezuela (GEM, 2010) y a nivel mundial (Kantis et al. 2002), lo que constituye un aporte a este campo del conocimiento.

Los resultados para el tipo de actividades desarrolladas por estos emprendedores, evidencian que son poco innovadoras, sin embargo, representan una fuente importante de empleo y contribución a la satisfacción de necesidades de una parte importante de la población. Se observó que en las empresas de servicios predominan las dedicadas a la reparación y mantenimiento de vehículos. En el caso de las empresas comerciales el mayor número de empresas se dedica a la venta de alimentos y artículos para el hogar y a la venta de ropa. Estas características del tipo de negocio emprendido es común en los países en vías de desarrollo donde las actividades de comercio relacionadas con la venta de alimentos y ropa representan el mayor porcentaje de emprendedores (Amorós et al. 2010; Kantis et al. 2002).

Por otra parte, quienes han emprendido lo han hecho por el deseo de independencia al ser sus propios jefes o también vieron la posibilidad de crear un negocio sumado a la difícil situación de desempleo. Examinar el motivo para emprender y tipo de actividad emprendida marca la diferencia en el nivel de innovación de los negocios emprendidos.

6. Referencias >>

- Amorós, J.; Leguina, A.; y Gutiérrez, I. (2010). *Análisis de la actividad emprendedora en sectores de comercio en América Latina: Una aproximación desde el Global Entrepreneurship Monitor*. Chile: Fundes.
- Angelelli, P. y Llisterri, J. (2003). El BID y la promoción de la empresarialidad: Lecciones aprendidas y recomendaciones para nuevos programas. Washington, D.C. Recuperado julio, 12, 2012 de: <http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5033/El%20BID%20y%20la%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20empresarialidad%3A%20lecciones%20aprendidas%20y%20recomendaciones%20para%20nuevos%20programas.pdf?sequence=1>.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001) Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Micro-financiero. *Gaceta Oficial N° 37164*. Venezuela.
- Berger, M. (2000). Las microfinanzas: un mercado emergente dentro de los emergentes. Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Desarrollo Sostenible. División de Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Washington. Recuperado julio, 12, 2012 de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=368363>.
- Capelleras, J. y Kantis, H. (2009) *Nuevas empresas en América Latina: factores que favorecen su rápido crecimiento*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Real Academia Española* (22ª. Ed.). Madrid: Espasa-Calpe.
- Donnelly, J.; Gibson, James e Ivancevich. (1997). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Octava Edición. Editorial. Barcelona, España: McGraw-Hill/Irwin.
- Espíritu, R. (2011). Análisis de la intención emprendedora en estudiantes universitarios a través de los rasgos de personalidad. *Revista Multiciencias*, 11(1), 65-75. Universidad del Zulia, Venezuela.
- García, A. y Fernández, G. (2004a). *Perfil del emprendedor y proceso de creación de empresas en la región de Murcia*. Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
- García, A. y Fernández, G. (2004b). Motivaciones y obstáculos en la creación de empresas, efectos de la experiencia empresarial. *Boletín ICE Económico*. N° 2819

- Global Entrepreneurship Monitor. (GEM) Informe ejecutivo, Venezuela 2009-2010. Centro de Emprendedores del IESA. Recuperado julio, 23, 2012 de [http:// www.gemconsortium.org/docs/download/671](http://www.gemconsortium.org/docs/download/671).
- Herranz, A. A. y Valencia de Lara, P. (2008). Un análisis de los factores sociodemográficos determinantes en la creación de empresas en el marco de la interculturalidad. *Revista de Economía Mundial*, 18, 341-353. Universidad de Huelva. Huelva España. Recuperado julio, 23, 2012 Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/866/86601827.pdf>.
- Kantis, H. (2004). *Desarrollo emprendedor. América Latina y la experiencia internacional*. Banco Interamericano de Desarrollo. Fundes Internacional.
- Kantis, H.; Ishida, M. y Komori, M. (2002). *Empresarialidad en economías emergentes: creación y desarrollo de nuevas empresas en América Latina y el Este de Asia*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- López, Walevska; Montilla, Morelia y Briceño, Militza. (2007). Rasgos determinantes de las aptitudes emprendedoras que forman el perfil de los estudiantes de contaduría pública. *Revista Actualidad Contable*, 10(14), 80-94.
- Marín, M. (2010). Perfil emprendedor de los gerentes de las empresas lácteas del municipio Colón del estado Zulia. *Visión Gerencial*, 10(1), 120-134.
- Martínez, J. (2010) *Empresas familiares. Reto al destino. Claves para perdurar con éxito*. Buenos Aires: Ediciones Granica, S.A.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (1998), *Fostering Entrepreneurship, the OECD Jobs Strategy*. Paris: OECD,
- Padrón, G. J. (2001) La estructura y los procesos de investigación. *Revista en ciencias Humanas*, IX(17), Jul-Dic.
- Sinisterra, G. y Polanco, L. (2007). *Contabilidad administrativa*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Veciana, J. (2005) La creación de empresas, un enfoque gerencial. Colección de Estudios Económicos. La Caixa. Nº 33. Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. Recuperado julio, 23, 2012 de www.estudios.lacaixa.es.

Cameralismo: un antecedente más en la evolución de la administración como ciencia

Araujo Lobo, Alice J.¹

Recibido: 23/09/2014

Revisado: 02/02/2014

Aceptado: 03/06/2014

Resumen >>

Generalmente, el estudio de la administración como ciencia parte de los postulados de la administración científica desarrollada por Frederick Taylor. Sin embargo, de acuerdo a la investigación documental realizada, desde 1727 en las universidades alemanas se enseñaban las ciencias cameralísticas, en las cuales se hallan raíces tanto de la economía como de la administración. Por tanto, es oportuno profundizar en el estudio del cameralismo, bien sea para darle un nueva orientación a la carrera de administración, crear una carrera nueva, o modificar su pensum de estudio con el propósito de hacer de la administración una ciencia más holística e integradora de conocimientos sobre economía política, macroeconomía y administración, distinta del gerencialismo o la business administration y, permitir al profesional de la administración desempeñarse con mayor eficiencia en organizaciones públicas o privadas.

Palabras claves: administración, cameralismo, ciencias cameralísticas, gerencialismo

Abstract >>

CAMERALISM: A HISTORY IN THE EVOLUTION OF MANAGEMENT AS A SCIENCE

It is very common to start the study of the administration as a science from the Taylor's principles of scientific administration. However, for the author of this article, taking into consideration her documental research recently done, deducted that the German universities taught the cameralistics sciences since 1727, which can be considered the root of both: the administrative science and economics. The author of the present article suggests that studying cameralism can redirect the administration career, create a new one, or modify the actual curriculum of it, in order to make from it a more holistic and integrated science, rich in political economics, macroeconomics, and administrative knowledge, and at the same time a different career from the business administration one. As a result, it may allow administrative professionals to perform more efficiently in public or private organisations.

Key words: administrative science, cameralism, cameralistics sciences, business administration

1 Profesora Titular de la Universidad de Los Andes (ULA), Mérida, Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, adscrita al Departamento de Ciencias Administrativas. Doctora en Ciencias Humanas (LUZ, Venezuela). Master of Art en Gerencia y Desarrollo de Recursos Humanos (NYU, USA). Licenciada en Administración de Empresas, mención Gerencia (ULA, Venezuela). Coordinadora de la Línea de Investigación: Dinámica Organizacional e Innovación (CIDE-ULA). E-mail: conny_ve@yahoo.com

1. Introducción

Para reconocidos autores como: Bateman & Snell (2004), Chia-venato (2002), Hicks y Gullett (1987), Koontz y Heinz (1994), Freeman y Gilbert Jr. (1996), así como Robbins (1994); la administración es en esencia *un proceso*, cuya implementación le permite a las organizaciones realizar sus actividades de manera eficiente, por y a través de otras personas. Tal proceso comprende: la planificación, organización, dirección, coordinación y control o supervisión de las actividades que se llevan a cabo en cualquier organización.

No es así para Bernardo Kliksberg (1983), quien define la administración “como un conjunto de conocimientos referentes a las organizaciones integrados por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento y nociones atinentes a su tecnología de conducción” (p. 20), o como “una ciencia que tiene por finalidad la explicación del comportamiento de las organizaciones” (p. 48). Tampoco para Torres y Mejía (2006) quienes definen la administración como “...el proceso social de integración de conocimientos y habilidades individuales y la creación de capacidades colectivas que alineados por la estrategia de la organización permiten dar continuidad a las organizaciones...” (p. 128-129).

De ahí que, al no existir una clara ubicación epistémica de la administración en el campo del conocimiento, se hace necesario profundizar en su origen y evolución histórica, propósito perseguido por la investigación llevada a cabo recientemente por esta investigadora que sirvió de base para el presente artículo. En vista de que el objetivo de dicha investigación documental era demostrar la necesidad de remontarse al cameralismo y la economía de empresa al estudiar los orígenes de la ciencia de la administración, para lograr una plena comprensión de la epistemología de esta ciencia y de su protagonismo en el desarrollo de la sociedad, se realizó una extensa revisión biblio-hemerográfica, así como de fuentes electrónicas, además se empleó la abducción, la interpretación y el análisis documental como principales recursos metodológicos.

2.- La administración antes de Frederick Winslow Taylor

La literatura especializada apunta que la administración como ciencia moderna logra desarrollarse fundamentalmente a partir de las contribuciones de Frederick Winslow Taylor, en 1911, con lo que se conoce como *administración científica*. Sin embargo, ello no significa que previo a Taylor la administración no fuera utilizada por las civilizaciones antiguas. Todo lo contrario, la bibliografía especializada evidencia que, efectivamente, durante la civilización antigua se utilizaron ciertas *prácticas administrativas*, muchas de las cuales son ahora conocidas como principios de administración. Pero tomando en cuenta la reciente revisión documental realizada por esta autora, esa historia está un tanto incompleta porque ya para el año 1727 existía una filosofía que se enseñaba en las universidades alemanas, denominada *ciencias cameralísticas*, las cuales pueden ser consideradas como otro eslabón en el surgimiento de la administración como ciencia.

Reconocidos estudiosos sobre el pensamiento administrativo y autores de textos de obligada lectura en la carrera de administración, como: Claude S. George Jr., Bernardo Kliskberg, Juan Ignacio Jiménez Nieto, Idalberto Chiavenato, por mencionar sólo algunos, exponen en sus obras el surgimiento de la administración y el ejercicio de la profesión, pero no profundizan suficientemente en las ciencias camerales al tratar los antecedentes de la misma.

Claude (1988) sostiene que la administración en las antiguas civilizaciones estuvo basada en el ensayo y error, que no se dispuso de ninguna teoría ni de intercambio de ideas sobre la administración; es decir, no se podría hablar de una ciencia de la administración desarrollada por las antiguas civilizaciones. Agrega que comparado con el anterior período, el medievo ofrece una visión más rica de las prácticas administrativas y del pensamiento de la élite administradora de la época, pero tampoco existió en esa época una ciencia de administración. Por su parte, la administración del siglo XVIII, considerado el despertar de la administración, de acuerdo al mismo autor, se caracterizó por la difusión, aplicación y refinamiento

de técnicas y principios ya conocidos por civilizaciones anteriores (Claude, 1988).

Fueron los economistas clásicos, como el norteamericano Samuel P. Newman (1602-1663), el escocés Adam Smith (1723-1790), el alemán Maximilian Carl Emil Weber (1864-1920), el escocés James S Mill (1773-1836), los ingleses Alfred Marshall (1723-1790) y John Maynard Keynes (1883-1946), entre otros, quienes primero escriben sobre conceptos administrativos; lo cual de alguna manera no podía ser de otro modo, ya que los problemas sin precedentes que acechaban al mercado y a las empresas de la época reclamaban su estudio y urgente atención. Por tanto, eran los economistas los llamados a estudiar esa problemática por ser los profesionales más cercanos al ámbito empresarial de la época.

De los primeros escritos sobre administración se puede concluir que: primero, le dieron a la administración un carácter conceptual propio que valía la pena estudiar más a fondo y comprender su naturaleza y alcance. Segundo, le dieron un nuevo rango e importancia a la empresa y a la economía, por lo que era merecedora de conceptualizarla. Tercero, estimularon a otros estudiosos a pensar y escribir más sobre la naciente ciencia de la administración. Por último, es cierto que en América del Norte no se desarrolló una teoría sobre la administración pero se dieron ciertos pasos.

3. La administración científica

Representada fundamentalmente por los escritos del ingeniero norteamericano Frederick W. Taylor (1856-1915), la administración científica recibe ese nombre al implementar el método científico en lugar de seguir con la práctica del ensayo y error como se había venido haciendo desde la antigüedad (Jiménez, 1995), o como la denominaba el propio Taylor (1983) la administración de iniciativa y estímulo.

Taylor buscaba promover el mejoramiento, primero, de las labores realizadas por los obreros o empleados operativos, para luego

extenderse poco a poco a los otros niveles. Utilizando la observación, estudio y experimentación, comprobó que la producción estaba siendo afectada por varios factores, para lo cual sugirió la sistematización de las operaciones y la escogencia del mejor método para cada tarea a fin de unificar los tiempos de ejecución de cada tarea e incrementar la productividad. A Taylor también se le debe el desarrollo de una verdadera *ciencia moderna sobre la nueva administración de las organizaciones*, la selección científica del trabajador, la educación y desarrollo científico del obrero, así como la cooperación estrecha y comprensiva entre la dirección y el personal (Jiménez, 1995).

Como era de esperar, posterior a Taylor el pensamiento administrativo se fue enriqueciendo con los estudios y experiencias llevadas a cabo por otros investigadores de esa disciplina, dando lugar a otras teorías, como: la Teoría de la Burocracia, de Max Weber; Escuela de los Principios o de la Administración General e Industrial, de Fayol; Escuela de las Relaciones humanas, de Elton Mayo; Teoría de Sistemas, de Ludwig von Bertalanffy; Teoría Neoclásica de la Administración, de Drucker; Koontz, O'Donnell; Teoría del Comportamiento, de Herbert Simon, Douglas McGregor, Chris Argyris; Escuela del Desarrollo Organizacional, de Edgard Schein, Paul Lawrence, entre otros; y la Teoría de la Contingencia, de Alfred Chandler, Burns y Stalker.

4.- El cameralismo

En su libro *Política y Administración*, Jiménez (1977) define a esta última “como un fenómeno institucional típicamente” (p. 25), y estrechamente vinculado a la optimización de la relación insumo-producto según los criterios de eficiencia técnica o económica impuestos por su propia naturaleza. También sostiene que la administración es un proceso de gerencia, de toma de decisiones, delegación de autoridad, de comunicación, análisis de las conductas, así como de relaciones de los miembros de la organización y las relaciones objetivas de la institución con su medio ambiente. Además agrega:

Siendo la institución una creación jurídica, la ciencia social mejor equipada para trazar esa frontera entre ella y su circunstancia es el derecho, y, en efecto, el alcance de la personalidad jurídica señala la línea divisoria: son personas jurídicas, públicas o privadas, los sujetos del derecho con capacidad para obligar y obligarse (Jiménez, 1977: 25).

Ello significa que para este reconocido autor, todo cuanto concierne a la persona jurídica es materia administrable. En otras palabras, el alcance de la administración no se limita al ámbito de los negocios o las empresas solamente, sino que esta ciencia tiene inherencia en todo tipo de institución: pública o privada.

Por consiguiente, al pretender escudriñar en el origen de la ciencia de la administración, de acuerdo a esta investigadora, hay que pasearse por los orígenes de la política y la gestión pública, así como remontar su análisis al cameralismo, en el Estado absolutista de Alemania y Austria, tarea que ocupa las siguientes páginas de este artículo, porque como lo apunta Jiménez (1977): "...al estudiar la evolución de la administración en la Edad Moderna, que se inició con las labores de los cameralistas (...), se adquiere un mejor entendimiento de la transformación que tuvo la ciencia de la administración; ..." (p. 88).

Así, de acuerdo a Bobbio y Matteucci (1987), hay que distinguir dos épocas relacionadas con el cameralismo: la primera, correspondiente a la antigua actitud medieval tardía y de la primera Edad Media, cuando los consejeros del príncipe le recomendaban a éste, sobre el "arte de gobernar" denominado movimiento cameralista. La segunda, correspondiente propiamente a las ciencias camerales o cameralísticas, cuyo propósito era la construcción y sobrevivencia del estado absolutista moderno.

Para Guerrero (1985a) el cameralismo se refiere a un conjunto de interacciones entre ciertas actitudes político-institucionales correspondientes a la formación del estado moderno alemán, y representa una "...concepción administrativa del estado desarrollada en Alemania, entre finales del siglo XVI y el final del XVIII" (p. 203).

El cameralismo ha sido estudiado desde dos puntos de vista diferentes: "...en primer lugar, del intento de encontrar los fundadores del pensamiento económico (...) en segundo lugar, de la tendencia a descubrir los orígenes de la ciencia de la administración en las primeras recomendaciones acerca del aparato burocrático..." (Bobbio y Matteucci, 1987: p. 203) formuladas por expertos a los príncipes territoriales alemanes a finales del siglo XVI y durante los siglos XVII y XVIII.

El cameralismo tiene su raíz en la Cámara, la cual a decir de Omar Guerrero Orozco, autor del artículo intitulado "Las Ciencias Camerales" publicado en la revista *Ensayos*, en México en 1985; era una especie de organización colegiada, cuya finalidad era atender todos los asuntos administrativos del Estado, estaba compuesta por una serie de centros de decisión y de poder en los cuales privaba el consenso, era asistida por una secretaría integrada por oficiales administrativos que tenían como tarea redactar los acuerdos camerales, archivar la documentación y despachar los negocios.

Los miembros de la Cámara eran llamados cameralistas, considerados altos funcionarios estatales, encargados de fortalecer el Estado absolutista (Guerrero, 1985a). En otras palabras, el cameralismo representaba un movimiento político organizado por los funcionarios públicos germanos formados empíricamente para conocer, instrumentar y sostener el Estado absolutista, sin embargo, ellos consideraron la necesidad de establecer criterios pedagógicos para facilitar la continuidad histórica del cameralismo.

Como ideología, el cameralismo comprendió desde los primeros años del siglo XVI, a la primera mitad del XIX, pasando por sus cuatro etapas: la primera etapa del cameralismo o etapa original, va desde principios del siglo XVI al año 1656, caracterizada por su combate contra el todavía poderoso feudalismo. La segunda etapa o sistemática, va desde 1656 a 1727, durante la cual se funda el estatuto académico de las ciencias camerales y se escriben sus programas de acción. La tercera o etapa académica, comprendida entre 1727 y 1755, durante la cual se establece la cátedra "Profesión en Economía, Policía y Cameralística", de donde nacen las ciencias ca-

merales. La cuarta fase o científica, que va desde 1755 a 1848², en la cual se desarrollan teóricamente las ciencias camerales a partir del notable libro de Juan Enrique von Justi, *Elementos Generales de Policía*, publicado en 1756 (Guerrero, 1985a).

Durante el cameralismo, al príncipe se le dotaba de todas las atribuciones, sin límites, a fin de que cumpliera con éstas, de ahí el nombre de absolutista. La Cámara, reconocida como la organización medular del Estado, activaba a la Policía para administrar a la sociedad y producir el bienestar de los súbditos. La Policía sólo estimulaba el bienestar y disponía lo necesario. Lo relativo a la satisfacción de las necesidades de los súbditos corría por cuenta de la Economía. En consecuencia, "Policía, Cámara y Economía conformaban los tres factores que explican el Estado absolutista, como Estado de policía" de acuerdo a Guerrero (1985a: pp. 2-3) y las tres ciencias cameralísticas.

Con el tiempo el Cameralismo pasa, de ser un conjunto de trámites oficinescos como lo califica Guerrero, a convertirse en "...un estadio superior de sistematización, racionalización y organización del trabajo administrativo, (...) para potenciar el poder del Estado absolutista (...) constituye una construcción teórica encaminada a explicar esos complejos procesos constructivos del Estado, y (...) a transmitirlos por medio de la cátedra" (Guerrero, 1986: p. 4). En su afán de convertirse en una especie de ciencia del estado o forma de organización de la vida pública, el cameralismo logra articular en una unidad, elementos de administración, economía, finanzas y de la técnica agraria o manufacturera (que al extrapolarlos a nuestros días se asemeja a la administración pública), con lo que adquiere un enfoque de globalidad a ser usado por el estado para gobernar. Esta comunión de conocimientos pasa a constituir el núcleo del pensamiento cameralista.

Según Foucault (citado por Guerrero, 1985b), para Turquet, Delamare, Huhental y Willebrandt, la cameralística tiene dos momen-

2 Treinta años antes de que Taylor se iniciara como aprendiz de confección de moldes y mecánico, tras haber abandonado sus estudios universitarios.

tos históricos, a saber: en el primero, sus técnicas van dirigidas a incrementar el poderío del rey a través de la administración del patrimonio estatal; en el segundo, su conocimiento acumulado servirá para fundamentarse la administración pública y, posteriormente, el derecho administrativo. De ahí que para Foucault:

... (Mosher y Cimmino) inferen con certeza el desarrollo en Alemania y Austria de una ciencia de la administración en el siglo XIX, cuyos orígenes se pueden encontrar en la cameralística, `una segunda ciencia de la administración de contenido más parecido al que se atribuye en los estudios contemporáneos` es decir, una ciencia emparentada a la actual, aunque diferente por ocurrir en época. (citado por Guerrero, 1985b: p. 30)

Pero, ¿qué es la Policía?. La Policía es una disciplina intelectual administrativa aplicada que nació, se desarrolló y feneció entre los siglos XVI y XVIII, principalmente en Alemania, Francia y España, considerada por Guerrero (1985b) además de ciencia, como una gran tecnología que tuvo su campo de acción en la cameralística de la monarquía absoluta. La policía también fue considerada por Foucault como “una forma racional de la acción del Estado que administra el poder político (...) proporciona a los hombres vida adicional y al Estado fuerza adicional...” (citado por Guerrero p. 30). En otras palabras, la Policía como política aplicada, en opinión de Foucault, se asegura de que el pueblo sobreviva, e incluso haga mejor lo que hace.

5. Las ciencias cameralísticas

Ahora bien, no sólo existió una filosofía cameralística, sino también un movimiento intelectual organizado en actividades académicas que culminan en la creación de las *ciencias prácticas de la administración*, las ciencias camerales o cameralísticas (Guerrero, 1985a). El nacimiento de las ciencias cameralísticas, en 1727, “...marca un hito en la historia de la ciencia de la administración porque representan la versión original de la ciencia de la administración. Las ciencias camerales (...) serán enseñadas en Halle, por Simón Pedro Gasser, y en Frankfurt del Oder, por Cristóbal Justo

Dithmar” (Guerrero, 1985a: p. 5), con la intención de formar académicamente a los funcionarios públicos alemanes en lo concerniente a la administración del Estado absolutista.

Estos funcionarios o cameralistas, según afirmara Darjes en 1756 (citado por Guerreiro, 1986), debían definir las fuentes fiscales potenciales, organizar el Estado, hacer trabajar productivamente a los súbditos, y hacerles comprender los métodos que los pudiera hacer enriquecerse, así como crear oportunidades para que cada cual aplicara sus conocimientos y conservara sus ingresos. Es decir, el cameralista debía esforzarse para convertir a los súbditos en seres productivos y realizados; él era un agente comprometido con el bienestar de la sociedad y la prosperidad del Estado.

A decir de Guerrero, las ciencias camerales no eran puro pragmatismo ni mero arte gerencial, se trataba de ciencias expuestas a ejercicios de raciocinio, que enseñaban cuáles eran los mejores medios para alcanzar el bienestar del Estado y la felicidad de los súbditos. Éstas adquieren su condición de ciencias teóricas con Juan Enrique von Justi, ya que para este estudioso, las ciencias cameralísticas no sólo debían empeñarse en fortalecer el Estado, sino también en explicarlo. Éstas se enseñaban bajo el mismo programa docente, pero atendiendo cada una su propia materia; es decir, se definía por separado la Economía, la Policía y la Cameralística.

No obstante, para von Justi, el desarrollo objetivo y modernamente científico de la ciencia de la administración, se da al margen del absolutismo, con la revolución francesa a partir de 1789 (Guerrero, 1985a). Pero, para la autora del presente artículo, ello no significa que la concepción de la administración como ciencia, está totalmente divorciada, o es radicalmente distinta a las ciencias cameralísticas de otrora. Todo lo contrario, es necesario conocer este antecedente histórico para tener una idea más completa y real de la originaria ciencia de la administración y, de hacia dónde debe dirigirse esta disciplina, o sí es necesario crear una nueva carrera más en consonancia con la naturaleza de las ciencias camerales, pero adecuada a los nuevos tiempos independientemente de la existencia de la administración de empresas o la business administration.

Específicamente la Economía se encargaba de todo aquello que hacía brotar la riqueza, así como de la producción y el consumo, comercio, transporte. La Policía, representaba la disciplina, cuidaba que la economía produjera bienes y servicios para la sociedad. La Cameralística, por su parte, tenía que ver con la administración de los bosques y cotos de caza, así como la gerencia de las minas, salinas, fincas, ingresos por vía tributaria y todo tipo de ingreso que recibía el rey.

A diferencia de la moderna ciencia de administración, que se preocupa por la gestión de recursos escasos a los que concibe ya producidos, las ciencias camerales se preocupaban no sólo por administrar recursos, sino por cómo producirlos abundantemente para administrarlos mejor. Ellas, a decir de Guerrero (1986), "... enseñan cómo producir la riqueza, cómo administrarla y cómo aplicarla para contribuir a su reproducción perenne, pero su fin último no es la riqueza, sino la felicidad de los súbditos y el bienestar del Estado" (p. 18). Por ello, además de ser consideradas como antecedentes de la ciencia de administración, también lo son de la actual administración pública.

Al respecto, en su texto publicado en 1985, intitulado *Introducción a la Administración Pública*, Guerrero Orozco, al comentar sobre los antecedentes de esta última, señala que no se debe olvidar la influencia que ejerciera "...una disciplina intelectual administrativa aplicada, que además de ciencia era una gran tecnología..." (Guerrero, 1985b: p. 28), y cuyo campo de acción fue la cameralística; -la Policía- disciplina que sembró las raíces del derecho administrativo y de la moderna administración.

Asimismo, en su libro *La teoría de la Administración Pública*, publicado en 1986, Guerrero Orozco habla de los extravíos de que ha sido objeto la ciencia de la administración y, señala como algunas personas han llegado a pensar que esta ciencia no tiene pasado ni rigor de científico. Con especial énfasis se refiere al extravío que tuvo la administración durante el siglo XIX, lo que llevó a muchos a crear *nuevas ciencias de administración*, a principios del siglo XX y, a otros, más extraordinariamente ingenuos a creer en ellas. "Fue este

el tiempo en que se consagró el gerencialismo y luego los estudios sobre las organizaciones, que supieron acomodarse temporalmente en el hueco dejado por la ciencia de la administración” (Guerrero, 1986: p. 2).

De ahí la afirmación de Guerrero sobre la necesidad de estudiar nuevamente las ciencias camerales para, por un lado, reevaluar la raíz de la economía política y, por el otro, recuperar el fiel sentido de ciencia de la administración, que merece el estudio de la administración pública. Asimismo, insiste en que estas ciencias deben ser de interés tanto para el economista como para el administrador, “... no sólo por ser origen compartido de sus disciplinas profesionales, sino porque mucho pueden ayudar a entenderlas en la actualidad” (Guerrero, 1986: p. 2).

De acuerdo a la autora de este artículo, se evidencia entonces que las ciencias cameralísticas constituyen un bastión teórico muy significativo difundido en algunos países europeos, que pudieron haber influenciado las mentes de quienes, posteriormente, se convirtieron en los padres de la administración, específicamente de la administración de empresas. Quizás su principal característica es que sirvieron de medio, de vehículo, para que el Estado alemán lograra de manera más eficiente y organizada unos fines determinados. Es decir, tuvieron un carácter utilitario, bondades que hoy también se le atribuyen a la moderna ciencia de administración.

Se concluye entonces, que la administración, en general, surge para servir a la sociedad, en un primer momento, a conservar y organizar su forma de gobierno y a ella misma; luego, para ayudar a las organizaciones tanto públicas como privadas a proveer los bienes y servicios que demanda dicha sociedad. Hoy la administración pública se encarga de los entes públicos dependientes del Estado, mientras que la administración de empresas o business administration se ocupa de las organizaciones privadas. Pero, ¿qué ha pasado con la administración como ciencia?, ¿de qué se ocupa la ciencia de la administración?.

Juan Ignacio Jiménez Nieto, quien en su libro intitulado: *Teoría General de la Administración. La Ciencia Administrativa a la luz del Análisis Sistemico*, publicado en 1975, al discernir sobre el sincretismo de la administración, dice:

“...la administración se nos aparece no sólo como la más sincrética de todas las ciencias sociales, sino tal vez como la única esencialmente holística, porque carece de axiología primaria para definirse como ciencia...La administración no tiene vientre epistemológico propio; pero hace suyos los frutos de las demás ciencias...Tan excesivo es decir que la administración es un mero fenómeno político o económico o jurídico o psicológico, como suponer que no guarda relación directa con cualquiera de ellos...” (Jiménez, 1975: p. 56).

Y más adelante el mismo autor afirma que la búsqueda del objeto científico de la administración fue iniciada por los cameralistas, pero “...la eclosión de las ciencias particulares desmembró su núcleo y encerró cada fragmento en el parroquialismo de sus limitados confines. El rescate de ese núcleo propio es el desafío contemporáneo...” (Jiménez, 1975: p. 56-57).

6. Consideraciones finales

En el presente artículo se expone que la administración prácticamente nace con la sociedad como un medio de conservación del orden social; pero el rigor científico lo asume con las ciencias camerales, en 1727, cuando éstas se enseñan en las universidades alemanas. No obstante, la enseñanza de la historia de la ciencia de la administración en nuestras universidades, generalmente comienza con los pensadores del siglo XIX y bajo una fuerte influencia del pensamiento anglosajón, que hace de la administración más una técnica, que propiamente una ciencia, por lo cual ha sido calificada por estudiosos de la materia como mero gerencialismo.

Por ello, los interesados en estudiar la epísteme de la administración como ciencia deberán profundizar más en las ciencias cameralísticas, pues allí se encuentran ejemplos de la aplicación de

algunos de los principios administrativos y una de las principales manifestaciones prácticas utilizado por reyes y monarcas para dominar a los pueblos primitivos, —el poder—. Queda abierta la invitación para futuras investigaciones sobre temas que complementen el conocimiento expuesto en el presente artículo sobre el cameralismo.

7. Referencias >>

- Bobbio Norberto y Nicola Matteucci (Dirs) (1987). *Diccionario de Política A-J* (5ª edic., Trads. Homero Alemán, Juan Jacobo Simón y Haydée Valero). México-D.F.: Siglo veintiuno. (Título original italiano, 1976).
- Claude S., George Jr. (1988). *Historia del Pensamiento Administrativo* (Trad. Guillermo Maldonado Santa Cruz). Anáhuac-México: Prentice-Hall Hispanoamericana. (Título original The History of Management, 1972).
- Desiato, Massimo y María Fernanda Guevara (1998). *El Hombre en la Teoría de la Administración: Antropología y ética en el ámbito de la organización y gerencia de empresas*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Foucault, Michel (2006). *Seguridad, Territorio, Población: curso en el Collège de France 1977-78* (Trad. Oracio Ponds). Buenos Aires-Argentina: Fondo de Cultura Económica. (Título original Sécurité, Teritoire, Population. Cours au Collège de France, 1977-1978, 2004).
- Guerrero Orozco, Omar (1985a). Las Ciencias Camerales. En: *Revista Ensayos*. [Revista en línea] México: UNAM. Vol. II, Nº 6. pp. 16-20. Disponible: <http://omarguerrero.org/articulos/Cameral.pdf>. [Consulta: 2011, septiembre 22]
- Guerrero Orozco, Omar (1985b). *Introducción a la Administración Pública*. [Libro en línea] México: Harla S.A. (Colec. Textos Universitarios en Ciencias Sociales). Disponible: <http://www.omarguerrero.org/libros/IntroAP01.pdf> [Consulta: 2011, septiembre 22]
- Guerrero Orozco, Omar (1986). *La teoría de la administración pública*. [Libro en línea]. México: Harla S.A. (Colec. Textos Universitarios en Ciencias Sociales). Disponible: <http://www.omarguerrero.org/libros/TAP01.pdf> [Consulta: 2011, agosto 26]
- Guerrero Orozco, Omar (2012). *Trayectoria curricular* [Página web en línea]. Disponible: <http://www.omarguerrero.org/curriculo/OGOmedi.pdf> [Consulta: 2011, septiembre 20]
- Jiménez Castro, Wilburg (1995). *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. México: Limusa.

- Jiménez Nieto, Juan Ignacio (1975). *Teoría General de la Administración: La ciencia administrativa a la luz del análisis sistémico*. Madrid- España: Tecnos. (Colec. de Ciencias Sociales, Serie de Ciencia Política).
- Jiménez Nieto, Juan Ignacio (1977). *Política y Administración: Un ensayo de teoría empírica para el análisis interdisciplinario de la actividad pública* (2ª edic.). Madrid-España: Tecnos. (Colec. de Ciencias Sociales, Serie de Ciencia Política).
- Kliksberg, Bernardo (1978). *El pensamiento organizativo: del Taylorismo a la teoría de la organización. La "Administración Científica" en discusión* (3ª edic.). Buenos Aires-Argentina: Paidós. (Colec. Biblioteca de las organizaciones modernas).
- Taylor, Frederick Winslow (1983). *Principios de la Administración Científica*. (27 edic., Trad. Ramón Palazón). México: Herrero Hermanos, Suc.,S.A. (Título original The Principles of Scientific Management, 1911).
- Von Justi Juan Enrique (1996). *Ciencia del Estado*. (Estudio Introductorio Omar Guerrero. Traducido del francés por Francisco Puig y Celabert, 1784, bajo el título: Elementos Generales de Policía). [Documento en línea] México: Instituto de Administración Pública del Estado de México. (Original Alemán, 1756). Disponible: <http://www.omarguerrero.org/libros/Justi1.pdf> [Consulta: 2011, diciembre 05]

Rendición de cuentas y el control en organizaciones de la sociedad civil en Venezuela: ¿control externo o control social?

Briceño, María E. *; Maraboli, Ana M. **,
Linares, Yuraima***; Cote, Marilys****;
Carrero, Mary*****

Recibido: 15/01/2014
Revisado: 27/03/2014
Aceptado: 12/12/2014

Resumen >>

Desde la perspectiva del control, la rendición de cuentas consiste en la obligatoriedad de responder por las acciones y el comportamiento propio, y en el caso del uso de recursos públicos, implica la responsabilidad de responder por las acciones y decisiones relacionadas con el uso de esos recursos. El ejercicio del control se facilita con la rendición de cuentas, asumiendo las características vinculadas al modelo de gestión pública en el cual se encuentra inserta. A partir de un examen de fuentes secundarias, el propósito de este artículo es presentar una revisión teórica sobre el tema de rendición de cuentas y los sistemas de control en organizaciones de la sociedad civil en Venezuela. Para concluir, se reflexiona sobre el peso y fuerza que adquieren estas organizaciones, convirtiéndose en intermediarias entre el Estado y la población, asumiendo la prestación de determinados servicios o representando a la comunidad para presionar a favor de ciertas políticas o programas gubernamentales.

Palabras clave: rendición de cuentas, control, organizaciones de la sociedad civil

Abstract >>

ACCOUNTABILITY AND CONTROL IN CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS IN VENEZUELA: EXTERNAL CONTROL OR SOCIAL CONTROL?

From a control perspective, Accountability is the obligation to answer for their own actions and behavior, and in the case of the use of public resources, implies the responsibility to respond to the actions and decisions related to the use of these resources. The exercise of control, it comes with accountability, taking on the characteristics related to public management model, in which it is inserted. From a review of secondary sources for the purpose of this article is to present a theoretical review about Accountability and control systems in organizations of civil society in Venezuela. Finally, we reflect on the weight and strength that acquire these organizations, becoming intermediaries between the state and the population, assuming the provision of certain services or representing the community to press for certain government policies or programs.

Keywords: Accountability, Control, Civil society organizations

* MSc Gerencia de Recursos Humanos. Profesora ordinaria, asociada a dedicación exclusiva, adscrita al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad de los Andes, Núcleo Rafael Rangel. Trujillo. Venezuela.

** Economista, magíster en Administración, mención Gerencia. CIDE. FACES Universidad de los Andes. Trujillo, Venezuela

*** Economista, investigadora, profesora ordinaria, titular a dedicación exclusiva, adscrita al Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Los Andes Núcleo Universitario Rafael Rangel Trujillo, Venezuela.

**** Doctor of Management, MSc. en Ciencias Contables, Lic. en Contaduría Pública, Profesora ordinaria, asociada a dedicación exclusiva, adscrita al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Universidad de Los Andes. Núcleo Rafael Rangel. Venezuela.

***** MSc. Gerencia de Recursos Humanos, profesora ordinaria, titular a dedicación exclusiva adscrita al Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel, Trujillo, Venezuela.

1. Introducción

Rendir cuentas implica dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público y al examen y revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los funcionarios. Incluye, tanto las acciones que realiza el gobierno para informar a la ciudadanía sobre la marcha y los resultados de la gestión pública, como el grado en que la ciudadanía exige esa información.

La influencia, el poder y la presencia de las organizaciones de la sociedad civil obligan a la responsabilidad de rendir cuentas públicamente, mejorando con ello sus niveles de transparencia y legitimidad. Se enfatiza la encrucijada que representa para la sociedad civil el nuevo rol que debe cumplir, en el cual el control social es ejercido sobre sí misma, con la creación de un ambiente para la evaluación mutua y el aprendizaje común, mediante la implementación de sistemas de rendición de cuentas contextualizados.

A partir de la revisión de fuentes secundarias en forma de libros y con propósitos de reflexión y evaluación, en este artículo se presenta una revisión teórica sobre el tema de rendición de cuentas y los sistemas de control que se requieren para facilitar dicha rendición en organizaciones de la sociedad civil en Venezuela. Se desarrollan aspectos conceptuales y diferencias sustanciales entre los diversos tipos de rendición de cuentas y de control, además de presentar las bases para la rendición de cuentas en Venezuela a partir del Sistema de Administración Pública Nacional.

Finalmente, se argumenta la necesidad de institucionalizar y darle complementariedad a los sistemas de control social y control estatal, considerando elementos de legalidad, transparencia y eficiencia en los procesos, conformando un solo sistema de rendición de cuentas consustanciado, tanto en la contraloría social como en la estatal, para generar el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil.

2. Rendición de cuentas: conceptos, dimensiones, momentos y ámbitos

La rendición de cuentas es el requerimiento para que los representantes den cuenta y respondan frente a los representados sobre el uso de sus poderes y responsabilidades, actúen como respuesta a las críticas que les son señaladas y acepten la responsabilidad en caso de errores, incompetencia o engaño. (McLean, 1996, citado por Ugalde, 2002).

Se trata de un concepto que va más allá de la presentación de cuentas claras, entendiéndose como un proceso proactivo por medio del cual los servidores públicos informan, explican y justifican sus planes de acción, desempeño y logros, sujetándose a las recompensas y sanciones previstas, y que incluye, la evaluación de los funcionarios, tanto en su desempeño como en el acatamiento de las normas correspondientes. (Ackerman, 2008).

El criterio de responsabilidad se circunscribe a este concepto, requiriendo encontrar una respuesta a interrogantes como las siguientes: ¿quién es responsable y ante quién?, ¿de qué son responsables?, ¿cuáles son los procesos para rendir cuentas?, ¿qué criterios se utilizan para juzgar el comportamiento de los actores involucrados?, y ¿cuáles son los efectos potenciales de violar un determinado estándar?

Básicamente, la rendición de cuentas consiste en la obligatoriedad de responder por las acciones y el comportamiento propio, y en el caso del uso de recursos públicos, implica la responsabilidad de responder por las acciones y decisiones relacionadas con el uso de esos recursos. De acuerdo a Ruelas (2008) existen tres dimensiones en el proceso de rendición de cuentas, siendo la primera de ellas de tipo informativo, haciendo accesible al ciudadano la información sobre las políticas, resultados y expectativas generadas.

La segunda dimensión es la explicativa, en la cual se ofrecen razones y juicios respecto de las acciones realizadas o planeadas y se utilizan en ella mecanismos similares a la anterior, destinados

a informar. La tercera dimensión se relaciona con la exigencia, caracterizándose por ser un proceso donde se reconoce lo correcto y se castiga lo erróneo, utilizando como base las dimensiones donde el sujeto responsable de rendir cuentas informa y explica sus acciones.

La rendición de cuentas también se observa en distintos momentos. El primero es prospectivo, en el cual las cuentas se rinden desde la etapa del diseño, siendo en este momento cuando este proceso puede tener mayores consecuencias en la evolución futura de la propia política y su posible derogación. El segundo momento se vincula con el proceso mismo, es decir, cuando se verifica la eficiencia y la honestidad al instituir una política, disponiendo de los controles necesarios para que exista información, justificación y sanción.

De igual manera, existen distintos ámbitos donde operan los mecanismos de rendición de cuentas. El primero de ellos, el gubernamental, emplea herramientas de tipo político, como las que se utilizan en los procesos electorales; de tipo administrativo, como las que operan a través del control jerárquico de los subordinados, y las de tipo legal, como las que operan a través de la aplicación de la ley.

El siguiente ámbito donde opera la rendición de cuentas es el del mercado, donde los efectos repercuten inmediatamente en los deseos de los consumidores y en la capacidad del producto para mantenerse en el mercado. El tercer ámbito donde se sitúa la rendición de cuentas es el que se produce hacia los otros miembros de la comunidad, en el cual se aplica la rendición de cuentas social. Cabe señalar que cada uno de estos ámbitos debe responder las interrogantes relacionadas con el criterio de responsabilidad, y aun cuando sus diferencias son claramente distinguibles, los tres fluyen y se mezclan entre sí en todas las formas posibles.

Por otra parte, se debe destacar que los sujetos obligados a la rendición de cuentas son los servidores y organismos públicos, pero también las empresas concesionadas para prestar servicios públicos y las organizaciones de la sociedad civil que ejercen recursos o realizan servicios públicos. Es decir, todo organismo, institución o individuo que en cualquier ámbito haya recibido recursos públicos para la

realización de una determinada tarea se encuentra en la obligación de rendir cuentas, siendo esta facultad ejercida por organismos públicos de fiscalización o por los mismos ciudadanos.

3. Tipos de rendición de cuentas

O'Donell (2007) señala una tipología que permite entender los distintos mecanismos de rendición de cuentas, distinguiendo entre rendición de cuentas vertical y horizontal. En la rendición de cuentas vertical se encuentra la relación entre gobernantes y electores, incluyéndose los mecanismos electorales y no electorales que recaen sobre la sociedad civil para controlar a sus autoridades; mientras que en la rendición de cuentas horizontal, se encuentran una o varias agencias del Estado que actúan sobre otra agencia del Estado con el fin de prevenir, cancelar, reparar y/o castigar acciones que se presumen ilegales.

Por su parte, la rendición de cuentas horizontal corresponde a una relación entre iguales y se refiere a que alguien que tiene el mismo poder que otro pueda fiscalizarlo y hacer que este le rinda cuentas por sus acciones, teniendo efecto en dos dimensiones: la transgresión legal y la corrupción. La primera se refiere al traspaso ilegal de los límites de la autoridad de una institución estatal por parte de otras; mientras que la segunda se produce cuando los servidores públicos obtienen ventajas ilícitas para sí mismos o para terceros en el ejercicio de sus funciones. La corrupción es uno de los muchos problemas que las sociedades buscan resolver mediante el incremento de la rendición de cuentas.

Isonza (2006), señala un tercer tipo de rendición de cuentas, el diagonal o transversal, en el cual la sociedad civil también participa vigilando desde el interior de las organizaciones gubernamentales las acciones, políticas, programas y desempeño de los servidores públicos. Se refiere a la vinculación directa de los ciudadanos en los esfuerzos de instituciones en la rendición de cuentas horizontal para la supervisión de las acciones del Estado y se efectúa a través de instituciones del Estado ciudadanizadas, las cuales desde el espacio de la sociedad civil ejercen el control de funcionarios públicos

Consideración aparte merece la denominada rendición de cuentas social, definida como un mecanismo de rendición vertical, no electoral, de las autoridades políticas, basado en las acciones de un amplio espectro de asociaciones y movimientos ciudadanos; así como también, en acciones mediáticas, con el objeto de monitorear el comportamiento de los funcionarios públicos y exponer y denunciar actos ilegales de estos, activando la operación de las instituciones horizontales de control. Lo singular de este tipo de rendición hace que algunos autores no la consideren una rendición vertical sino horizontal, ya que se trata, según Ackerman (2008), de la presión social sobre los mecanismos existentes en la sociedad para que el Estado cumpla eficazmente con su trabajo.

En tal sentido, la rendición de cuentas social puede ser un mecanismo que permite: (a) generar espacios para la responsabilización de los servidores públicos ante los beneficiarios, (b) permitir la aplicación de políticas de inclusión social, (c) empoderar al ciudadano frente al proveedor de servicios públicos y contribuir a potenciar sus capacidades, y (d) contribuir a generar confianza, como requisito para lograr la corresponsabilidad de los ciudadanos en el logro de una política pública.

4. Sistemas de control: fiscal, ciudadano y social

El ejercicio del control, que supone la intervención en la manera como el poder es ejercido, se facilita con la rendición de cuentas, asumiendo características vinculadas al modelo de gestión pública. Por tanto, resulta importante diferenciar las causas del control. En este sentido, el control fiscal es el conjunto de actividades realizadas por las instituciones competentes para lograr mediante sistemas y procedimientos diversos, la regularidad y corrección de la administración del patrimonio público. Representa una función pública que vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la nación a través del control financiero, de gestión y de resultados, basados en las cuentas e informes que rinden los responsables de dichos fondos o bienes. (Ortiz, 2005).

Existen múltiples clasificaciones del control fiscal, entre ellas se encuentra aquella que define al control como interno y externo. El control interno se lleva desde la misma estructura, mientras que el control externo es independiente al ámbito de la estructura que es encargada de la gestión. Cabe señalar que los dos tipos de control deben actuar de manera complementaria, evitando duplicaciones y tomando en cuenta los resultados de cada uno de ellos.

Por otra parte, el control ciudadano se define como el derecho y la obligación que tienen los ciudadanos, como miembros de una sociedad, de intervenir en forma directa o a través de sus representantes, legítimamente elegidos, en el control de la gestión pública. De esta forma se pretende vigilar que las instituciones del Estado y sus gobernantes, en quienes han delegado el poder y la autoridad para dirigir la sociedad, utilicen y administren los recursos de forma honesta, equitativa, transparente y eficiente en beneficio de toda la colectividad.

Es importante resaltar que tanto la transparencia como la rendición de cuentas son requisitos y condiciones indispensables para el control ciudadano, ya que solo un ciudadano bien informado puede participar y efectuar observaciones y recomendaciones significativas frente a la gestión pública. La transparencia, en este sentido, no es sinónimo de rendición de cuentas, sino un instrumento para alcanzarla, considerándose como una actuación pública que refleja la realidad de los hechos.

En cuanto al control social, para Cunill (2008), el énfasis se encuentra en “lo público” no estatal reconocido en su doble dimensión, como control social y como forma de propiedad. La primera, se refiere al espacio de la democracia directa que expresada como control social sobre las actividades públicas, facilita la democratización del Estado y de la sociedad. Su otra dimensión, como forma de propiedad, llama la atención sobre las posibilidades que ofrece la producción de bienes y servicios colectivos por parte de entes que no se ubican ni en el Estado ni en el mercado.

De igual forma, es necesario destacar la importancia de la contraloría social como la máxima expresión de democracia participativa, mediante la cual las comunidades pueden ejercer acciones de control, vigilancia y evaluación, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen con transparencia, legalidad y honradez.

5. Organizaciones de la sociedad civil

La noción de sociedad civil tiene una connotación académica, técnica y sociológica de límites difusos y con distintas acepciones, existiendo consenso en que se trata de un concepto en evolución y contextualizado que no puede ser analizado fuera de la perspectiva que lo originó. De esta forma, el Estado, el mercado y la comunidad constituyen sus limitantes y complementos, cuyo comportamiento afecta y se ve afectado por la sociedad civil.

Cohen y Arato, 2004 citados por García-Marza, 2004) efectúan una reconstrucción del concepto concibiendo la sociedad civil como una arena de democratización, cuya autonomía está asegurada conceptual y prácticamente por la actividad crítica de sus participantes frente al mercado y al Estado, definiéndola como una esfera de interacción social entre la Economía y el Estado, compuesta por la familia, las asociaciones, los movimientos sociales y las formas de comunicación pública, complementándose para formar un impulso autónomo e independiente emanado de las bases sociales.

El universo de las organizaciones de la sociedad civil es amplio y heterogéneo, sus características varían entre países y dentro de cada país, y si bien pueden o no contar con formalidad jurídica, suelen tener libertad para actuar, dado que la ciudadanía cuenta con los derechos de asociación y libre expresión, reconocidos constitucionalmente.

A medida que las organizaciones de la sociedad civil adquieren peso y fuerza, y se convierten en intermediarias entre el Estado y la población, asumiendo la prestación de determinados servicios o re-

presentando a la comunidad, la rendición de cuentas se vuelve más compleja. Verdesoto (2000) destaca que las aptitudes de la sociedad civil para desencadenar procesos de participación y asumir roles de contraloría, deben ser tratadas desde la perspectiva de la creación de los ambientes y condiciones necesarios para lograrlo.

Solamente cuando se produce la apertura interna hacia el Estado es posible ejercitar la influencia en sus procesos decisionales y ejercer atribuciones de control de las políticas públicas. A su vez, solamente desde una actitud estatal de apertura, se puede tomar conciencia de otras dimensiones del control social, que no se reduzcan a las formas convencionales de auditoría.

De acuerdo a Isunza (2006), esta condición pone de manifiesto nuevas características de la rendición de cuentas. La primera de ellas es su carácter contestado y conflictivo, y que al formar parte de la esfera pública siempre está sujeta al debate, no existiendo por lo tanto una forma única y perfecta de rendición de cuentas. La segunda es su carácter de difusión social, altamente vinculado al desarrollo de la sociedad civil, siendo demandadas mayores y mejores formas de rendir cuentas a medida que la influencia de esta última aumenta.

6. Tareas para la construcción de un sistema de rendición de cuentas para las organizaciones de la sociedad civil

Brown y Jagadananda (2007) determinan que la misión y estrategias de las organizaciones de la sociedad civil constituyen el centro de su rendición de cuentas y de esta forma los criterios para que se efectúe varían a lo largo de ellas. De igual forma, la rendición de cuentas hacia las comunidades es central para preservar la legitimidad de los que no tienen oportunidad de ser escuchados, debido a que las organizaciones de la sociedad civil que prestan más atención al Estado y menos atención a los miembros de sus comunidades pierden legitimidad frente a sus representados.

Considerando los ámbitos de legitimidad, la construcción de sistemas de rendición de cuentas implica el desarrollo de algunas tareas, tales como: (a) articulación de estrategias y cadena de valor, (b) identificación y priorización de partes interesadas, (c) establecimiento de estándares y medición de desempeños, (d) evaluación y comunicación de resultados y (e) creación de mecanismos que permitan extraer conclusiones sobre el desempeño.

En cuanto a la articulación de estrategias y cadenas de valor, se debe señalar que diferentes estrategias utilizan distintas cadenas de actividades, desempeños y resultados para producir impactos. De allí que la clarificación de estrategias para el cumplimiento de su misión es un paso crítico en la construcción de sistemas de rendición de cuentas que apoyen este objetivo.

Dichos sistemas dependen de los acuerdos sobre desempeño y como este desempeño puede ser medido; sin embargo, estas mediciones dependerán tanto de la articulación de la cadena de valor, como de las partes interesadas a las cuales van dirigidos. Se ha constituido en un desafío lograr sistemas de medición que sirvan para todos los actores y para todos los tipos de cadena de valor.

De igual forma, la comunicación incluye la divulgación de declaraciones y estados de cuentas, informes anuales y la publicación de evaluaciones internas o externas. De esta necesidad han surgido nuevas iniciativas como la de auditoría social, la cual desarrolla indicadores y herramientas para la evaluación de impactos sociales y ambientales, así como resultados económicos.

Es importante señalar que, dado que los distintos actores interesados en la rendición de cuentas varían, colocar la información disponible en el mismo formato no asegura que se pueda satisfacer a todas las partes, ya que mientras las agencias gubernamentales pueden estar satisfechas con auditorías contables, las comunidades de bases pueden no tener las habilidades para interpretar estos informes.

Ahora bien, ¿qué sucede con aquellas organizaciones de la sociedad civil que participan directamente en la gestión pública? ¿Puede el involucramiento ciudadano ser considerado como una forma de control social o este solo puede ser ejercitado externamente a la administración? La respuesta a estas interrogantes, de acuerdo a Cunnill (2008), señala que la cogestión es irreconciliable con el control, ya que la eficacia del control está directamente relacionada con la independencia y autonomía que mantengan los sujetos sociales.

7. Aspectos generales del proceso de rendición de cuentas en Venezuela

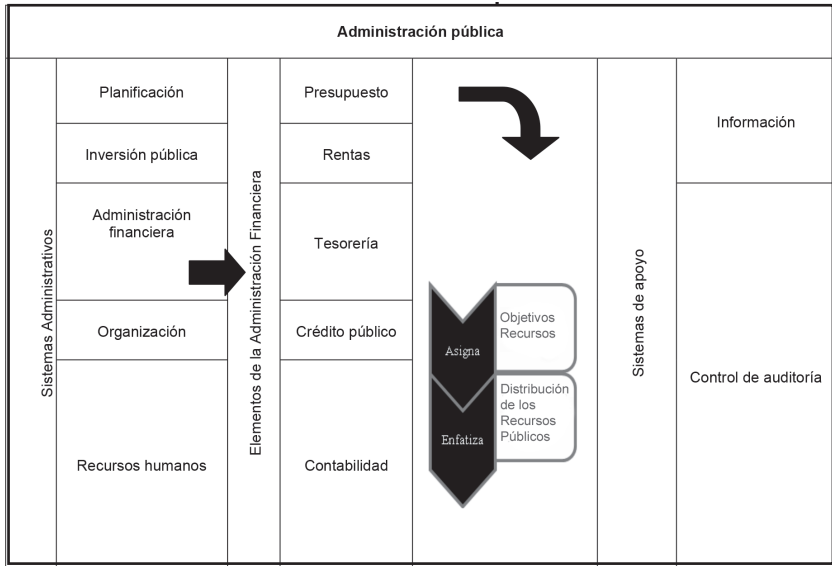
De acuerdo con Wolff (2010), el presupuesto público está compuesto por tres fases: (a) formulación: es aquella en la que se elabora el presupuesto, tomando en cuenta los objetivos y metas del plan operativo anual, (b) ejecución: es la que dirige los recursos al cumplimiento de los objetivos establecidos en el presupuesto y realiza las modificaciones, variaciones y desviaciones de estos recursos en los casos que sean necesarias, y (c) control y evaluación: es el mecanismo que permite, hacer un seguimiento a la ejecución presupuestaria, con la finalidad de verificar el grado de avance y los desvíos que puedan surgir al comparar lo programado con lo ejecutado.

En la fase de control y evaluación es donde se encuentra determinada la rendición de cuentas y el control de los recursos presupuestarios asignados. En el Gráfico N° 1 se muestra el ámbito operativo en el que se desenvuelven los procesos administrativos venezolanos, siendo importante señalar que el sistema de la administración pública nacional se encuentra conformado como un macrosistema dividido en dos subsistemas denominados: administrativo y de apoyo. (Paredes, 2006).

A los fines de situar a las organizaciones de la sociedad civil en relación con el uso de los recursos públicos, se resalta el subsistema de la administración financiera, definida por Paredes (2006) como “un sistema integrado que mediante la planificación, determinación, obtención, utilización, registro e información y control, persigue la

eficiente gestión de los recursos financieros del Estado para la satisfacción de necesidades colectivas” (p.34).

Gráfico Nº 1. >>>
Sistemas de la administración pública



Fuente: Wolff (2010).

Cabe señalar que, durante el año 1995, se crea el Programa de Modernización de la Administración Financiera del Estado, con el propósito de desarrollar e implantar el Sistema Integrado de Gestión y Control de las Finanzas Públicas (SIGECOF), fortalecer las funciones de control del gasto público y de auditoría interna en los organismos públicos, mediante la creación de un órgano rector del control interno y la auditoría interna, y simplificar y automatizar los procesos de administración financiera.

La creación del mencionado órgano rector del control interno estaba prevista para la segunda etapa del Programa de Modernización de la Administración Financiera del Estado; sin embargo, ese mismo año, es promulgada una nueva Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, que entró en vigencia a partir del febrero

de 1996. Esta Ley facultó a la Contraloría General de la República (CGR) para decidir el cese de sus competencias de control previo de compromisos y pagos, conservando las verificaciones respectivas como responsabilidad de la administración activa.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) da un impulso definitivo a la Reforma de la Administración Financiera del Estado y al Sistema Nacional de Control Fiscal, adaptándose a los requerimientos del texto fundamental en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado (LOAFSP) (2000), desarrollando definitivamente una nueva concepción de la administración financiera del Estado y del sistema de control Interno.

De igual forma, en Venezuela la sociedad civil organizada, la participación, la corresponsabilidad, la legitimidad y la transparencia adquieren rango constitucional a partir del año 1999. En concordancia con estos aspectos de rango constitucional, el Plan Nacional Simón Bolívar 2007-2013, prevé fomentar la participación organizada del pueblo en la planificación de la producción y la socialización equitativa de los excedentes, incrementando la participación de los consejos comunales en la planificación y control de la economía.

Los consejos comunales son creados como una asociación comunitaria de elección popular para ejercer potestades públicas con recursos del Estado, debiendo estar inscritos en la “Comisión Presidencial del Poder Popular”. Desde el punto de vista jurídico, Mora (2007) describe la naturaleza jurídica de los actos de los consejos comunales como aplicables a las disposiciones contentivas en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, las cuales se ajustan también a las personas de derecho privado investidas de autoridad, a las empresas públicas que actúan en la esfera privada y a las empresas privadas reguladas por reglas de derecho privado que tienen una finalidad de interés público.

Igualmente en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal se menciona quiénes están sujetos a esta Ley y, sobre el particular, el Artículo 9 numeral 11 establece esta condición cuando los aportes presump-

tarios o contribuciones efectuadas en un ejercicio presupuestario por una o varias de las personas a que se refieren los numerales anteriores representen el 50% o más de su presupuesto.

Por otra parte, la Ley contra la Corrupción (2003), en un párrafo de su artículo 4, menciona que también se consideran patrimonio público los recursos entregados a particulares, mediante transferencia, aportes, subsidios contribuciones o alguna otra modalidad similar para el cumplimiento de finalidades de interés o utilidad pública hasta que se demuestre el logro de dichas finalidades. Todos los actos mencionados son materializados por los consejos comunales, donde sus representantes ejercen las potestades públicas otorgadas por la ley, con la finalidad de satisfacer intereses colectivos y financiando sus proyectos con recursos del Estado venezolano.

El organismo público responsable de la elaboración del presupuesto y la tramitación de los recursos técnicos, financieros y no financieros que les son otorgados a los consejos comunales es el Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), previa solicitud de cada consejo comunal. Igualmente este organismo debe velar por el buen uso de los recursos otorgados.

Cabe señalar, que a partir del 9 de octubre de 2014 dicho servicio pasa a denominarse Servicio Autónomo Fondo Nacional del Poder Popular (SAFONAPP) como un órgano dependiente jerárquicamente del Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Movimientos Sociales.

Brito (2008), expone detalladamente las normas del proceso para el financiamiento de los proyectos comunales y la transferencia de sus recursos. Igualmente menciona que una vez formulados los proyectos y aprobados por la asamblea de ciudadanos del consejo comunal, estos serán presentados en formato diseñado por el ministerio respectivo. Igualmente, señala este autor, para el caso de proyectos comunitarios, que los mismos serán presentados ante el mismo organismo o ante la Fundación para el Desarrollo del Poder Popular (FUNDACOMUNAL) o al ministerio de competencia para su financiamiento. Para los proyectos que serán financiados con car-

go al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), estos serán presentados directamente a la Comisión Nacional Presidencial.

8. A manera de cierre

Las organizaciones de la sociedad civil, al igual que el Estado, se encuentran cumpliendo un rol único en su historia. Particularmente, a las organizaciones de la sociedad civil se les presenta al frente una encrucijada en la cual el control social debe ser ejercido sobre sí mismo, situación que trae consigo un alto componente ético y social.

El control social y el control estatal deben estar ambos institucionalizados, deben poseer legalidad, transparencia y eficiencia en los procesos, conformando un solo sistema de rendición de cuentas, mediante la complementariedad. La evaluación de la contraloría estatal recae fundamentalmente en los recursos, mientras que la contraloría social, además de los recursos, evalúa los procesos en el sentido del cumplimiento de procedimientos y los impactos de indicadores del desarrollo institucional, económico y social. No debe existir falta de coordinación ni entre los distintos órganos de control del Estado ni con las contralorías sociales.

La contraloría social de la gestión pública, no se refiere solamente a la observación del gasto estatal, sino a la gestión de todo el ámbito público que incorpora a las organizaciones de la sociedad civil que tienen por función el cumplimiento de objetivos públicos desde un estatuto diferente al estatal. Esto incluye servicios que estén bajo control directo de las organizaciones sociales.

Por otra parte, el control social, como lo afirma Cunill (2008), no sólo debe tratar sobre los resultados de la acción administrativa, sino que requiere abarcar la formación de las decisiones o políticas. Sin embargo, un mismo órgano no puede ejercitar ambas dimensiones del control, sin comprometer su eficacia o su autonomía.

Ante la encrucijada que representa para la sociedad civil el control social ejercido sobre sí misma, la creación de un ambiente para la evaluación mutua y el aprendizaje común es la meta, mediante la implementación de sistemas de rendición de cuentas contextualizados, cuya información ofrezca oportunidades para el aprendizaje organizacional, fortalecimiento institucional operacional y fortalecimiento de la legitimidad interna y eterna de las organizaciones de la sociedad civil.

Se considera fundamental que los recursos con que cuentan las instituciones estatales para otorgar servicios y realizar obras en la comunidad a través de las organizaciones de la sociedad civil, no sean distribuidos de acuerdo a criterios individuales de tal o cual funcionario del aparato administrativo, o de los criterios políticos que surgen de las reuniones partidistas, sino luego de una consulta popular donde colectivamente se determinen los criterios de distribución de los mismos.

Desde los organismos del Estado debe provenir la exigencia de rendición de cuentas, en primer término, sirviendo de ejemplo proporcionando la información sobre sus propias cuentas de forma clara y oportuna, y al alcance de todos los interesados y, en segundo término, salvaguardando los recursos que son de origen público, exigiendo su correcta rendición. Si se considera el carácter público de estos recursos, la no observancia de este principio pudiera ser considerada como negligencia en el cumplimiento de sus funciones.

9. Referencias >>

- Ackerman, J. (2008). *Más allá del acceso a la información: transparencia, rendición de cuentas y estado de derecho*. México: Siglo XXI de España editores, S.A.
- Álvaro, D. (2011). *Los conceptos de comunidad y sociedad de Ferdinand Tönnies*. Papeles del CEIC, 1(52), 1–24. Consultado en octubre 16, 2011. Disponible en: <http://www.identidadcolectiva.es/pdf/52.pdf>
- Brito H. (2008). *Manual de Organización de los Consejos Comunales*. Caracas: Editorial Panapo de Venezuela.
- Brown, L. y Jagadananda. (2007). *Legitimidad y rendición de cuentas de la sociedad civil: temas y desafíos. EE UU*. Informe de CIVICUS: Alianza Mundial para la Participación Ciudadana y el Centro para la Juventud y el Desarrollo Social. Consultado en octubre 31, 2011. Disponible en https://www.civicus.org/new/media/LTA_ScopingPaper_Sp.doc.
- Chávez, J. (2003). *La participación social: retos y perspectivas*. México:
- Plaza y Valdés S. A de C.V. Consultado en octubre 31, 2011. Disponible en <http://books.google.co.ve/>.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5453, marzo 24, 2000.
- Cunill, N. (2008). *Responsabilización por el control social*. Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FALCSO. 78 pp. Consultado en octubre 15 2013. Disponible en <http://unpan1.un.org/intra-doc/groups/public/documents/clad/unpan000183.pdf>
- García Marza, D. (2004). *Sociedad civil: una concepción radical*. Recerca. Consultado en octubre 30, 2011. Disponible en <http://www.raco.cat/index.php/RecercaPensamentAnalisi/article/viewFile/182937/235609>.
- Isunza, E. (2006). *Democratización, rendición de cuentas y sociedad civil: participación ciudadana y control social*. México: Centro de investigaciones y estudios superiores en antropología social. 646 pp. Consultado en octubre 20, 2011. Disponible en <http://books.google.co.ve/>.
- Ley Orgánica de la Administración Pública. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.305, octubre 17, 2001.

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. *Gaceta Oficial* de la República Bolivariana de Venezuela, 37.347, diciembre 17, 2001.
- Mora, F. (2007). La responsabilidad de los consejos comunales derivada del ejercicio de la función pública. *Provincia*, 18, 137-157. Consultado en octubre 16, 2011. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/23477/1/articulo6.pdf>
- O'Donnell, G. (2007). *Disonancias: criticas democráticas*. Buenos Aires Argentina: Prometeo. Consultado en octubre 31, 2011. Disponible: <http://books.google.co.ve>
- Ortiz, A. (2005). *Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*. Colombia: Colección estudios de Contaduría Universidad de Bogotá. 112 pp. Consultado en octubre 31 2011. Disponible: <http://books.google.co.ve>.
- Paredes, F. (2006). *El presupuesto público: aspectos teórico-prácticos*. Mérida: Publicaciones del Vicerrectorado Académico. Universidad de Los Andes. Consultado en octubre 11 2011. Disponible:<http://www.serbi.ula.ve/serbiula/librose/pva/Libros%20de%20PVA%20para%20libro%20digital/presupuesto%20publico.pdf>.
- Ruelas, E. (2008). *Participación ciudadana en la mejora de los servicios de salud*. México: Editorial Médica Panamericana S.A de C.V. 97 pp. Consultado en octubre 15, 2011. Disponible: <http://books.google.co.ve/>
- Ugalde, L. (2002). *La rendición de cuentas en los gobiernos estatales y municipales*. Serie: Cultura de la Rendición de Cuentas. Mexico. Disponible:http://www.asf.gob.mx/uploads/63_Serie_de_Rendicion_de_Cuentas/Rc4.pdf
- Verdesoto, L. (2000). *El control social de la gestión pública: lineamientos de una política de participación social*. Ecuador: Ediciones Abyayala. Consultado en octubre 12, 2011. Disponible en <http://books.google.co.ve>
- Wolff, B. (2010). *El proceso de rendición de cuentas en los consejos comunales: una propuesta para su evaluación en el marco las organizaciones comunales del municipio Rangel del estado Mérida*. (2006-2008). Tesis de Maestría. Mérida: Universidad de los Andes. Consultado en abril 30, 2012. Disponible en <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/>

Objeto de estudio de la administración bajo el pensamiento complejo

Luciani Toro, Laura¹
Viloria A., Norka J.²

Recibido: 09/10/2013
Revisado: 27/01/2014
Aceptado: 27/06/2014

Resumen >>>

La presente investigación, tiene como intencionalidad principal emerger a un nuevo episteme del pensamiento administrativo bajo el enfoque de la complejidad, haciendo énfasis en el objeto, el método y el discurso. Desde una mirada compleja, la administración enfrentaría los desafíos del conocimiento, más que, tratar de buscar explicaciones de la realidad. La perspectiva metodológica para realizar el estudio es de tipo cualitativo y transdisciplinario. Para recabar la información se utilizó la entrevista en profundidad y la observación directa del investigador. La organización vista como objeto de estudio de la administración, desde la complejidad, se concibe como un sistema abierto donde confluyen recursivamente las interacciones entre los elementos que la componen, apartándose así del concepto causa-efecto para introducirnos en el mundo de la no linealidad y retroalimentación. En cuanto al discurso, se visualiza como un bucle discursivo donde la narrativa está en constante interacción en función de argumentos sistémicos no parcializados. El método se aleja de la visión de "herramienta metodológica procedimental" para construir una teoría discursiva, reflexionando acerca del objeto de estudio de la administración y de las inter-retroacciones generadas con el sujeto que lo estudia. La intención de tejer un episteme del pensamiento administrativo desde la complejidad, no es un punto final, pues surgen nuevas inquietudes sobre la evolución constante de esta línea de pensamiento.

Palabras clave: disciplina, complejidad, administración, pensamiento administrativo.

Abstract >>>

THE OBJECT OF STUDY OF THE ADMINISTRATION UNDER COMPLEX THINKING

This research has as its main intention emerge a new episteme of management thinking from the standpoint of complexity, emphasizing the object, the method and discourse. From a complex look, the administration face the challenges of knowledge, rather than try to find explanations of reality. The methodological approach for the study is qualitative and transdisciplinary type. To gather information in-depth interviews and direct observation was used. The organization seen as a study of the administration, from the complexity, is conceived as an open system where recursively merge the interactions between its components, thus departing from the concept of cause and effect to enter the world of nonlinearity and feedback. As for the speech, it is displayed as a discursive loop where the narrative is in constant interaction based on no systemic based arguments. The method is far from the vision of "procedural methodological tool" to build a discourse theory, thinking about the object of study of management and inter-feedbacks generated with the subject that studies. The intention of knitting a episteme of management thinking from complexity, is not an end point, since there are new concerns about the continuing evolution of this line of thought.

Key words: Discipline, complexity, administration, management thought.

- 1 Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela. Magister en Ciencias Contables. Doctora en Gerencia. Directora de la escuela de Administración y Contaduría Pública, desde el año 2000 hasta el año 2002) de la FACES-ULA. Decana de la FACES-ULA, desde el año 2005 hasta el año 2008.
- 2 Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), Universidad de Los Andes (ULA) Venezuela.. Magister en Finanzas. Doctora en Educación, mención Administración. Jefe de la Cátedra de Auditoría. Coordinadora del postgrado en Ciencias Contables de la FACES-ULA.

1.Introducción

Una de las mayores discusiones en la disciplina administrativa se enmarca en su objeto de estudio. Existen dos marcadas tendencias: por un lado, los defensores de que el objeto de estudio de la administración se basa en las actividades de: organizar, planificar, dirigir, ejecutar y coordinar y, por el otro, los defensores de que el objeto de estudio de la disciplina, es la organización.

La tendencia de concebir a la organización como centro principal de la disciplina administrativa, se basa en lo que se denomina paradigma clásico o tradicional y se fundamenta en el supuesto de la “empresa-máquina” que responde al determinismo, la eficiencia y el control planteado por los primeros teóricos de la administración, los ingenieros Taylor y Fayol.

A las ideas esbozadas por estos autores, se les ha aceptado como la teoría clásica de la disciplina administrativa. Pedestá y Jurado (2003) expresan que con el aporte de Taylor, Fayol y los otros estudiosos de la época, la administración dejó su practicidad y empirismo para adentrarse al campo de las ciencias.

La concepción de “hombre-máquina-organización” se ha mantenido en el tiempo. Para Campos (2004, p. 114) “el sujeto de la teoría organizacional tradicional es entendido como una entidad asimilable a un procesador de información. Consecuentemente, la organización, en cuanto a sistema social, es una suma de individuos que deben ser coordinados y controlados a través de estrategias cognitivas” y, pareciera que esta concepción no ha variado.

De igual forma, existen autores que señalan como objeto de estudio de la administración los distintos componentes de la organización. Generalmente, a esta postura de racionalismo de los clásicos, es explicada por Hernández, Saavedra y Sanabria (2007, p. 95) en tres ejes: “la preocupación por los elementos internos de la organización, la preocupación por el entorno y la preocupación por la proyección y el desarrollo integral de la organización”. Siguiendo lo planteado por estos autores, se ubican en el primer eje a Weber (1970),

Etzioni (1965) y Mayntz (1985), quienes estudian la estructura y las relaciones sociales dentro de la organización; Mayo (1972) estudia el trabajo en equipo y reconoce a la organización informal y la dinámica de los grupos. En el segundo eje incluyen a los estudios que privilegian el entorno organizacional, haciendo énfasis en la teoría de sistemas y de la información. Explican que los estudiosos de la relación organización - entorno, tales como Ludwing Von Bertalanffy (1968), Shanon (1948) y Luthans (1980), entre otros, entienden a la organización como un sistema en interacción permanente con su entorno y sus implicaciones tanto para la organización como el propio entorno donde se ubican. En el tercer grupo, sitúan a los estudiosos que se ocupan del crecimiento organizacional y la satisfacción de necesidades de grupos de interés, lo que da inicio al movimiento de la administración por objetivos desarrollados por pensadores como Drucker (2002) y Akao (1991).

Hernández et al. (2005) afirman que el eje central de la administración como disciplina ha sido la organización. La postura de las investigadoras concuerda con que el objeto de estudio de la administración son las organizaciones. El problema radica en que tradicionalmente la organización ha sido abordada en forma mecánica, parcial y desarticulada, el sólo hecho de agrupar a los individuos en torno a un fin, no significa que exista organización.

Ahora bien, explicar el objeto de estudio de la administración desde una postura de certeza y de absolutismo, sólo ha producido la segmentación y la explicación parcelada de los fenómenos, que de alguna manera ha sustentado un serio cuestionamiento a la disciplina administrativa.

Una alternativa de estudiar y entender el pensamiento administrativo es la complejidad. Una mirada compleja al pensamiento administrativo, requiere no “encerrarlo” en sus funciones, en sus niveles o en sus conceptos; por el contrario, reconoce la multiplicidad de las interacciones interdependientes que se desarrollan en distintos contextos por lo que generan una evolución cooperativa de la teoría y la praxis, que hacen realidad la auto-eco-organización propuesta por Morín.

Desde esta perspectiva, el pensamiento administrativo abandona la postura simplista de por ejemplo, conceptualizarse desde las funciones administrativas, para aceptar las diferencias, los intereses y la posibilidad de retroalimentarse tanto de sí mismo, como de otras disciplinas que aportan saberes y experiencias, pero también, abandona las posturas de certeza implícitas por ejemplo, en los ejercicios de planificación organizacional, por el reconocimiento de la incertidumbre, del caos como propiciador del orden.

Si aceptamos que el objeto de estudio de la administración es la organización, ¿cuáles son las características de ésta desde la complejidad? Esta inquietud guió la investigación cualitativa que se presenta. La investigación se realizó en dos fases, una primera de la revisión documental de los postulados de la complejidad, utilizando como referente a la propuesta de Edgar Morín y, una segunda fase donde se realizaron entrevistas a profundidad con actores sociales, seleccionados de forma intencional. Las opiniones de los actores sociales de la investigación y de los propios autores se categorizaron en matrices de opinión con la finalidad de percibir las cualidades de la organización como objeto de estudio de la administración desde el pensamiento complejo.

2. El pensamiento complejo y la organización

Durante el período de tiempo que los filósofos han denominado la modernidad, la construcción del conocimiento se caracterizó por ser determinista y causal, pero, esta forma de observar los fenómenos empezó a cuestionarse con el advenimiento de la física del *quantum*, con la cual se reconoce lo aleatorio, lo accidental, lo reversible. Morin (2004) expone:

Las prácticas clásicas del conocimiento son insuficientes. Mientras que la ciencia de inspiración cartesiana iba muy lógicamente de lo complejo a lo simple, el pensamiento científico contemporáneo intenta leer la complejidad de lo real bajo la apariencia simple de los fenómenos. De hecho, no hay fenómeno simple (p. 2).

Entre las consecuencias del reconocimiento de la incertidumbre y, los cambios en la física y la matemática se encuentran por un lado, la aceptación de la sensibilidad de los fenómenos a condiciones externas y reconocido en la teoría del caos como el "el efecto mariposa" y, por el otro, la posibilidad de que el caos origine organizaciones poco previsibles, reconocida como la teoría de "los fractales", entre otros novedosos conceptos. Pero, una de las consecuencias con mayor impacto, aunque sin ninguna pretensión de darle un orden jerárquico, fue el reconocimiento de la integración observador y observado en las investigaciones. Para Tobón y Núñez (2006):

El pensamiento complejo como epistemología, es un método para la construcción del conocimiento de cualquier fenómeno teniendo como base la forma y dinámica de cómo está tejido dicho fenómeno en sí y con respecto a otros fenómenos, con el fin de comprenderlo y explicarlo en sus procesos de orden-desorden-reorganización, mediante el análisis disciplinario, multidisciplinario, interdisciplinario y transdisciplinario (p. 29).

El pensamiento complejo se puede entender como una red de causas y efectos, certezas e incertidumbres, orden y desorden, que conviven e interactúan en el mismo fenómeno bajo el supuesto de sistema abierto. Ahora bien, la complejidad incentiva la dialéctica, desdibuja las fronteras del conocimiento e integra la inter- multi- disciplina en el proceso de construcción del conocimiento (González, 1997).

Al suponer al objeto de estudio como un sistema abierto, la posición de observador/observado se revitaliza. El objeto de estudio se transforma en un ente interdependiente del sujeto, que interviene y es intervenido por el fenómeno que estudia. Las explicaciones, los argumentos surgen de traspasar las fronteras del conocimiento en lo que Morín (1997) denominó *indisciplina*, debido a que las leyes de cada ciencia se flexibilizan permitiendo abrir los compartimientos de conocimientos y los resultados tienden a expresarse a través de aproximaciones perfectibles con otras investigaciones.

El pensamiento complejo no propone la eliminación de las disciplinas, sólo cuestiona el hecho de que se les considera como única, fáctica e individual. Propone por el contrario, la unión de las ciencias y la construcción de conocimientos desde distintas perspectivas, promueve cambios en los paradigmas imperantes, los cuales resultan en muchas ocasiones “miopes” para observar otros fenómenos o aristas a los mismos.

Una idea fundamental del pensamiento complejo es el hecho de suponer que el universo está conformado por redes o tramas de sistemas. A diferencia de las ideas tradicionales, estos sistemas se suponen abiertos, por lo cual no responden a leyes de equilibrio físico, sino a un dinamismo estabilizador y su relación con el ambiente. Para Capra (1996, p. 88) “la naturaleza no está formada de componentes básicos aislados; se trata por el contrario, de una compleja red de relaciones entre las diferentes partes de un conjunto unificado” pareciera entonces, que la propuesta de los físicos, es el abordaje de los fenómenos bajo la óptica de sistemas interactuantes, en constante cambio, donde se combina el conocimiento racional y cuantitativo con el intuitivo y lo cualitativo.

Para Morín (1997, p.32), entiende la complejidad como “el tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, que constituyen nuestro mundo fenoménico”. Existen dos consecuencias en esta postura:

Las leyes de organización de lo viviente no son de equilibrio. En los sistemas abiertos la información es abundante y diversa y, por tanto, tienden al desorden. Este desorden ocasionado por la cantidad de información que interviene y las relaciones con el entorno y los sujetos, por lo que los sistemas tienden a alejarse del equilibrio y aparecen momentos de crisis, de caos y de grandes turbulencias, donde el azar se abre paso y emergen fluctuaciones que descartan las acciones lineales, progresivas y previsivas de una situación.

Los sistemas considerados como abiertos son auto-organizados y, se mantienen en una relación organización/desorganización; donde el orden y el caos conviven y, por su propia dinámica se estabilizan.

La relación entre el ambiente y el sistema no puede ser simple dependencia, sino que forma parte de él. Esta segunda consecuencia reconoce el hecho de que el ambiente es parte del sistema y, el sistema es parte del ambiente, por lo que todos los hechos deben ser estudiados en su globalidad y en su contexto. Lo global expresa Morín (2001, p. 41) “es el conjunto que contiene partes diversas ligadas de manera inter-retroactiva u organizacional”; en la epistemología del pensamiento complejo el todo tiene cualidades que no podrían visualizarse si se separan sus partes.

Morín (1997) propone tres principios que ayudan a pensar en la complejidad:

Principio dialógico: Este principio aboga por la complementariedad de elementos opuestos, contradictorios que conviven en los sistemas abiertos y los alimentan y retroalimentan. Permite mantener la dualidad en el seno de la unidad, en una relación casi simbiótica entre dos o más lógicas, entre dos o más sistemas.

Principio de recursividad: Es el fenómeno de que los hechos y sus consecuencias o productos originan otros procesos. Los hechos son causa y consecuencia de sí mismos, y todos están interconectados. La recursividad surge como alternativa a la relación determinística de causa/efecto, ya que el efecto actúa sobre la causa y la causa sobre el efecto.

Principio hologramático: Este principio se basa en el hecho de que cada parte de un fenómeno contiene una información del mismo y, a su vez, “el todo” contiene la información de cada parte. Propone que “el todo” contiene a las partes y, las partes contienen “al todo”. Establece una relación del entorno con el fenómeno y el fenómeno con el entorno, que hace que surja una auto-explicación para el fenómeno mismo.

Pareciera que el abordaje al conocimiento de las disciplinas de forma individualizada y sin comunicación, no es suficiente para dar respuesta a las exigencias de las propias disciplinas y la sociedad. Se necesita entonces, de un esfuerzo de análisis que permita mane-

jar conceptos contrapuestos: orden/caos, reducción/holismo, disyunción/conjunción, certeza/incertidumbre; que conviven en los mismos espacios temporales y del conocimiento y, de un diálogo fructífero entre los saberes para lograr lugares comunes que permitan avanzar en los conocimientos con responsabilidad social.

Por su parte, para Morín (1994, p. 45), la organización es “la disposición de relaciones entre los componentes o individuos que produce una unidad compleja o sistema, dotado de cualidades desconocidas en el nivel de los componentes o individuos”. En el pensamiento complejo la organización se conforma con el concepto crucial, pues permite pensar al sistema como unidad donde las partes y el todo son uno y, no la suma de partes sin conexión alguna.

El concepto de organización desde la complejidad, no se refiere entonces a la suma de las actividades que realizan los individuos que conviven en ella, sino al producto de las interacciones entre individuos/elementos/entorno.

La organización transforma, reúne y se mantiene a pesar de las perturbaciones que se producen. Construye un todo coherente, siempre y cuando se mantengan en constante interacción con su centro o núcleo. La visión acerca de la organización bajo el enfoque del pensamiento complejo, implica en consecuencia, una profunda reflexión acerca del cómo abordar y pensar los problemas que le son propios de forma íntegra, relacional, abierta, multidimensional, para así profundizar en su naturaleza y enfrentar su complejidad como un desafío constante.

La organización, desde el pensamiento complejo y entendida como el objeto de estudio de la administración, desde nuestra postura debe tender a: (a) Relacionar los diversos elementos que la componen para construir así un todo coherente. (b) Evaluar las individualidades de los componentes del todo, las cuales no generarán las características de esa totalidad, es decir, las sumas de las particularidades no conforman el todo, sin dejar de lado que el todo está en las partes y las partes en el todo. (c) Generar las condiciones necesarias para su reproducción, evolución y permanencia en el tiempo. (d) Interactuar

e interrelacionarse constantemente con el entorno donde se desenvuelve.

Con estas ideas en mente, se realizaron las entrevistas a profundidad para conocer acerca de los rasgos de la organización como objeto de conocimiento de la administración desde la complejidad.

La matriz de análisis, Cuadro N° 1, muestra las respuestas acerca de los rasgos de las organizaciones como objeto de estudio de la administración. En la primera columna, se muestra la categoría discutida y en las siguientes las respuestas obtenidas, para luego resaltar las categorías emergentes que se podrían incorporar al concepto de organización desde la complejidad.

Las apreciaciones sobre los primeros cuatro aspectos del concepto de organización desde la complejidad, resalta el hecho de que los actores sociales visualizan las relaciones de los elementos constitutivos de la organización desde el enfoque de sistemas. Coinciden en que en el sistema, confluyen una serie de dimensiones e interacciones que interactúan en una relación recursiva, donde el todo y las partes están profundamente interrelacionados.

Ahora bien, esta interrelación entre los elementos del sistema para tres de los actores sociales modifican el sistema y, para uno, la independencia de los seres humanos no se modifica como consecuencia de pertenecer o no a una organización, por tanto no son influidos por la organización.

En cuanto a que la suma de las partes no necesariamente conforman el todo, tres actores sociales, coinciden con la premisa de que las partes y el todo son importantes y que no es una mera sumatoria de elementos, es la confluencia de los saberes los que hacen que cada parte contenga al todo y el todo contenga a las partes. En este sentido, Bertalanffy (1968) afirmaba que se estaban produciendo una serie de cambios paradigmáticos en la ciencia pasando de un modelo reduccionista cartesiano aplicable hasta la fecha en las ciencias sociales, a una comprensión holística de un todo que sin duda se convierte en más que la suma de las partes.

Cuadro N° 1. >>>
Matriz de análisis. Opinión de los actores sociales sobre la dimensión la organización como objeto del conocimiento de la administración

Inquietud	Actor Social 1	Actor Social 2	Actor Social 3	Actor Social 4
Multiplicidad de interacciones	La concepción sistémica que es la base de la organización. No podemos ni remotamente obviar que la organización es un conjunto de partes interrelacionadas y con múltiples interacciones entre esas partes	La vida en todas sus dimensiones (macro- y microscópicas) es un sistema interrelacionado que entra en el campo de todas las ciencias conocidas y por conocer en el futuro. Las partes desperdigadas y disjuntas del fenómeno estudiado, no conforman jamás la "completud", a no ser que las articulemos y las pongamos en perfecta armonía con el denominado "holos".	Desde el punto de vista sistémico que es lo que hemos venido mencionando, hacemos relación entre las partes para darle sentido al sistema que per se, no necesariamente tendría sentido.	La organización no puede concebirse como hasta ahora se ha hecho, a través de la aplicación de una serie de premisas que den respuesta a un problema particular sino que más bien, debe evaluarse la totalidad y los efectos que produce y le produce, los cambios en el entorno tanto interno como externo en el constante devenir de interrelaciones que se dan.
Interdependencia con el contexto	No podemos hablar de que la organización está integrada por elementos que tienen las mismas características, ni entre ellos mismos, ni con el contexto, es decir, que cada una de las partes que componen la organización, están completamente diferenciadas (...) por eso es que uno tiene que tener más características digamos de sinergia que otros y cuál es el principal recurso que puede tener la sinergia ahí, pues el recurso humano.	La diversidad de los elementos que componen a la organización se relacionan entre sí y construyen un todo coherente, porque es así como funciona. Los esquemas simplificadoros de la realidad buscan ver el "todo" sólo desde sus "partes" constitutivas sin preocuparse de establecer las inter-retroacciones necesarias que nos permitan asir la existencia en su infinita complejidad.	Al ser humano se le ve individualmente y en sociedad; eso no quiere decir que el ser humano como sistema, no tenga sentido si no forma parte de un grupo. Significa entonces, que no es una condición necesaria el hecho de que exista interdependencia de los elementos del sistema.	Es cierto que si quienes conformamos las organizaciones aprendemos cada día nuevas cosas, nos mantenemos al día con el último invento en nuestro campo, y ello de cierta manera se reflejará en el desempeño organizacional.
Evolución cooperativa entre teoría y práctica	Yo puedo sumar cada uno de los recursos y me puede dar una utilidad y, no porque a lo mejor en esa misma interacción puede existir un recurso que no está funcionando adecuadamente (...). Estos conflictos internos hacen que la organización trate de transformarse o sufrir de una manera digamos brusca en un proceso de morfogénesis en donde surja por ejemplo criterios que no habían sido valorados anteriormente como por ejemplo la heurística, por lo que el funcionamiento de las partes sí afectan el todo. (líneas 58-63)	La reproducción y la evolución pueden llevar de igual modo a la destrucción o ruina organizacional. Todo es posible en este complejo mundo de relaciones. La ruina de una organización sería también (no lo pongas en duda) un hecho complejo.	La organización se va reinventando para permanecer en el tiempo	No estoy de acuerdo contigo, (...) por cuanto las organizaciones deben ser lideradas y direccionadas por sus dirigentes, por las iniciativas que tomen sus líderes y no dejar las mismas al libre albedrío de sus integrantes.

<p>Sistema abierto</p>	<p>La organización es sólo un subsistema de otros subsistemas que están constantemente comunicándose, modificándose, alterándose.</p>	<p>En todo sistema habrá vasos comunicantes con el entorno y ello produce la realimentación del proceso.</p>	<p>Lo interesante quizás de la complejidad es que toma ideas de distintos enfoques para dar explicación de lo que es el ser humano individualmente y su comportamiento en el grupo y esa necesidad del reconocimiento del otro y eso lo podemos ver nosotros como la necesaria vinculación del sistema dentro de su entorno.</p>	<p>En la medida que cada una de las organizaciones que componen ese supra-sistema actúa, opera en función de reducir su complejidad, introduce cambios y/o transformaciones que traen consigo cosas nuevas que aprender, procesos que hay que cambiar comportamientos nuevos a desarrollar, técnicas nuevas que introducir. Y todo ello, sumado en conjunto, configura un nuevo supra-sistema más complejo que el anterior, naturalmente, debido a que comprenderá mayor grado de tecnología, así como de información y de recursos humanos mejor formados, interdisciplinarios especialistas en una rama y conocedores otras tantas.</p>
-------------------------------	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia con base a la transcripción de las conversaciones de los actores sociales (2013).

El actor social 4 no estuvo de acuerdo pues considera que el liderazgo es la base de los cambios, alejándose de este criterio acerca del pensamiento complejo puesto que se aferra a la visión convencional de organización, donde quienes la dirigen son los responsables de plantear las directrices, de definir las estructuras, de tomar decisiones y de producir bienes y servicios con eficiencia.

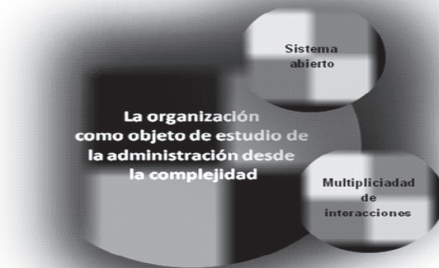
Igualmente, el valor de la comunicación de la organización con su entorno, es apreciado por los actores sociales, quienes reconocen la existencia de “vasos comunicantes” en el sentido de que la organización está constituida por sistemas abiertos los cuales de alguna manera, influirán sobre la organización y la organización influenciará sobre el entorno. Coinciden así, con el planteamiento hecho por Bertalanffy (1968), los cuales afirman que los sistemas abiertos aceptan y permiten el cambio originado en la propia estructura para alcanzar un nivel superior o más complejo.

Ahora bien, consideramos surgen conceptos fundamentales de los aportes de los actores sociales: la organización es vista como un sistema abierto y con multiplicidad de interacciones internas.

Estos dos primeros conceptos tienen como consecuencia inmediata que exista una total vinculación con el contexto y producto de esta vinculación, se producen evoluciones y transformaciones hasta la “muerte” de la organización, apareciendo otras, en un *continuum* sin límites.

En el Gráfico N° 1 se muestra un primer acercamiento a la interrelación de estos conceptos con la dimensión organización.

Gráfico N° 1. >>>
Conceptos emergentes.



Fuente: Elaboración propia.

La realidad nos indica entonces, que la organización es un sistema abierto que influye con su accionar, tanto en los cambios externos como internos y por tanto, coexisten la razón y la sinrazón, el orden y el caos, la objetividad y la subjetividad. Bustamante y Opazo (2004, p. 28) manifiestan que:

La complejidad nace como resultado de las eternas e incesantes interrelaciones entre las personas y de éstas con los subsistemas sociales de los que son parte, y de lo que no son parte, pero que tienen sus límites dentro del espacio en el cual esta persona se desarrolla. (...) Se puede decir que las empresas tienen un comportamiento complejo. Las empresas se desenvuelven en un ambiente que también es complejo, pero es complejo porque está formado por diversos y variados sistemas sociales, que a su vez, son variados y complejos.

La organización vista desde esta perspectiva, nos permite pensar en un sistema, donde las partes y el todo son esenciales para comprender su dinamismo. Nos hace comprender que más allá de los elementos constitutivos de la organización, lo esencial son las relaciones que se establecen entre ellos, que se entretajan y le dan sus cualidades propias, por lo que se puede afirmar, que pueden existir organizaciones parecidas, pero nunca iguales.

Esta diversidad y multiplicidad de interacciones a lo interno y con el entorno que distingue y particulariza a cada organización, indefectiblemente nos conduce a pensar en que la organización está en constante evolución y que en la medida en que se desvincula y se desarticula, en esa misma medida comienza a desaparecer para dar paso a nuevos subsistemas, a nuevas realidades, a nuevas organizaciones.

Este devenir constante de las acciones/interacciones organizacionales que hace que las organizaciones se transformen, nos lleva a otro concepto crucial como lo es la auto-eco-organización, entendido éste, como el diálogo entre lo interior y lo exterior, es decir, los efectos de considerar a la organización en constante interrelación con su entorno tanto interno como externo.

La auto-organización implica la posibilidad que tiene la organización de desarrollarse así misma manteniendo las características relacionadas con las actividades que le son propias; en consecuencia, las organizaciones son capaces tanto de establecer los objetivos que persiguen, como determinar los mecanismos necesarios para lograr dichos objetivos.

La re-organización plantea la constante y continua transformación lo que implica una evolución permanente de la organización para adecuarse al impacto producido por las transformaciones del entorno. En este sentido, la organización puede auto modificarse para adaptarse a los cambios y transformaciones que el entorno le exige.

La eco-organización plantea dos facetas relacionadas con el entorno en el cual se ve inmersa la organización, en el entendido de que

la misma se ve influenciada tanto por el entorno ambiente como por el externo a ella. La eco-organización puede darse como consecuencia de los efectos producidos por el medio ambiente interno, tales como necesidad de sustitución o redefinición de algunos componentes o procesos, lo que puede tener implicaciones en el orden interno y en los efectos que pueden originarse en el medio externo producto del replanteamiento de los nuevos elementos intervinientes.

Estas categorías se consultaron a los actores sociales y en la siguiente matriz de análisis, Cuadro N° 2, se presentan sus reacciones.

Cuadro N° 2. >>>
Matriz de análisis. Opinión sobre el concepto de auto-eco-organización

Actor Social 1	Actor social 2	Actor social 3	Actor social 4
<p>Con relación a la eco-organización, puedo decirte que todas las organizaciones están reguladas por su ambiente porque este son sistemas vivos tal cual como tu digas que puede existir alguna probabilidad en este mundo de que el ser humano se convierta en un sistema cerrado y que no necesita del entorno; exactamente lo mismo que le ocurre a las organizaciones. Ahora lo que hay que ver es como se va a dar esa interacción internamente, con qué estructura?</p>	<p>No habrá organizaciones transcomplejas si no se establecen las necesarias inter-retroacciones con el entorno social, ecológico y planetario. Son variables indisolubles; de allí el daño producido al medio ambiente por un desarrollo mal pensado y peor llevado a la práctica. En este punto te sugiero que analices la frase moriniana: "el verdadero desarrollo es el desarrollo de lo humano". Allí está la clave de lo que hablamos, porque lo humano jamás debería estar en desequilibrio con lo eco-planetario.</p>	<p>Edgar Morin planteó distintos estadios con respecto a la evolución de la sociedad, quizás fue idealista cuando planteó el término de eco organización simulando un poco con la teoría de los modelos de los sistemas vivos y del estado analógico y dialógico en el proceso y en el desarrollo de la organización ya que el planteamiento es que tienden a reinventarse para sobrevivir y eso hace una sociedad o el desarrollo del ser humano individualmente o grupalmente dinámico que permita dar al traste o que deje quizás, que ese proceso dialéctico que planteaaba Marx.</p>	<p>Considero que los primeros dos términos (auto-organización y re-organización) están estrechamente vinculados entre sí porque para mí la re-organización viene a ser una consecuencia de la auto-organización, por cuanto sí el individuo, que es quien crea las organizaciones, se desarrolla, se reinventa y aprende constantemente o es sometido al aprendizaje continuo, utiliza ese nuevo conocimiento para bien de la organización (es decir, gerencia su conocimiento), la organización se puede</p>
<p>No creo que sea ni siquiera necesaria la estructura. Es más importante la razón de ser de eso que está allá dentro y los canales comunicacionales que se tienen que mover en ellos. Para mí, una de las principales actividades gerenciales hoy en día en el mundo de la complejidad es el factor comunicación.</p>	<p>Lo demás es caos, entropía... y no la ambivalencia caos-orden-caos-orden que pretende la complejidad (lo caórdico, para ponerlo en términos complejos).</p>		<p>auto-organizar, se puede transformar o reinventar a sí misma para operar en un entorno, interno y externo, también nuevo o distinto. Esta sucesión de transformaciones a las que están expuestas las organizaciones, generadas a partir de la misma naturaleza humana, pasa por considerar o tomar en cuenta el clima organizacional y el medio ambiente en el cual se encuentra inmersa la organización ya que, la razón de ser de ésta la asocia indiscutiblemente al medio en donde ella se asienta.</p>

Fuente: Elaboración propia con base a la transcripción de las conversaciones de los actores sociales (2013).

Coinciden y ratifican los actores sociales en visualizar a la organización como un sistema abierto donde, desde esta posición, la interacción con el entorno le permite renovarse y adaptarse.

En el proceso de intercambio e interrelación, surgen otras necesidades como lo ecologizante y la armonía con el medio ambiente. Bertalanffy (1968), define los sistemas abiertos como aquellos que intercambian energía e interactúan con su ambiente.

En lo interior a la organización, los actores sociales comparten la perspectiva de que los individuos que hacen vida en ella, también interactúan y modifican a la organización; sin embargo, el actor social 1 manifiesta que el centro de la interacción es la comunicación; para los actores sociales 2 y 3 lo dialógico permite la interacción, resaltando el actor social 2, que los individuos miembros de la organización también deben permanecer en equilibrio con el entorno, en una suerte de caos/orden/caos que propende al cambio y la armonía. El actor social 5, resalta la importancia del clima organizacional y cómo éste, traspasa la frontera de lo interno hacia el exterior.

Consideramos que la auto-eco-organización es una cualidad del concepto de organización desde la complejidad, que permite reconocer las múltiples relaciones internas y externas que se producen en la misma, pero que también nos lleva a reflexionar con relación a que como objeto de estudio de la administración, no puede estar aislada del entorno; por el contrario, se contextualiza, convirtiéndose en una intencionalidad colectiva apoyada en la comunicación, [tal y como me lo propuso el actor social 1] pero una comunicación que reconoce al otro, como una acción colectiva unida a las intersubjetividades [dialógica, como lo sugieren los actores 2 y 3] y entonces la dinámica del intercambio con la sociedad, se torna indispensable para seguir avanzando como sistema.

Una causalidad de “mirar” a la organización desde el pensamiento complejo, es que se convierte en sistema abierto auto-eco-organizado, no lineal y con una evolución impredecible, donde la relación caos/orden/caos es el impulso de las transformaciones.

En el Gráfico N° 2, se muestra la tercera cualidad emergente de la concepción de organización desde la complejidad, es decir, además de la concepción de sistema abierto y multiplicidad de interacciones con sus consecuencias, se incorpora la auto-eco-organización.

Gráfico N° 2. >>>
Cualidades emergentes de la dimensión organización como objeto de estudio de la Administración.



Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto importante que se consideró es que las interacciones, las evoluciones y cambios constantes, son procesos sistémicos y recursivos que a medida que *un supra* sistema se va complejizando como consecuencia del conjunto de organizaciones que lo conforman, generan un incremento significativo de la complejidad total al *supra* sistema.

En consecuencia, la recursividad rompe con el concepto de causa-efecto, de línea temporal y nos introduce a la no linealidad y a la retroalimentación. Los individuos que conforman la organización interactúan con individuos de otras organizaciones y con el entorno en una suerte de retroalimentación constante, donde la causalidad externa provoca causalidades internas y viceversa. De esta forma se transforma, se produce, se activa la organización en un bucle re-

troactivo, que se complejiza en la medida en que se convierte en producto y productor de los cambios.

La cualidad de recursividad también fue discutida con los actores sociales en el contexto de las interacciones sociales que surgen en las organizaciones, al incorporarse en las conversaciones la no linealidad y el dinamismo de las transformaciones (evolución, crecimiento o desaparición). Es así como en la matriz de análisis del Cuadro N° 3 se exponen sus comentarios:

Cuadro N° 3. >>>

Matriz de análisis.

Opinión de los actores sociales sobre la cualidad recursividad

Actor social 1	Actor social 2	Actor social 3	Actor social 4
(*)	Las organizaciones son complejas porque las personas lo somos. Y siempre ha sido así, sólo que no lo habíamos visto. (...) Las organizaciones son complejas porque la sociedad en su conjunto lo es y deberá estar en sintonía con sus requerimientos, con sus dudas y también con sus propias certezas. Las organizaciones son complejas, porque la biosfera lo es en todos los sentidos, y en sus consecuencias para la vida de todos.	Hoy día se cree que los agujeros negros que se ven al fondo, tienen otra dimensión, es decir, nosotros nos vemos reflejados en otra dimensión a través de los agujeros negros, es decir, estamos viendo simultáneamente en otra dimensión y eso lo dicen los científicos. Y eso da cabida quizás a otras explicaciones del origen de la vida. Si es así con respecto al origen de la vida, por qué no puede serlo con relación al objeto de estudio de la administración que es un fenómeno que nosotros creamos.	En la medida que cada una de las organizaciones que componen ese supra-sistema actúa, opera en función de reducir su complejidad, introduce cambios y/o transformaciones que traen consigo cosas nuevas que aprender, procesos que hay que cambiar, comportamientos nuevos a desarrollar, técnicas nuevas que introducir. Y todo ello, sumado en conjunto, configura un nuevo supra-sistema más complejo que el anterior, naturalmente, debido a que comprenderá mayor grado de tecnología, así como de información y de recursos humanos mejor formados, interdisciplinarios especialistas en una rama y conocedores otras tantas.

(*) El actor social 1, no comentó al respecto.

Fuente: Elaboración propia con base a la opinión de los actores sociales. (2013).

Es notorio que los actores sociales que comentaron sobre la recursividad, no la mencionaron específicamente; sin embargo, expusieron algunos elementos que me hicieron ratificar la necesidad de incorporar esta cualidad en los rasgos de la organización desde el pensamiento complejo. Es así como el actor social 2 expresa que la complejidad se produce como consecuencia que los seres humanos somos complejos, de allí interpreto que somos producto y productores de la complejidad organizacional. El actor social 3 la visualiza como el reflejo de

los sujetos en las múltiples dimensiones de la realidad y sus también diversas explicaciones. El actor social 4, la explica como la evolución que debe originarse producto de la necesidad de comprender los sistemas de los sistemas.

La recursividad incluye todas esas percepciones pero también para la complejidad, se convierte en la posibilidad de autoproducción, permitiendo la entrada/salida [intercambio multidireccional] de información, lo que transforma a la organización en un sistema activo dispuesto a disipar sus fronteras y permitir la comunicación con el exterior.

Al incorporar el elemento de la recursividad como cualidad de la organización, vista como objeto de estudio de la administración desde el pensamiento complejo, se tendrían las siguientes cualidades: la organización como sistema abierto, la multiplicidad de interacciones, la auto-eco-organización y la recursividad; todas ellas a su vez interrelacionadas en multidimensiones y realidades producto/ producidas por la continua relación con el contexto que hace que la organización evolucione, se transforme y hasta desaparezca. En el Gráfico N° 3 se muestra la incorporación de ésta categoría.

Gráfico N° 3 >>>

Cualidades emergentes de la organización como objeto de estudio de la administración desde la complejidad.



Fuente: Elaboración propia.

3. Reflexiones finales

El pensamiento complejo, desde la propuesta de Morín, plantea un modelo de organización distinto al de la visión de la teoría clásica de la administración, la cual ha estado centrada fundamentalmente en la certeza, la estabilidad y el equilibrio. A la luz de la complejidad, la organización se convierte en un sistema alejado del equilibrio, por el contrario, se supone caótico, donde la inestabilidad no es una “anormalidad” sino que se convierte en una característica especial y habitual del sistema, en un potencial de cambio, de desarrollo y evolución hacia formas de organizaciones más complejas.

La organización como objeto de estudio de la administración desde el pensamiento complejo, debe ser concebida como un sistema abierto en el cual deben confluir una serie de interacciones entre los elementos que la componen, generándose un proceso sistémico y recursivo que en definitiva, romperá con el concepto de causa-efecto y de linealidad para introducirnos en el mundo de la no linealidad y la retroalimentación.

Entonces, se puede concebir a la organización como un sistema social abierto, con multiplicidad de interacciones (internas y externas), que es capaz de auto-eco-organizarse (como proceso adaptativo) en procesos recursivos que hace que evolucione, se transforme y hasta desaparezca, en función del desarrollo de otras organizaciones, en un *continuum* temporal.

Se reconoce en consecuencia, una red de relaciones y vinculaciones entre la praxis/valores; entre los sujetos; entre lo interno y lo externo, en una suerte de trama de eventos, circunstancias y saberes, que abandonan el terreno seguro de la certidumbre e introducen la diatriba entre el orden y el caos.

La dicotomía orden/caos se hace presente debido a que el pensamiento complejo reconoce la realidad como un tejido de eventos, acciones, retroacciones, determinaciones, azares, contradicciones, por lo que al conjugarse todas las categorías en un fenómeno, cada elemento introduce sus particularidades (desorden) y el sistema

tiende a equilibrarse, auto-eco-organizarse (orden) para evitar su desaparición.

Desde la perspectiva de la complejidad, la disciplina administrativa estudiaría las organizaciones pero concebidas como sistemas abiertos, en desequilibrio permanente y alimentado por un flujo de energía desde dentro y a la vez, desde fuera del sistema, lo que hace que constantemente la organización trasmute y se adapte a las nuevas condiciones; por lo que la integridad de la misma, no puede comprenderse desde el interior de sus funciones, acciones y retroacciones, sino que debe considerarse al entorno, como algo intrínseco a la organización y a la vez ajeno a ella.

Precisamente, el hecho de que la organización sea vista como un sistema abierto donde las partes y el todo son esenciales a fin de comprender su dinamismo, resulta imprescindible mirar las múltiples interacciones que se generan con su entorno; en consecuencia, la incorporación de los términos auto-eco organización, vistos como las acciones/interacciones o el diálogo entre lo interno y lo externo, generan la posibilidad de la organización para desarrollarse (auto-organización), transformarse (reorganización) y relacionarse con el entorno (eco-organización).

No es la intención de las autoras cerrar la discusión sobre el objeto de estudio de la administración, por el contrario, en el ir y devenir investigativo los procesos dialógicos son fructíferos en inquietudes y ciclos recursivos para seguir aportando al conocimiento. El pensamiento complejo es una alternativa epistémica de pensar la administración que permite explorar miradas multidimensionales sobre los saberes disciplinares.

4. Referencias >>

- Akao Y. (1991). Dirección y planificación de empresas y despliegue de políticas. TGP-Hoshin, S.L., Madrid, España.
- Bertalanffy, V. (1968). *Teoría general de sistemas de L. Von Bertalanffy* (1968). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Colección Aprender a Aprender.
- Bustamante, M. y Opazo, P. (2004). Hacia un concepto de complejidad: Sistema, organización y empresa. *Serie de documentos docentes FACE SDD No. 03 Año 2*, Disponible en: http://www.panorama.utralca.cl/dentro/sdd/hacia_un_concepto.pdf. [Consulta: 2012, agosto 22].
- Campos, V. (2004). *Teoría(s) organizacional (es) postmoderna(s) y la gestación del sujeto postmoderno*. Tesis doctoral. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: <http://tdx.cat/handle/10803/5437>. [Consulta: 2011, abril 18].
- Capra, Frijot (1996). *El punto crucial. Ciencia, sociedad y cultura naciente*. Argentina: Estaciones.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma ed.). México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá, Colombia: Editorial NORMA
- Etzioni, A. (1965). *Las organizaciones modernas*. México: UTEHA.
- Fayol, H. (1975). *Administración industrial y general*. España: Urbis. Biblioteca de la empresa No. 18.
- González, F. (1997). *Epistemología cualitativa y subjetividad*. Distrito Federal - Mexico: Pueblo y Educación.
- Hernández, A., Saavedra, J., Sanabria, M. (2007). Hacia la construcción del objeto de estudio de la administración: Una visión desde la complejidad. *Revista Facultad de Ciencias Económicas. Investigación y reflexión*. Junio año/vol. XV, número 001. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/909/90915106.pdf>. [Consulta: 2012, julio 06].
- Luthans, F. (1980), *Organizational Behavior*, Nueva York Irwin, McGraw-Hill.

- Martínez Miguelez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Revista Paradigma*. Versión Digital. dic. 2006, vol.27, no.2 p.07-33. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>
- Mayntz, R. (1985). *Sociología de la administración pública*. [Libro en línea]. Madrid, España. <http://books.google.co.ve/>. [Consulta: 2010, noviembre 26].
- Mayo, E. (1972). *Teoría de las relaciones Humanas* McGraw-Hill, Colombia.
- Morín, E. (1994). *La noción de sujeto*. México: Paídos.
- Morín, E. (1997). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Morín, E. (2001). La epistemología de la complejidad. *Gaceta de Antropología N° 20*, 2004 Texto 20-02, Disponible en <http://www.pensamientocomplejo.com.ar> [Consulta: 2010, octubre 12].
- Morín, E. (2004). *Los siete saberes necesarios a la educación del futuro*. Caracas: Faces-UCV.
- Paniagua, C. (2005). *Principales escuelas del pensamiento administrativo*. [Libro en línea]. San José de Costa Rica. Disponible: <http://books.google.co.ve/>. [Consulta: 2010, octubre 12].
- Pedestá Correa, P. y Jurado Jurado, J. C. (2003). Fundamento del saber administrativo. *Esan-cuadernos de difusión*. Año 8. N°15. Diciembre 2003. Disponible en <http://isel.edu.ar/>. [Consulta: 2011, mayo].
- Shanon, C. (1948). *Teoría de la comunicación*. Editorial Universidad Arturo Prat Sede Victoria. Chile
- Taylor, F. (1985). *Management científico*. España: Orbis. Biblioteca de la empresa No. 4.
- Tobón, S. y Núñez Rojas, A. (2006). la gestión del conocimiento desde el pensamiento complejo: Un compromiso ético con el desarrollo humano. *Revista EAN*. Septiembre 2006 pp. 27-40. Disponible en <http://www.journal.ean.edu.co/>. [Consulta: 2011, diciembre 16].
- Weber, M. (1970). *Introducción a la Teoría Social*. Buenos Aires. Editorial Panedille

Enfoque educativo de la situación ambiental: una visión teórica desde lo racional-idealista

Urosa Alcalá, Rafael¹

García de Berrios, Omaira²

Berrios, Freddy José³

Recibido: 14/04/2014

Revisado: 31/04/2014

Aceptado: 21/06/2014

Resumen >>

Es una necesidad mundial atender el desarrollo de estructuras industriales que enfrentan el fenómeno de la globalización, lo que es posible con la incorporación de propuestas que desagravien la ausencia del estamento educativo, el cual ha permanecido indiferente ante la incorporación de cambios tecnológicos que afectan el ambiente. Se reflexiona acerca de que la reivindicación de lo local involucra al sector educativo como principal actor dentro de un proceso de restauración de la relación con el ambiente y sobre la necesaria transformación de la misión educativa y la complementariedad de sus funciones como respuesta a los problemas económicos, sociales y culturales de países con elevados compromisos de producción industrial y reducción del presupuesto público en materia de recuperación de la identidad ecologista. Todo esto reclama formas de acercamiento entre distintas disciplinas del quehacer científico para recuperar valores ambientales que restituyan el sentido y amor por la naturaleza. En virtud de la responsabilidad del estamento educativo, en este trabajo se intenta establecer una diagnosis desde la reconstrucción de sus conceptos y el análisis de la situación actual en materia de transgresión de los principios ecológicos. Ello se enmarca en una investigación reflexiva e introspectiva, con fundamentación en la teoría sistémica, desde donde esencialmente se infiere sobre la violación de los principios de reciclaje, diversidad, cantidad-calidad, dinamismo, perfección y gradualidad, entre otros.

Palabras clave: ecología, educación, percepción sistémica, principios ecológicos, salud ecológica.

Abstract >>

EDUCATIONAL APPROACH OF THE ENVIRONMENTAL SITUATION: A THEORETICAL VIEW FROM THE RATIONAL-IDEALIST

It is a global need addressing the development of industrial structures facing the phenomenon of globalization, which is possible with the inclusion of proposals that redress the absence of the education sector, which has remained indifferent to the incorporation of technological changes that affect the environment. Reflections on how the vindication of the local involves the education sector as a major player in the process of restoring the relationship with the environment are made as well as on the necessary transformation of the educational mission and their complementary functions in response to the economic, social, and cultural problems of countries with high industrial production requirements and reduction of the state budget regarding the recovery of the environmental identity. All this calls for ways of bringing together different disciplines of the scientific endeavor to recover environmental values that restore the sense and love for nature. Given the responsibility of the educational sector, this paper attempts to make a diagnosis involving the rebuilding of concepts and the analysis of the current situation regarding the violation of ecological principles. This is part of a reflective and introspective research based on the systems theory, from which it is essentially inferred the violation of the principles of recycling, diversity, quantity-quality, dynamism, perfection, and gradualness among others.

Key words: ecology, education, systemic perception, ecological principles, ecological health.

- 1 Biólogo. MSc en Agronomía. Prof. Universidad de Los Andes, NURR, Venezuela. Doctorando en el Programa Ciencias de La Educación ULA NURR. *Profesional asociado a la investigación en el IVIC, Agricultor, Investigador CONICIT- FONAIAP, Asesor Fundación La Era Agrícola -Mérida. Coordinador NURR de: la Cátedra Libre de Educación Ambiental, la Guardería Ambiental, el Proyecto Jardín Botánico y el Área Ecológica-NURR. Investigador CRIHES-NURR.*
- 2 Dra. Ciencias Humanas. MSc en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas. Profesora Titular de La Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Venezuela. Miembro de la Unidad de Investigaciones Económicas, Administrativas y Contables del Centro Regional de Investigaciones Humanísticas, Económicas, y Sociales (CRIHES), de la ULA. Profesora del Programa de Doctorado en Ciencias de la Educación y de las Maestrías en: Gerencia de Educación, Gerencia en Administración, y en Desarrollo Regional (NURR-ULA). Investigadora PEI-2013, del MPPCTI, categoría B.
- 3 Ing. Químico, de la Universidad del Zulia, Venezuela. Profesor Misión Sucre. Asesor Programa Nacional de Formación en Producción Agro-alimentaria. Delegado de Venezuela en la red TECNOTRANSFER 2006-2008.

1. Introducción

La discusión sobre preservación y conservación del ambiente, respeto a la naturaleza, responsabilidad colectiva con el hábitat, ética, bioética, entre muchos aspectos del área ecológica, adquiere una especial atención en la transdisciplinariedad de los trabajos que las ciencias sociales y humanas, especialmente en el ámbito de la educación, manejan sobre ecosistemas y ecodinamismo (movilidad y progresividad de seres vivos y sus hábitat, según Hughes, D. P.; Pierce, N. E.; Boomsma, J. J. :2008). Esta discusión ha despertado actitudes en torno al nuevo rol en el marco de nuevos referentes económicos y culturales a nivel mundial. El acercamiento de estos referentes no es una discusión novedosa; de este constructo “ecología” se tienen experiencias exitosas, menos exitosas y en muchos casos nada exitosas; así por ejemplo, en países desarrollados coexisten espacios con algún sentido de preservación y conservación ambiental, respeto a la naturaleza, restauración de ambientes producto de la actividad industrial, frente a las más asombrosas actuaciones de deterioro de los espacios naturales como si la naturaleza y/o ambiente, no fuese ámbito de la promulgación de políticas públicas; y hasta en muchos casos de países en vías de desarrollo, se asume la incompetencia de este tema en sus programas de “desarrollo”.

Lo novedoso es que a pesar del tiempo que puede tener esta discusión en otras esferas mundiales, se han encontrado algunas diferencias en las formas que pueda adoptar el tratamiento a la ecología y todo lo que este constructo contiene. Por ejemplo, señala Margalef (2002) que se habla de políticas y acciones ecológicas con mayor o menor grado de mecanismos formales-estructurales que le imprimen o no, un rango institucional al tratamiento ecológico; se habla de la presencia de mayor o menor confluencia de disciplinas en programas de preservación y conservación ambiental, ética y bioética, entre otros aspectos; confluencia que responde al estigma de la globalización como modelo económico rebatible, asumiendo que la tecnología que representa este esquema global, pueda permitir hasta las más inusitadas justificaciones acerca del deterioro ambiental. Igualmente se habla de la mayor o menor influencia del papel del Estado y sus instituciones como forma de fortalecer el tratamiento

a este tema a partir de políticas de desarrollo regional de interés público. Pese a las distintas formas de abordar el tema ambiental, ecológico, como pueda denominarse en su acepción más correcta, y pese a las diferencias de orden conceptual que origina complejidad en el abordaje de este constructo, es un hecho cierto el que existe la intención generalizada de promocionar experiencias de intercambio entre el mundo de la academia y la ciudadanía en general, en el entendido de que ambos espacios reciben sus propios beneficios cuando se definen adecuados tratamientos a la situación ambiental. Así es como desde las plataformas de investigación científica, se esgrimen como alternativa visionaria las propuestas sobre ayuda a los ecosistemas, suponiendo que trascienden las tradicionales temáticas docentes, investigativas y extensionistas. Ello ha despertado algunas iniciativas sobre modelos de intervención, que obliga a las universidades a plantear avances significativos para atraer a investigadores y usuarios de sus propuestas científicas.

La tarea de las universidades y de las plataformas educativas en general para propagar el interés de investigar en el área ambientalista y/o ecológica, va más allá de actuar o de establecer presencia en espacios naturales, para trascender hacia un sentido de competencia, dentro del propio ámbito educativo y/o universitario, en el cual no figuraba la orientación ecologista. Así pueden surgir acuerdos para el intercambio de conocimientos y la producción de programas de impacto ambiental, por lo cual se derive una nueva responsabilidad, que perfila un nuevo rostro de la academia, o un nuevo aspecto de su identidad. Estas nuevas tareas en la academia y de la educación a nivel general, no debe entenderse como una forma más de hacer labor extensionista porque la esencia de las actividades de transferencia de conocimientos científicos y tecnológicos, y la sustentación de contenidos en el sistema educativo que resuelvan asuntos del eco-sistema, lleva implícita y explícitamente la primacía de lo ético, que no es en esencia lo que contienen las labores de extensión.

Como puntos de partida desde una visión ontológica *–relación con la realidad–*, se argumentan algunos aspectos del compromiso del estamento educativo, donde se resaltan entre otras reflexiones, los

siguientes aspectos. En primer lugar, Latinoamérica permanece en la necesidad de atender a un desarrollo de las estructuras industriales, productivas, enfrentando consecuencias de los contratiempos del modelo económico persistente aún en muchas latitudes, es decir, el fenómeno de la globalización. En este trabajo se maneja como premisa o aseveraciones motivadoras, que, el atender estos contratiempos (consecuencias de ciertos niveles de industrialización) solo es posible con la incorporación de propuestas ecoformativas –*instruir, formar, concienciar y/o educar en el área de la interacción de los seres vivos con su hábitat*- (Hughes, Pierce, & Boomsma, 2008). para resarcir la ausencia del estamento educativo en la suposición de que éste ha permanecido indiferente ante la incorporación creciente, constante y renovada de los cambios tecnológicos, con diferente grado de afectación ambiental. En segundo lugar, se resalta que la reestructuración de las pequeñas economías, entendida como desafío del desarrollo regional, la reivindicación de lo local, involucra al sector educativo como principal actor dentro de un proceso de apertura a la restauración de la relación con el ambiente. Y en tercer lugar, se resalta que la necesaria transformación de la misión educativa a cualquiera de sus niveles y la complementariedad de sus funciones, también es consecuencia de los problemas económicos, sociales y culturales de los países con elevados compromisos de producción industrial, donde contrariamente existe reducción del presupuesto público para la recuperación de la identidad ecologista.

Estas situaciones reclaman formas de acercamiento entre distintas disciplinas del quehacer científico para restaurar los valores a partir de los cuales se recupere el sentido y amor por la naturaleza. Es importante referir que la base de estos compromisos que se asumen desde el quehacer educativo, implica la necesidad de establecer cambios en la concepción filosófica del sistema educativo, donde cambie la orientación epistemológica y ontológica –*relación teoría-práctica*- (Padrón, 2007) de la enseñanza, o el cumplimiento de la misión social de colaboradora y garante en el desarrollo socioeconómico y mejoramiento del nivel de vida de la región. La idea es que se establezcan compromisos donde se haga valer el derecho a vivir en un mundo descontaminado, en el marco de estrategias de reproducción de conductas pro-ecologistas. De esta manera, se refuerza la

idea de que el tratamiento al tema ecologista demanda capacidades, habilidades y experiencias específicas en la función de investigación, innovación y generación de teorías; entendiendo que se trata de investigación que cree conocimientos y tecnologías para la innovación en el tema ecológico-educativo-ambiental, en el desarrollo de mecanismos, sistemas, métodos, modos, en fin, de una investigación que exige la concepción de proyectos de exaltación al tema eco-ambiental que por derecho debe imprimírsele prioridad.

Considerando como necesidad el manejar una base científico-tecnológica para la investigación y desarrollo de propuestas ecologistas de mayor alcance para enfrentar la afectación ambiental, se han dado ciertas interacciones, que van desde modalidades sencillas como servicios especializados y programas de educación continua en el tema “ambiente”, hasta proyectos de aplicación de tecnología de punta para el tratamiento de la preservación de especies y espacios naturales, entre muchos otros aspectos que resaltan el reconocimiento de la responsabilidad del estamento educativo en el sentido de comprometer sus recursos en la intencionalidad de recuperar lo que desde el mismo estamento pudo haberse olvidado. Unido a este reconocimiento de responsabilidades pendientes que ha tenido la educación con respecto al ambiente, su preservación y conservación, el presente trabajo, que responde a exigencias de la investigación educativa, presenta como propósito, caracterizar los más relevantes acontecimientos que se dan en desmedro de la salud ambiental, es decir, una especie de diagnóstico de nuestro hábitat o la identificación de las situaciones que revelan las flagrantes violaciones a los principios ecológicos; mostrando algunos actores e informantes clave, a quienes compete el compromiso de las transformaciones profundas que trasciendan el hecho educativo propiamente dicho, hacia la instauración de un modelo de hombre ecológico, entre tantos otros compromisos de y con la humanidad.

Se puede inferir que algunos órganos adscritos al estamento educativo, cuidando este aspecto filosófico básico, han creado estructuras internas y externas, tales como, comisiones ecologistas y ambientalistas, la figura de guardianes, entre muchos otros aspectos, sin que ello haya logrado disminuir los efectos negativos que sobre

el hábitat, los ecosistemas y la naturaleza en general, han causado las conductas consumistas, materialistas a las cuales propende la sociedad conformada desde el modelo de economía global, de consumo energético, de apropiación de espacios desde la perspectiva global. Ello da cuenta, sostienen Morín, Ciurana y Motta (2002), de un componente primordial en el establecimiento de una equilibrada relación con el ambiente, concerniente a un cuerpo de estrategias que propendan a la creación de un modo de vida ecológico, que haga coincidir la capacitación del educador con la capacitación del educando, y la intervención de medios audiovisuales donde se mezcla la tecnología para garantizar la difusión permanente de estos modos de vida.

Hacer coincidir la capacidad del educador con la del educando, es competencia de un cuerpo de estrategias que fusionen habilidad y conocimiento sobre la vida ecológica, en lo interno y en lo externo del sistema educativo. Ello implica la presencia de un docente como agente de cambio, un personal capacitado para precisar efectivamente los conocimientos existentes en materia de leyes de la naturaleza, salud ecológica y la preeminencia de un modo de vida que preserve los ecosistemas, la ecología, naturaleza y/o ambiente. No obstante, el requerimiento esencial previo a estos aportes, es la diagnosis, la cual se presenta como propósito del presente estudio.

La referencia a estrategias de actuación, programas de capacitación y todo lo que haya que implementar para trabajar la problemática ambiental, requiere previamente, levantar una diagnosis la cual se hace a través de la metodología del análisis racional-idealista, lo que implica, según Kerlinger y Lee (2002), que en la observación de acontecimientos que violan los principios ecológicos, se use el método de lecturas, re-lecturas e inferencias que permitan la reconstrucción y ampliación del alcance de sus definiciones; ello dibuja un tipo de investigación reflexiva crítica donde se da cabida a cadenas de pensamiento desde el plano de los conceptos hacia el plano de la realidad y viceversa; cumpliendo con los correspondientes mecanismos de razonamiento controlado. De allí que se cumple con una investigación racional-idealista la cual permite re-interpretar información tomada de la vivencia e interacción en distintos contextos

educativos donde se presume es necesario preservar y conservar el ambiente, construyendo el conocimiento acerca de éste, en función de los esquemas conceptuales que muestra el paradigma sistémico. Por ello, los procedimientos científicos acá trabajados ubican la presente investigación en una metódica de tipo introspectiva en cuanto a manejo de conocimiento *-denominados por Tarski (1990) como procedimientos lógicos en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla-* y en un diseño o metodología vivencial-interactiva con modalidad participativa en cuanto a tratamiento de información, tomada de informantes clave y de quienes fungen como los investigadores que sistematizan el conocimiento a revelar *-lo que se denomina procedimientos técnicos que se siguen en una investigación científica-*.

2. Reflexiones básicas acerca de la percepción sistémica del mundo

La actividad humana de percibir el mundo, la ciencia, las interacciones, entre tantos aspectos que se revelan a partir de la investigación científica, es el producto de una compleja interacción dada por actos mentales e intelectuales que a su vez están condicionados por factores culturales y ambientales, a lo cual se refiere la contextualización. El hombre como investigador, a través de los preconcepciones percibe la realidad o el mundo, al cual clasifica para observar, interpretando y codificando deliberadamente, en un todo de acuerdo a experiencias o vivencias que se interconectan a la fuerza con la cual la realidad se muestra. El investigador asume el riesgo de no poder captar la totalidad de eventos que están en la realidad que se ofrece; y asume entonces que su capacidad humana capta tan solo una pequeña parte de lo que el mundo le expresa. Ahora, esas impresiones son sentidas y vividas culturalmente dependiendo del contexto espacio-temporal que a cada uno le toca vivir y de su capacidad personal de reaccionar a esos ambientes particulares. El mundo en el que el investigador cree, es solo uno de los posibles mundos; de allí que para abordar la complejidad de la tarea de establecer formas de percibir el mundo y precisar posiciones acerca de él, el hombre como investigador configura modelos y establece convergencias entre formas de percibir realidades. En esta tarea de establecer modelos de

percibir realidades, el hombre investigador –en este caso el hombre que hace ciencia o que intenta hacer ciencia- se tropieza con los aportes de la epistemología, que lo orienta hacia la identificación de la fuente de sus saberes, tomando como esencia que la epistemología es la doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico; y asumiendo igualmente que la acepción de ciencia lo ubica en la co-responsabilidad por la organización sistemática del conocimiento acerca del mundo, explicando el ¿por qué? , y sometién dose a la crítica empírica.

El compromiso del investigador con la organización sistemática del conocimiento –tanto de sus preconceptos como de los conceptos a construir- es la resultante de una irrefutable visión sistémica que posibilita la identificación no prejuiciada de todos los componentes a estudiar, inclusive así se corra el riesgo de invisibilizar a los actores sociales, quienes en últimas son los beneficiarios o directos afectados de los procesos ambientales que ocurren en un territorio. Se toma posición en el presente estudio acerca de que la vida y los modos de vida, es la fuerza configuradora de los ambientes; así, *los seres humanos y los hechos sociales e históricos que ellos generan, son una de las bases fundamentales de la construcción y/o destrucción del ambiente.*

Es importante señalar que las temáticas que convocan en este trabajo de investigación (vida, ambiente, educación) son apreciadas y narradas en el seno de las tradiciones científicas de la biología, la antropología, la psicología y la cultura principalmente. Los textos académicos de las disciplinas mencionadas afirman que por ejemplo la biología estudia la vida; los textos de antropología señalan la importancia de tener en cuenta los sistemas de significado que las diversas culturas le otorgan al ambiente. Se intenta aclarar que en las referencias al tema de la vida, se confrontan nociones de la realidad que aún mantienen una supuesta separación racional y mecanicista entre cultura y naturaleza. Los constructos teórico-prácticos que evocan la referencia al concepto de vida ecológica están sustentados en la noción o teoría sistémica. Al respecto, García (2001) dice que la teoría de sistemas generaliza al menos en tres elementos importantes dentro del tratamiento al tema ecológico, que son el fenómeno de

la Complejidad, el recurso de la Transdisciplinariedad, y el mecanismo o segunda Ley de la Termodinámica, que evoca la Entropía o la noción de desgaste, como hecho inevitable.

Para generar aportes desde las acciones iniciales de este esfuerzo investigativo, es útil analizar la referida teoría de sistemas, desde donde se señala el *principio de la renovación permanente*. Ello corresponde a un conocimiento generado a partir del principio de la interacción, que igualmente se corresponde con el planteamiento de Maturana (2002) según el cual la interacción y el conocimiento que de allí se genera, da paso al fenómeno de la autopoiesis, definido como autoconstrucción y renovación permanente como característica fundamental de la vida. Es decir, desde la teoría de sistemas, debe incluirse y trabajarse términos como, totalidad, complementariedad, sentido del progreso, microentorno, ambivalencia, integración, trabajado específicamente con una acepción completamente diferente a los referentes de la “globalización”, los cuales dominan buena parte de los textos que en materia educativa, hoy sujetan el quehacer investigativo.

En el área de teoría de la Complejidad, Morin y Colaboradores (2002) que se unen en muchos de sus referentes a la Teoría de los Sistemas, también hacen reseña al concepto de Imprintig y Normalización con la idea de marcar a los humanos desde su nacimiento, primero con el sello de la cultura familiar, luego con el de la escolar, y después con la universidad o el desempeño profesional. En la referencia a la transdisciplinariedad de la investigación científica, sostienen que necesitamos civilizar nuestras teorías, o sea una nueva generación de teorías abiertas, racionales, críticas, reflexivas, autocríticas, aptas para auto-reformarnos. Según los autores de la referencia en el tratamiento al tema de la Complejidad y la Transdisciplinariedad que aborda conceptos trabajados desde el enfoque sistémico, también es importante la consideración al método/camino/ensayo/estrategia el cual contiene un conjunto de principios metodológicos que configuran una guía para pensar sobre lo complejo. Uno de ellos es el principio dialógico, que reza que no se podría concebir el nacimiento del universo sin la dialógica del orden/desorden/organización, su fundamento es que no se puede observar a la

sociedad reduciéndola a los individuos o a la totalidad social, sino, leyendo, re-leyendo y re-definiendo las interacciones de los sistemas observados.

2.1. Problematicación

Las ideas y motivaciones surgen producto de la conciencia y de la necesidad de aportar elementos de base científica para frenar la grave destrucción del planeta Tierra por parte de la especie humana, conociendo que este planeta es una pequeña parte del Universo; esto se refiere no sólo a lo biótico sino también a lo abiótico, y a las indispensables interacciones entre ellos (definición de ecología). La especie humana en su evolución siempre ha tenido comportamientos entrópicos y ordenados; pero a partir de los grandes desarrollos tecnológicos para modificar en gran escala su entorno, la misma especie humana se ha convertido en una gran amenaza para sí misma y el planeta. Este hecho de amenaza inminente a la sobrevivencia humana y a la del planeta, lleva a dudar de la cultura predominante a nivel mundial y dentro de ella el tipo de ciencia, dudando de que la ciencia haya podido desarrollar herramientas teórico – prácticas necesarias para detener tanta destrucción.

Para aportar soluciones posibles a la situación de la generalización de conductas indebidas en torno al tema ecológico, y considerando como vía la acción educativa y su requerida óptica científica, se vislumbran algunos referentes de teorías ecológica, educativa-conductual y sistémica, a partir de una metodología de investigación abductiva (dialéctica), según la cual se generan inferencias y/o argumentaciones creíbles más que deducciones. En el tratamiento de la teoría educativa-conductual, se alude la discusión del neurobiólogo alemán Tobias Bonhoeffer (1999) y el biofísico – filósofo alemán Stefan Klein (2006) citados por Rodríguez (2007), quienes logran establecer que a cualquier edad se puede moldear nuestro cerebro, ya sea de manera positiva o negativa. Dependiendo del comportamiento, habrá crecimiento neuronal del área del cerebro asociadas con las emociones negativas (ejemplo, la rabia) o con las emociones positivas (ejemplo, el autocontrol), ello quiere decir que *si es posible que a través de la educación, se creen modos de vida ecológicos*. El área temática escogida es preponderantemente la Educación Ambiental,

y para su implementación se proponen dos premisas teórico – prácticas para desarrollar este constructo. Dentro de los aspectos más importantes precisados como enunciados o puntos de partida teórico relevantes en la presente investigación, se establece lo siguiente:

- El conocimiento de los principios ecológicos, encabezan el orden de los contenidos en la educación impartida y en la educación recibida.
- El conocimiento de los referentes teórico-prácticos sobre salud ecológica (holística, integral, cósmica), establece los parámetros y la escala de valores que fijan la transmisión de los saberes en el ámbito de educación ambiental.

2.2. Principios ecológicos

El trabajo sobre el tema ecológico, sostiene Urosa-Alcalá (2000), requiere formular los principios ecológicos que encabezan el orden de los contenidos en la educación a ser impartida y en la educación a ser recibida. Dichas propuestas más que la generación de dogmas tiene el fin de proponer una terminología sencilla en el entendimiento del complejo y dinámico mundo de funcionamiento de la naturaleza, basado principalmente en el estudio de algunos autores clásicos como Sarmiento (1984), Miller (1994), Nebel y Wrihth (1999) y Margalef (2002). Estas leyes son para los ecosistemas y en la medida en que sean transgredidas se generará un desfavorable impacto ambiental. Estas leyes –o principios ecológicos- de alta consideración en pro de la educación ambiental, son trabajados como punto de partida, y se exponen a continuación:

El Reciclaje, implica que nada se pierde, todo se transforma. El binomio Cantidad – Calidad, los cuales refieren a montos y atributos, ambos son igualmente importantes. La Relatividad, lo cual expresa que todo depende del contexto de cada ente. La Fragilidad o Complejidad referido a que a mayor complejidad hay mayor eficiencia pero también mayor fragilidad. La Heterogeneidad, que indica, a mayor diversificación mayor eficiencia. El Dinamismo, relacionado a que nada permanece estático, todo cambia. La Perfección, lo cual ubica el estado de equilibrio entre el orden y el desorden, con una pequeña, gradual y constante tendencia al orden. La Gradualidad, referido

a que lo lento es más armónico que lo rápido. Y la Unidad, lo cual expresa que las ocho leyes anteriores deben cumplirse simultáneamente. Sobre la base de estos principios es interés en este trabajo, el señalamiento de aspectos importantes de la situación ambiental, desde una lectura racional-idealista.

.3. Salud ecológica u holística o cósmica

Sobre el tema de salud ecológica, expresan Molina y González (2002) que la visión mecanicista, reduccionista y parcializada de la salud quedó atrás; de allí que vemos que la mayoría de las enfermedades crónico-degenerativas tienen un origen multi-causal; de tal forma que los descubrimientos de la física cuántica y los propuestos por la teoría de la relatividad, nos muestran un mundo interdependiente; esto ha reforzado la teoría ecológica como ciencia integradora, y como fundamento de toda forma de transdisciplinariedad de la ciencia y por ende del conocimiento.

3. Contexto: algunos elementos relacionados con la ruptura de los principios ecológicos

La mayoría de las sociedades humanas, caracterizadas por una cultura consumista, están amenazando la vida del planeta, juntamente con la alteración perjudicial de componentes físico-químicos del medio donde la vida se desarrolla. De allí la necesidad de visualizar el contexto donde se dan las interferencias y las rupturas de los principios ecológicos, la alteración de la salud ecológica y la conspiración contra modos de vida ecológicos, por parte de los conglomerados que se presumen han recibido educación y han sido formados para la vida y que sin embargo, contradictoriamente, se comportan “contra” la vida. En este estudio, inicialmente ya se hacía referencia a un ámbito de actuación específica donde se presume está la base para la reproducción de conductas ecológicas, lo cual se relaciona con la eco-educación; así, la problemática ambiental hace referencia al ámbito educativo, y apoyando a Urosa-Alcalá (2007) la educación se convierte en el contexto de la preservación y conservación ambiental. Para referir las problemáticas ambientales Urosa-Alcalá y García (2007) hacen una selección de 33 artículos científicos publi-

cados en prensa local e internacional (DPA, EFE, AP, AFP, Reuters) simultáneamente, desde donde se observa que pese a la divulgación de las consecuencias del mal llamado desarrollo capitalista, no se han producido cambios significativos en materia de aparición de modos de vida ecológicos a nivel mundial; esta situación actual expresada someramente como la problemática en materia ambiental, reclama dentro de muchas inquietudes, la necesidad de leer y re-leer el ámbito educativo. En este contexto –educación- y a partir de la ya citada revisión exhaustiva de importantes artículos de investigación en la referidas publicaciones de prensa durante el periodo 2007-2008, se visualizan algunos de los principales referentes de la trasgresión a las premisas declaradas; así, dentro de las categorías que se identifican como no trabajadas en los programas educativos, y desde donde parten las primeras inferencias acerca del fuerte deterioro ambiental y su relación con el grado de alteración ecológica a nivel mundial, se señalan entre otras:

- Contaminación físico-químico- biológica de aguas (mares, lago, ríos, aguas subterráneas), suelos, aire y biota.
- Incremento de las muertes por conflictos entre humanos por razones políticas, económicas, religiosas y sociales.
- Aumento de la brecha socioeconómica entre ricos y pobres.
- Incremento de actividades ilícitas (tráfico de armas, tráfico de humanos, tráfico de obras de arte, lavado de dinero, comercio ilícito).
- Control de los medios de producción e información por parte de las grandes empresas nacionales e internacionales.
- Disminución de la disponibilidad de agua dulce.
- Destrucción y alteración de ecosistemas naturales.
- Aumento de la producción económica antiecológica.
- Aumento del armamentismo.

3.1. Jerarquización de eventos no deseados -Diagnosis-

Previo a la elaboración del presente documento, se estableció un proceso sencillo de recolección de información a 30 sujetos entre un total de 45 matriculados en la asignatura Ecología de las carreras de Educación y Administración en la Universidad de Los Andes, Núcleo Trujillo, Venezuela, para el semestre A-2010; el rasgo común del curso es la condición de estudiantes comprometidos con

los contenidos de educación ambiental, razón por la cual los sujetos que cayeron en esta muestra de estudiantes se autodeterminan pro-ambientalistas calificando y descalificando según sea el caso, la vocación de sus facilitadores en torno a los aprendizajes en materia ambiental y ecologista. En el grupo de ítems que se relacionaron con esta temática, se preguntó en un primer bloque, el cumplimiento o no de principios ecológicos; en un segundo bloque de ítems se preguntó acerca del educador como modelo de hombre ecológico, y en un último y tercer bloque de preguntas se tocan las actividades de promoción y divulgación de modos de vida ecológicos.

Para establecer correctivos en torno al resultado de estas consultas sobre las categorías de estudio señaladas, se caracteriza la diagnosis a través de un cuerpo de eventos no deseados; relacionados éstos a aspectos como: En primer lugar, se establece como evento de la realidad educativa, *la existencia de Prácticas Educativas que no conducen al respeto por la preservación y/o cumplimiento de los principios ecológicos*, tales como, el reciclaje, es decir, es notorio que en nuestros espacios educativos – y en la vida cotidiana- muy poco desecho se transforma, antes bien, *existe una práctica de dar por perdida buena parte de enseres en desuso*; así que se viola flagrantemente el principio de reciclaje según el cual “nada se pierde, todo se transforma”. Otro principio que entra en contradicción en las prácticas educativas es el de Cantidad – Calidad, según el cual se debe cuidar la dimensión de los montos y de los atributos ya que ambos son igualmente importantes, sin embargo, se observa como una frecuente práctica educativa, *la preferencia por la cantidad*, de tiempo, de espacios, de uso de materiales, de personas empleadas, en desmedro de la calidad del servicio de la educación.

Se quebranta flagrantemente los principios de Fragilidad o Complejidad y de Heterogeneidad, según los cuales, a mayor Complejidad y Heterogeneidad hay mayor eficiencia, pero también mayor Fragilidad; no obstante, en las prácticas educativas existe la *tendencia a desarrollar involuntariamente un nivel de desprendimiento de los compromisos en cuanto éstos signifiquen un gradual esfuerzo por abarcar lo colectivo*, lo diverso y ampliar los espacios de las relaciones sociales. Se transgrede el principio de Dinamismo,

según el cual nada permanece estático, todo cambia, pero, lamentablemente en nuestras prácticas educativas *la tendencia de los principales actores en este contexto es a resistirse o a negociar los cambios y transformaciones que enlacen compromisos de mayores y nuevos aprendizajes*. Es notorio la contravención al principio de Perfección que refiere el estado de equilibrio entre el orden y el desorden, con una pequeña, gradual y constante tendencia al orden; no obstante, nuestra realidad educativa señala un *conformismo con el desorden y una tendencia a permanecer en él* como las condiciones normales del comportamiento de los sistemas. Igualmente existe una clara contravención al principio de Gradualidad, el cual reza que lo lento es más armónico que lo rápido; pero lamentablemente en nuestros espacios educativos y vida cotidiana, *la tendencia es hacia lo expedito*, lo del momento, lo del ya y no hay tiempo para la reflexión, para la discusión ni la mirada interior que invite a la corrección. En razón a la violación de estos principios, en consecuencia se observa el quebrantamiento del principio de la unidad, es decir, que no se cumplen las anteriores leyes o principios ecológicos, y por tanto existe un quebrantamiento del principio de unidad, antes bien, se quebrantan estos principios casi que simultáneamente. En virtud a la ruptura de estos principios, se puede hacer referencia al *alto índice de violación a los principios ecológicos e irrespeto por las prescripciones en materia ambiental, que llega indefectiblemente a la situación de que cada día los seres humanos desarrollamos irracionales formas de consumo energético, que no ha sido trabajado desde las escuelas, ni centros de formación*.

En segundo lugar, se conoce sobre el rol, perfil o modelo de hombre educador, que transgrede los valores en materia de salud ecológica, no siendo su compromiso el de la preservación del binomio espacio-tiempo, irrespetando cada uno de los componentes implícitos en estas dimensiones. Es decir, *el educador desconoce las orientaciones de preservación de la salud ecológica en términos de respeto al presente, pasado y futuro de la humanidad y del cosmos*; así como desconoce y peor aún atenta con la totalidad de sus actuaciones, en contra de la triada cuerpo-espíritu-mente, exaltando con su conducta consumista y nociva, solo la dimensión del cuerpo, haciendo excluyente de los procesos educativos, la exhortación a la preserva-

ción de las dimensiones espíritu y mente, presumiblemente por atribuírseles erróneamente la competencia a la familia y no al sistema educativo. Considerando el desconocimiento por parte de los actores educativos, de las dimensiones que conforman la salud ecológica, se infiere igualmente, acerca de la irracionalidad en el consumo energético, toda vez que *la salud ecológica solo es promovida en términos de lo que desmedidamente consume el cuerpo humano*. En tercer lugar, se percibe que a partir del poder de los medios de comunicación de difusión masiva, los actores educativos y actores sociales en general, muestran una *marcada indiferencia, desinterés o apatía, acerca de la exaltación y animación en pro de la difusión de modos de vida ecológicos*, que ciertamente han sido desarrollados por hombres que al igual que los educandos, pueden experimentar sus proyectos de vida dentro de la concepción ecológica. Lo cual hace de la categoría “modos de vida ecológicos” una acepción de exclusiva comprensión para un estrato muy reducido de personas; y esto es un aspecto que desfavorece y desfigura la concepción de preservación y/o conservación ambiental, toda vez que no se conocen los modelos de hombres que han marcado pauta como personas ambientalistas en virtud de su proyecto de vida y en consonancia con el respeto a la naturaleza.

4. Consideraciones finales

En este subtítulo, a partir de los resultados tanto de la revisión de acontecimientos a nivel nacional e internacional en materia de afectación ambiental, así como de los resultados de las consultas a informantes clave en base a la caracterización de las tres categorías de estudio, se intenta mostrar que ha habido una flagrante violación a las premisas o puntos de partida teórico referenciales; esta violación o transgresión está relacionada con la ruptura de principios ecológicos que han sido a lo largo de la historia de la humanidad planteados para que se cumplieran y no para que se violentaran; relacionada también con la distorsión de las orientaciones en materia de salud ecológica; similarmente esta violación a las premisas, se refiere a la indiferencia del sistema educativo (específicamente el ámbito universitario el cual fue abordado a través de una muestra de 30 sujetos) frente a las conductas pródigas en el trato con el

ambiente. Ello se agrava con la indiferencia y desconocimiento de la existencia de modos de vida ecológicos que se deben imitar y propagar dentro del contexto de la educación y formación de hombres con conciencia ambientalista. De esta manera se percibe una situación actual que permite hacer un diagnóstico poco alentador en materia de Educación con sentido ambiental, ecológico, de poco o nulo compromiso con la preservación y/o conservación de los ecosistemas, del hábitat y/o de la naturaleza, revelando como impresionante, lo siguiente:

- En primer lugar, alto índice de violación a los principios ecológicos e irrespeto por las prescripciones en materia ambiental, que llega indefectiblemente a la situación de que cada día los seres humanos desarrollamos irracionales formas de consumo energético, que no ha sido trabajado desde las escuelas, ni centros de formación universitaria. De esta forma se revela consecuentemente un alto índice de crecimiento poblacional específicamente a nivel universitario, que llega indefectiblemente a la situación de irracionales formas de consumo energético, desde etapas iniciales de la educación y de la vida, hasta la etapa de presunta madurez en la educación universitaria.
- En segundo lugar, los parámetros que definen la salud ecológica solo se refieren a términos de lo que desmedidamente consume el cuerpo humano.
- Y en tercer lugar, los actores educativos y actores sociales en general, muestran una marcada indiferencia, desinterés o apatía, acerca de la exaltación y animación en pro de la difusión de modos de vida ecológicos.

Se recomienda que a partir de los resultados y argumentos de esta investigación, dentro de los contenidos de las asignaturas ecologistas, se exijan propuestas, proyectos, programas, estrategias o lineamientos específicos en materia de corrección, superación, mejora o transformación de la enseñanza en materia de principios ecológicos, de modelamiento del educador como facilitador o actor educativo promotor del comportamiento pro-ecologista, y se exalten de manera sistemática y estructurada los modos de vida ecológico

que se conocen al menos en Latinoamérica y el Caribe, como la referencia geopolítica de mayor incidencia en los programas educativos venezolanos.

5. Referencias >>

- García, O. (2001). Pensamiento complejo e interdisciplinariedad en organizaciones sociales. *Educere* (12): 281 – 286.
- Hughes, D. P.; Pierce, N. E.; Boomsma, J. J. (2008). Social insect symbionts: evolution in homeostatic fortresses. *Trends in Ecology & Evolution*: pp. 672–677. Disponible en <http://www.csub.edu/~psmith3/Teaching/discussion3C.pdf> [Consulta: 2010, abril 16].
- Kerlinger, Fred N; y Lee, Howard B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México, DF: McGraw Hill.
- Margalef, R. (2002). *Teoría de los sistemas ecológicos*. España: Ed. Alfaomega.
- Maturana, H. (2002). *Cybernetics & Human Knowing*, Volume 9, Numbers 3-4, pp. 5-34(30).
- Miller, T. (1994). *Ecología y Medio Ambiente*. México: Ed. Iberoamericana.
- Molina, T.; y González-Méndez, H. (2002). *Medicina Holística*. Mérida: ULA.
- Morin, E.; Ciurana, E. y Motta, R. (2002). *Educación en la era planetaria*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Nebel, B. y Wrigth, R. (1999). *Ciencias Ambientales*. México: Ed. Prentice Hall.
- Padrón, J. (2007). *Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el Siglo XXI*. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oiart?codigo=2284734>. [Consulta: 2010, abril 16].

- Rodríguez, E. (2007). *Apuntes sobre Ciencias y Ecosistemas*. Trujillo: Universidad de los Andes.
 - Tarski, A. (1990): *Introducción a la Lógica y Metodología de las Ciencias Deductivas*. Buenos Aires: Edit. Calpe.
 - Sarmiento, G. (1984). *Los ecosistemas y la ecósfera*. España: Ed. Blume.
 - Urosa-Alcalá, R. (2000). ¿Por qué nos enfermamos?. *Diario de Los Andes*, Trujillo, Venezuela (Edición 22 aniversario), 24/08/2000.
 - Urosa- Alcalá, R. (2007). *Diagnóstico Ambiental Local y Mundial*. Monografía. Laboratorio de Ecología, NURR-ULA.
-

El CIDE por Dentro: El CIDE y los demás

Pérez Araujo, Víctor Rafael¹

El Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial –CIDE– somos todos. En él, cada uno está haciendo lo mejor de sí, un arduo trabajo investigativo y de extensión, ofrecido a través de la institución como soluciones y propuestas a las presentes circunstancias y retos empresariales, y como un aporte para futuras investigaciones. Cada vez más nos necesitamos unos de otros; sobre todo, así lo vemos aquellos que desde sus inicios en la investigación encontraban en la soledad un motivo para observar, pensar, relacionar y crear, siempre con la oración hacia Dios, que es el verdadero inspirador de la Teoría¹. Es así como, en el CIDE, se encuentra una comunidad de investigadores relacionados como una familia; donde se comparte la vida, el conocimiento y el espíritu por crear y aportar algo nuevo.

Manifestación concreta de lo expresado se encuentra en el Grupo de Investigación en Organizaciones (GIO), que empezó en el año 2007 y que tiende a transformarse en algo superior. El mismo, de seguro, llegará a ser la representación intelectual de la comunidad empresarial de la ciudad de Mérida (Venezuela); por eso, este grupo es actualmente parte importante del CIDE.

Es emocionante y asombroso el reto que las investigaciones en el CIDE, en el GIO y demás agrupaciones y formas de investigar, pueda representar para realidad empresarial, social y política; desde

* Economista, Magister scientiae en Economía, mención Política Económica. Ex asesor de inversión autorizado por la Comisión Nacional de Valores. Investigador invitado del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), Universidad de Los Andes, Venezuela. Investigador del Programa de Estímulo a la Investigación e Innovación (PEII), desde el año 2011.

¹ La palabra teoría proviene del griego y se refiere a un pensamiento especulativo. Al igual que la palabra especular, tiene que ver con “ver”, “mirar”. Proviene de *theoros* (espectador). <http://etimologías.dechile.net/?teori.a>



tres ámbitos interrelacionados ahora más que nunca, como lo son la investigación, la docencia y la extensión desde hace más de tres décadas de evolución dentro del CIDE.

Por lo anterior, es apremiante invitar a la investigación con una finalidad social, estableciendo el mejor vínculo entre la racionalidad del capital y la fuerza del trabajo, dado que a partir de su conjugación se crea el mayor bienestar, y más aún en la actualidad cuando existen tantas limitaciones presupuestarias para la investigación.

En este orden de ideas, hace 6 años comenzamos a investigar el tema de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) como una posibilidad de que las mismas accedieran al mercado de capitales. En principio los investigadores, y en lo personal, nos manifestamos como completamente neófitos en la materia y con enérgicas dudas.



Transcurrieron muchas lecturas buscando entender que el mundo estaba más desarrollado en bolsas de valores para PyME que lo que muchos investigadores y no investigadores nos podíamos imaginar. Al respecto, en el primer proyecto de investigación gestado en el CIDE en este campo, se tuvo la adecuada palabra, que aunque muy usada, explica toda la reflexión, se trataba de “Democratización del capital”. Se trataba de conocer el Mercado Alternativo Bursátil (MAB), nombre de una bolsa de valores para PyME, para empresas en crecimiento que desean emitir acciones. El Mercado Alternativo Bursátil es el nombre particular de una de las modalidades de origen en España, la cual es la más famosa Bolsa de Valores para PyME, dada la abundante literatura al respecto en este país, lugar donde se creó en junio del año 2008, el más crítico para el capitalismo mundial desde la Gran Depresión del año 1929. En torno a este tema, la actual M Sc. Leidi Esperanza Junco Ramírez desarrolló un proyecto,

dirigido por mi persona, que tuvo como finalidad conocer el interés por el Mercado Alternativo Bursátil por parte de las empresas del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela; ciertamente en estas empresas se evidenciaron elevados o significativos niveles de interés, acompañados de una aversión por revelar información financiera, por lo que se asumió como recomendación la educación financiera para las PyME.

La siguiente labor investigativa fue conocer qué factores inciden en el interés de los empresarios locales si existiese el Mercado Alternativo Bursátil; en este proyecto de grupo se contó con la participación del Dr. Daniel Ramírez Calderón, actual coordinador de la Sección de Investigación del CIDE y de mi persona, se discutieron 19 factores y se encontró que el factor Operación Financiera, expresado básicamente en la posibilidad de emitir nuevas acciones, estaba asociado con el interés por el Mercado Alternativo Bursátil privado y público.

Siguiendo lo anterior como un ejemplo, se invita a la comunidad científica del CIDE, a sus investigadores, a profundizar y perseverar de manera progresiva en torno a una misma temática o problema en los diferentes niveles que contempla la investigación, a través de diversas fases o niveles (exploratorio, descriptivo, analítico, explicativo, evaluativo, entre otros) para abarcar y profundizar aquellos aspectos más preocupantes de la realidad social comprendidos dentro de las finanzas, el mercadeo y la gerencia, y áreas afines a las ciencias administrativas, como economía, estadística, matemáticas, ciencias jurídicas y políticas, entre otras, que pueden realizar un aporte a la gerencia. Para de esta manera realizar aportes generadores de cambios, con una visión de integración y unión entre la técnica y el ser humano, y junto con el Estado, sacar de la pobreza a esa mayoría que tuvo menos oportunidades y no conoce otras realidades. Bienvenidos a esta alternativa: *investigar para los demás*.

Normas para los Colaboradores

Normas generales

1. Se recibirán durante todo el año trabajos inéditos y originales (con el compromiso del autor de no proponerlos simultáneamente a otras publicaciones) que versen sobre temas relativos a la gerencial, como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También se recibirán trabajos de áreas afines a las ciencias administrativas (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) siempre que éstos contribuyan con el estudio de la gerencia. Específicamente los mismos pueden consistir en:

Artículo científico. Hallazgos originales como por ejemplo, resultados de proyectos de investigaciones concluidas, adelantos o avances significativos de investigaciones en proceso que ameriten ser difundidos. Deberá contener información suficiente a fin que los científicos o especialistas del mismo campo puedan evaluar la información, los procesos intelectuales y, según el caso repetir el fenómeno; por ello su contenido deberá estructurarse en: introducción, metodología, resultados y discusiones, conclusiones y referencias.

Ensayo. Escrito breve argumentativo e informativo, que expone la interpretación personal del autor, producto de su reflexión teórica, persuadiendo con su discurso al lector sobre un punto de vista en la temática. Deberá presentar una descripción y narración de hechos, para finalizar con argumentos o pruebas relevantes a favor de lo defendido. Puede versar sobre problemas coyunturales de abordaje necesario para la comprensión de los mismos o para el esclarecimiento de aspectos relacionados, con óptica analítica, interpretativa o crítica del autor. Su contenido podrá estructurarse en apertura o introducción (tema principal y justificación), desarrollo (características y desenvolvimiento del tema, argumentos), cierre o conclusiones (perspectiva del ensayista y repercusiones), y referencias.

Artículo de revisión. Escrito producto de una cuidadosa revisión documental (al menos 50 referencias) que comenta, describe,

resume, sistematiza, analiza y/o critica literatura, publicaciones o acontecimientos recientes; con el fin de informar sobre avances o tendencias de interés científico en el área gerencial y afines. Puede contener una crónica (relato histórico de hechos o abordajes teóricos, en orden cronológico), con espíritu crítico o acompañado de discurso sólido, razonado, detenido y metódico sobre el tema, donde se exponga o rebatan posiciones (disertación). Su contenido podrá estructurarse en: alcance de revisión (geográfico, cronológico, origen y tipo de documentos revisados), opinión del autor, conclusiones y referencias.

El Consejo Editorial también podrá considerar publicar otras comunicaciones cortas como **notas** (reseñas de nuevas técnicas, materiales, propuestas pedagógicas, eventos, experiencias didácticas, y demás tópicos de interés en la investigación gerencial), **entrevistas** (diálogo o conversación dinámica y original, estructurada en preguntas y respuestas, con personalidades de reconocida trayectoria nacional o internacional que pudiera contribuir a la investigación gerencial), y **debates** (escrito iniciado con una exposición objetiva de temática actual y sus implicaciones, seguido de controversias, en la opinión o posición de diversos participantes –gremios, estado, académicos, empresarios, etc.- y la recuperación de las principales posiciones, puntos de encuentro y desacuerdo, soluciones y propuestas, de ser el caso. Puede ser una entrevista dinámica acompañada de reflexiones y discusiones).

2. Los trabajos en cualquiera de sus modalidades, al momento de ser recibidos deberán estar asistidos de una declaración firmada por el autor o los autores, manifestando la solicitud de publicación y originalidad (constancia de que el trabajo es inédito y que no se pondrá simultáneamente ante otras publicaciones), su conocimiento y conformidad con las normas de la revista. En coautoría, debe manifestarse la ausencia de conflictos de intereses, que ha sido leído y aprobado por todos los autores; además deberá indicarse el autor de correspondencia (para comunicaciones posteriores), señalando teléfonos y correo electrónico (Ver formato en <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>).

3. Todos los trabajos recibidos a consideración del Comité Editorial de la Revista son remitidos al Comité de Árbitros, según su pertinencia, o devueltos a los autores en caso de no cumplir con las presentes normas editoriales. El Comité de Árbitros, que efectuará la evaluación definitiva a través del sistema doble ciego, designado por el Comité Editorial, está integrado por al menos dos especialistas miembros de la comunidad académica y/o empresarial local o internacional de reconocida trayectoria en el tema del trabajo, provenientes de distintas y prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. La evaluación será realizada de acuerdo a los siguientes criterios: originalidad, pertinencia y apropiada extensión del título, adecuada elaboración del resumen, claridad y coherencia del discurso, dominio de conocimiento, organización interna, rigurosidad científica, actualidad y relevancia de las fuentes, contribución a futuras investigaciones, aportes novedosos al conocimiento y cumplimiento de normas editoriales actualizadas. Recibida la respuesta por parte del Comité de Árbitros designado, el Consejo Editorial decidirá la aceptación de los trabajos, informando al autor de correspondencia la decisión.

4. Aun cuando los trabajos deberán estar correctamente escritos (se aconseja la revisión de un experto, especialmente de los contenidos en inglés, omitiendo el uso de software de traducción), el Comité Editorial se reserva el derecho de realizar ajustes y cambios de forma que considere necesarios a los fines de guardar uniformidad y calidad en la presentación de la revista.

5. Los trabajos deberán ser enviados en formato electrónico, preferiblemente a los correos: cide@ula revistavisiongerencial@gmail.com. También podrán ser enviados en un CD, dispositivo electrónico a la revista Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Teléfonos +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

Normas de presentación de manuscritos

1. Los trabajos, en cualquiera de sus modalidades deben cumplir con las siguientes especificaciones:

Extensión no mayor a 20 páginas y no menor a 15 (tamaño carta), incluyendo título, resumen, cuadros, tablas, ilustraciones, anexos y referencias. Todas las páginas deberán estar numeradas (en arábigo), consecutivamente, escritas por un solo lado a doble espacio en letra Arial 12 en un procesador de palabras Microsoft Word®. Deberán contener como mínimo en el orden presentado, las siguientes secciones según la modalidad del escrito y tema tratado:

1.1 Título (en español e inglés). No más de 15 palabras, que describa y explique adecuadamente el contenido o esencia del trabajo, sin acrónimos, símbolos, siglas y abreviaturas no comunes.

1.2 Tipo de trabajo, según lo señalado: artículo científico, de revisión, ensayo u otros.

1.3 Autor(es). Nombre(s) y apellido(s) completos, acompañados de datos académicos básicos o síntesis curricular de no más de 50 palabras, para cada autor; al pie de la primera página del escrito (sin usar superíndices numéricos sino asteriscos u otro símbolo no numérico): títulos y grados académicos, adscripción institucional -universidad, instituto o dependencia de investigación o docencia-, cargo(s) actual(es), líneas de investigación y correo electrónico. Para la confidencialidad de la autoría durante el proceso de arbitraje, la identificación del(los) autor(es) no deberá aparecer en otras partes del escrito.

1.4 Resumen (en español e inglés). Escrito en un solo párrafo con oraciones completas, redactado en presente y tercera persona, en no más de 150 palabras. Con el fin de asegurar la información suficiente que incremente el interés hacia la lectura del trabajo, el resumen debe contener: propósito u objetivo, metodología, principales resultados y discusión, aportes y conclusiones relevantes, según el caso.

1.5 Palabras clave (en español e inglés). Máximo 6 palabras, sin usar frases que describan el contenido del escrito y presentes en el resumen, para su adecuada clasificación e inclusión en los índices (indización).

1.6 Introducción. Deberá contener el problema con claridad, su importancia, el propósito y alcances del trabajo, breve revisión de la literatura y antecedentes pertinentes para que el lector comprenda la esencia del tema y evalúe los resultados, sin necesidad de consultar las publicaciones anteriores.

1.7 Métodos, especialmente para los artículos científicos. Deberá presentar, diseño y tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección y, según el caso, sujetos de estudio, características de la población estudiada, muestreo y demás procedimientos que demuestren la rigurosidad del trabajo.

1.8 Desarrollo, resultados y discusión, según el caso. Exposición clara y coherente de hallazgos suficientes que apoyen las conclusiones, acompañados de análisis e interpretaciones correspondientes.

1.9 Conclusiones, o consideraciones finales, según el caso. Síntesis de argumentos y discusiones, mediante análisis lógico y objetivo de lo comprobado, sin ser una repetición del resultado. Podrían incluir recomendaciones y futuras líneas de investigación, propuestas u oportunidad para abordar otros contextos o áreas de investigación.

1.10 Referencias. Se deberán consultar en su mayoría fuentes actuales y relevantes (artículos científicos). Deberán aparecer consistentemente según las pautas señaladas en el apartado 8 y las normas de estilo internacional del Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association (APA). (<http://www.apastyle.org/faqs.html>)

2. Cada parte podrá organizarse en secciones, identificadas con subtítulos en negritas y numerados en arábigos de acuerdo al sistema decimal, usando un punto para separar los niveles de división (por ejemplo: 1 ... 1.1 ... 1.2 ... 2 ... 2.1 ... 2.2). El número de subdivisiones debe limi-

tarse al tercer nivel. El material complementario se ubicará en anexos, después de las referencias, titulados y numerados en arábigos.

3. Las tablas contendrán información numérica en su mayoría y los cuadros información literal en su mayor parte. Los gráficos presentan información a partir de signos o imágenes; de allí que todas las figuras, ilustraciones, diagramas, imágenes, mapas, etc. se denominarán “Gráficos”. Los cuadros, tablas y gráficos y anexos aparecerán citados en el texto e incluidos en el mismo; deberán contener título (preciso y breve) y numeración (arábigos) en la parte superior; y sus abreviaturas y símbolos deberán ser explicados al pie de los mismos. Los cuadros, tablas y gráficos se presentaran en formato *Microsoft Word®* o *Excel®*, y las imágenes (mapas o fotos), en formato JPG (resolución mayor o igual a 300 dpi). Las ecuaciones deberán ser insertadas en el texto con un editor de ecuaciones, referenciadas y numeradas como “Gráficos”.

4. Toda abreviación no común, sigla, acrónimo, símbolo, deberá aparecer deletreada y definida la primera vez que presente en el texto. Las fechas y horas se expresarán numéricamente. Las notas explicativas o comentarios deben reducirse al mínimo, no deben utilizarse para indicar bibliografías, solo deben limitarse a observaciones de contenido imprescindibles, referenciándose numéricamente en arábigos, al pie de la página correspondiente, con una extensión no superior a tres líneas.

5. Las aclaratorias sobre la naturaleza u origen del trabajo (proyecto de investigación, trabajo de grado, tesis, financiación, agradecimientos, colaboradores, instituciones de adscripción) deben ubicarse al pie de la primera página bajo el término “Nota”.

6. Las citas textuales con menos de 40 palabras aparecerán dentro del texto, entre comillas; con más de 40 palabras se escriben en renglón aparte con letra tamaño 10, sangría y sin comillas. En cualquier caso, deberán aparecer los datos de la fuente, incluyendo su página, según se señala a continuación ⁽¹⁾.

7. Las citas en el texto deberán hacerse entre paréntesis, de acuerdo al sistema autor-fecha (sistema APA), indicando el

apellido(s) del autor(es), el año de publicación y la página, de ser textual (Kaku, 2009, p. 90). Si son más de dos y hasta cinco autores, en la primera cita se deberán indicar los apellidos de todos, posteriormente se menciona solo el primero seguido de “et ál” y punto (et ál.). De ser seis o más autores al momento de citar el documento deberá aparecer sólo el apellido del primero seguido de “et ál.”, Ej.: (Pendergrast et ál., 1986, p. 26). Si dos autores tienen el mismo apellido, deben emplearse sus respectivas iniciales para diferenciarlos, Ej.: (Wonnacott, P. y Wonnacott, R., 1984). Cuando se haga referencia a publicaciones oficiales, debe suministrarse el mínimo de elementos tomados del título, ejemplo: (Gaceta Oficial: 1974, N° 30.402). En caso de citar varias obras que sirvan de argumento a una afirmación, debe separarse cada autor con punto y coma, y presentarlos en orden alfabético, Ej.: (Merton, 1980; Simmet, 1934). Cuando se citan varias páginas, el guion (-) significa numeración continua, mientras que la coma (,) páginas aisladas o discontinuas. Ejemplo: (Merton, 1980, pp. 2-38) (Merton, 1980, pp. 2,51,13). Cuando se accede a información de algún autor o entidad a través de otro autor, deberá colocarse: Penrose (citado por Hawking, 2010) piensa que (...).⁽¹⁾

8. La lista de referencias al final el trabajo, será ordenada alfabéticamente, de acuerdo con los apellidos de los autores. Si existieran varias obras de un mismo autor, se presentarán por orden cronológico ascendente de los años de publicación (en caso de coincidencia en el año de la publicación se diferenciarán escribiendo una letra minúscula (a,b,c,...) después del año. Deberán respetarse las siguientes indicaciones en cuanto orden, cursivas, espaciado, sangría francesa y signos de puntuación ⁽¹⁾:

8.1. Artículos de revistas: Apellido, A. A., Apellido, B. B. y Apellido, C. C. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen*(número), pp-pp.

Setó, D. (2005). La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(1), 141-156.

1 Tomado de la sexta edición del Publication Manual of the American Psychological Association (APA), y de la Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Centro de Escritura Javeriano <http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos/Normasapa.pdf>

8.2. Libros: Apellido, A. A. (Año). *Título*. (Edición), Ciudad: Editorial.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. (7ª ed.). México: Editorial.

8.3. Capítulos en libros: Apellido, A. A. (Año). Título del capítulo o la entrada. En A. A. Apellido. (Ed.). *Título del libro* (pp. xx-xx). Ciudad: Editorial.

Cengage. Molina, V. (2008). "... es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), *Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos* (pp. 53-62). Cali: Sello Editorial Javeriano.

8.4. Se admitirán sólo citas de **fuentes electrónicas** emitidas o respaldadas de instituciones académicas o científicas: Autor, A. A. (Año). *Título del trabajo*. Recuperado el mes día, año, de <http://www.xxxx.com>

De Jesús Domínguez, J. (1887). *La autonomía administrativa en Puerto Rico*. Recuperado mayo, 25, 2012, de <http://memory.loc.gov/cgi-bin/query>

8.5. Tesis y trabajos de grado: Autor, A. y Autor, A. (Año). *Título de la tesis* (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.

Aponte, L. y Cardona, C. (2009). *Educación ambiental y evaluación de la densidad poblacional*. Tesis doctoral. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.

General policies

1. Original and unpublished papers are received throughout the year (with author's commitment of not presenting them to other journals). The journal covers subjects related to management such as theoretical and empirical contributions following local or international approaches. Other related areas (economy, accountancy, statistics, sociology, psychology, computers, philosophy, law, politics, mathematics, etc.) will be also considered, provided that these may contribute with the managerial studies. Papers could be:

1.1 Scientific articles: original, research articles presenting results of concluded research projects, advances in research (still in progress) that may be newsworthy. It should contain enough information in order for other researchers or specialist of the same field to evaluate the information, the intellectual process and in some situations, replicate the phenomenon. It should be structured by: introduction, methodology, results and discussions, conclusions and references.

1.2 Essay: short composition on a particular theme or subject, generally analytic, speculative, or interpretative, giving the author's own argument based on theoretical reflection. It should present a description and narration of facts, to end with arguments supporting the author's opinion. It may be concerned on economic problems, in order to achieve a better understanding of these problems or related topics. It could be structure by introduction (main topics and justification), body (characteristics and development of the topic), conclusion (author's perspectives and repercussions) and references.

1.3 Review article: systematic reviews and literature reviews (at least 50 references) that summaries, describe, analyze them in order to inform about advances, and scientific trends in management and related areas. It could include a historical review (presenting theoretical approaches in chronological order), through a critical approach, and a methodic and well structure discourse where different positions related to the topic are exposed or refuted. It could be structure by: the scope of the review (geographical, chronological, origin and

type of the literature considered) author's opinion, conclusions and references.

14. The editorial board could also considered to publish other papers such as notes (review of new technics, materials, teaching approaches, events, didactic experiences and other topics related to management research), interviews (dialogues or dynamic and original conversations, with important national or international personalities that may contribute to management research), debates (started with an objective statement of current issues and its implications, controversies in the opinion or position of various participants – organizations, state, academics, businessmen, etc. and the presentations of the main positions, agreements and disagreement, solutions and proposals, if any. It may be a dynamic interview with reflection and discussion).

2. Papers in all their forms, when being received, shall be supported by a statement signed by the author or authors applying for publication and originality (proving that the paper is unpublished and it has not simultaneously been proposed to other publications), knowledge and compliance with the standards of the journal. When coauthored, it should be demonstrated the absence of conflicts of interest, and that the paper has been read and approved by all authors; also the corresponding author should be established (for further communication), writing phone numbers and email (See format <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>).

3. All submitted papers to the Editorial Board of the Journal are referred to the Reviewer Committee, according to its relevance, or returned to the authors for not complying with these editorial standards. The Reviewer Committee, which has the final evaluation through the double blind evaluation system, designated by the Editorial Board, is composed of at least two specialists' members of the academic community and / or local or international business community renowned in the topic of the paper, from various prestigious national and international institutions. The evaluation will be conducted according to the following criteria: originality, relevance and proper length of the title, adequate preparation of the abstract,

precision and coherence of discourse, knowledge of the topic, internal organization, scientific accuracy, timeliness and relevance of references, contribution to future research, innovative contributions and compliance of the updated editorial standards. Once the response from the Reviewer Committee is received, the Editorial Board will decide to publish the paper or not, informing the decision to the corresponding author.

4. Although all papers must be properly written (it is important the revision of an expert, especially of the English content, avoiding the use of translation software), the Editorial Board reserves the right to make adjustments and changes if necessary, in order to keep consistency and quality of the journal.

5. Papers should be submitted in electronic format, preferably to cide@ula.revistavisiongerencial@gmail.com. They could also be sent on a CD, electronic device to *revista Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela*. Phone + 58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

Submission of manuscripts

Papers, in all their forms must meet the following standards:

1. The texts must be no longer than twenty (20) pages long and no less than fifteen (15) (letter size) including title, abstracts, tables, figures, appendices and references. All pages should be numbered (in Arabic), written on one side only, double-spaced in Arial 12 in a word processor Microsoft Word®. They must contain at least, in the order presented, the following sections according to type of writing and topic treated:

1.1. Title (in Spanish and English). No more than 15 words that describe and explain adequately the content or nature of the paper, without any uncommon acronyms, symbols, and abbreviations.

1.2. Type of work, as appointed: scientific article, review, essay or other.

1.3. Author (s). Name (s) and last name (s), accompanied by academic curriculum data or summary of no more than 50 words, for each author; in footnote at the first page of the paper (without using numerical superscripts but asterisks or other non-numeric symbol): academic titles and degrees, institutional affiliation -University, institute of research or teaching- current position(s), research lines and email. For confidentiality of authorship during the arbitration process, the identification of (the) author (s) should not appear in other parts of the paper.

1.4. Abstract (in Spanish and English). Written in a single paragraph in complete sentences, in third person present and in no more than 150 words. In order to ensure enough information to increase the interest in reading the work, the abstract should contain: purpose or objective, methodology, main results and discussion, contributions and relevant findings.

1.5. Keywords (in Spanish and English). Maximum 6 words without using phrases that describe the content of the paper but words included in the abstract, for proper classification and inclusion in the indexes (indexing).

1.6. Introduction. It should contain the problem, its importance, purpose and scope of the work, a brief review of literature and relevant background for the reader to understand the essence of the issue and evaluate the results without checking older publications.

1.7. Methods, for scientific articles. The design and type of research, techniques and data collection instrument and, if necessary, subject of study, characteristics of population, sampling and other procedures that demonstrate the rigor of the research.

1.8. Body, results and discussion. Clear and coherent presentation of sufficient findings supporting the conclusions, accompanied by analyzes and interpretations.

1.9. Conclusions or final considerations. Synthesis of arguments and discussions, using logical and objective analysis of what proved, without repeating the result. It could include recommendations and future research proposals or opportunity to address other contexts or research areas.

1.10. References. The most current and relevant sources (scientific articles) should be consulted. They must consistently appear according to the guidelines set out in paragraph 8 and the rules of international style Publications Style Manual of the American Psychological Association (APA). ([Http://www.apastyle.org/faqs.html](http://www.apastyle.org/faqs.html))

2. Each part may be organized in sections identified with subtitles in bold and numbered in Arabic according to the decimal system, using a period to separate split levels (eg 1 ... 1.1 ... 1.2 ... 2 ... 2.1 ... 2.2). The number of subdivisions should be limited to the third level. The supplementary material will be placed in Appendices, after the references, titled and numbered in Arabic.

3. The tables should contain mostly numerical information. The graphs present information from signs or images; hence all figures, illustrations, diagrams, images, maps, etc. will be called "Graphics". Tables, charts and graphs and appendices appear quoted in the text and included in it; They must contain title (precise and brief) and numbered (Arabic) on top; and their abbreviations and symbols should be explained at footnotes. Tables, charts and graphs should be presented in Microsoft Word® or Excel® format, and images (maps and photos) in .JPG (greater than or equal to 300 dpi resolution). Equations should be inserted in the text with an equation editor, referenced and numbered as "Graphics".

4. Any no common abbreviation, acronym, symbol, must appear spelled and defined the first time it is presented in the text. Dates and time will be expressed numerically. The explanatory notes or comments should be avoided and should not be used to indicate bibliographies, just be limited to observations of essential content, in Arabic, at the footnotes of the relevant page, with a length not exceeding three lines.

5. Clarification of the nature or origin of the paper (research project work, thesis, financing, acknowledgments, collaborators, institutions of affiliation) should be located as footnotes in the first page under the heading “Note”.

6. The quotes in less than 40 words appear in the text in quotation marks; more than 40 words are written on separate line with font size 10 without quotation marks. In any case, the data source must appear including the page, as noted below (1).

7. The citation in the text should be in brackets, according to the author-date system (APA), indicating the name (s) of author (s), year of publication and page, if textual (Kaku system 2009, p. 90). If more than two and up to five authors, on the first quote all names should be indicated and subsequently mention only the first followed by “et al” and point (et al.). If six or more authors, in the text should appear only the last name of the first author followed by “et al.” Ex .: (Pendergrast et al., 1986, p. 26). If two authors have the same last name, initials must be used to differentiate, Ex .: (Wonnacott, P. and Wonnacott, R., 1984). Where reference is made to official publications, you must provide a minimum of elements from the title, eg (Gaceta oficial: 1974, No. 30402). When citing several works that serve as an argument to a statement, each author must be separated by a semicolon, and present them in alphabetical order, Ex .: (Merton, 1980; Simmet, 1934). When multiple pages are quoted, the dash (-) means continuous numbering, while the comma (,) means isolated pages or discontinuous. Example: (Merton, 1980, pp 2-38.) (Merton, 1980, pp 2,51,13.). When using information from some author or entity cited by another author, it should be placed: Penrose (cited by Hawking, 2010) think (...) () .

8. The list of references at the end of the work will be arranged alphabetically according to the last names of the authors. If there are several works by the same author, they will be presented in ascending chronological order of publication years (in case of coincidence in the year of the publication will differentiate writing a lowercase letter (a, b, c, ...) after the year. The following information must be respected as order, italics, spacing, hanging indent and punctuation:

8.1. **Journal articles:** Last Name, A. A., Last Name, B. B. and Last Name, C. C. (Date). Title of article. Journal name, volume (number), pp-pp.

Setó, D. (2005). La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(1), 141-156.

8.2. **Books:** Last Name, A. A. (Year). Title. (Edition) City: Publisher. Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. (7ª ed.). México: Editorial.

8.3. **Book Chapters:** Surname, A. A. (Year). Title of chapter or entry. In A. A. Name. (Ed.). Title of the book (pp. Xx-xx). City: Publisher.

Cengage. Molina, V. (2008). "... es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), *Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos* (pp. 53-62). Cali: Sello Editorial Javeriano.

8.4. Only quotation from electronic sources certified by academic and scientific institutions will be accepted. Author, A. A. (Year) Title. Retrieved month day, year, from <http://www.xxxx.com>

De Jesús Domínguez, J. (1887). *La autonomía administrativa en Puerto Rico*. Recuperado mayo, 25, 2012, de <http://memory.loc.gov/cgi-bin/query>

8.5. **Thesis:** Author, A., Author, A. (Year). Thesis title (undergraduate, master's or PHD). Institution Name, Location.

Aponte, L. y Cardona, C. (2009). *Educación ambiental y evaluación de la densidad poblacional*. Tesis doctoral. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.

Proceso de Arbitraje (Instrucciones)¹

Todos los trabajos son sometidos a un riguroso proceso de revisión o evaluación anónima de pares, conformados como cuerpo de árbitros o comité de arbitraje.

1. El Comité de Árbitros, designado por el Comité Editorial, es el cuerpo que efectúa la evaluación definitiva de los trabajos recibidos por la Revista Visión Gerencial; estará integrado por al menos dos especialistas miembros de la comunidad académica y/o empresarial local o internacional, de reconocida trayectoria en el tema del trabajo, provenientes de distintas y prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. A partir de la respuesta recibida por parte del Comité de Árbitros designado, el Consejo Editorial decidirá la aceptación de los trabajos, por lo que aquellos que sean admitidos para su publicación dependerán de las evaluaciones realizadas por el Comité de Árbitros.

2. Durante el proceso de revisión o evaluación, se mantiene en absoluto anonimato la identificación de autores y árbitros. Por tal motivo el Comité Editorial de la revista Visión Gerencial se compromete a mantener en absoluta reserva los juicios u opiniones realizadas por los árbitros; igualmente, estos últimos deberán evitar identificar el resultado de sus evaluaciones y demás formatos utilizados para efectuar tal actividad.

3. La evaluación será realizada en total imparcialidad, siendo prioridad lo relativo a la **pertinencia del tema** ajustado a las ciencias administrativas y áreas afines (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) que aporten al estudio de la gerencia. Igualmente es prioritario en la evaluación corroborar la ubicación del escrito dentro de alguna **modalidad de trabajo** a publicar por la revista (artículos científicos, ensayos, artículos de revisión, notas, debates o entrevistas) (Normas generales para colaboradores).

.....
1 Proceso aprobado en el Consejo Editorial celebrado el 21 de enero de 2015.

4. También la evaluación se realizará de acuerdo a los siguientes criterios: **originalidad y extensión** del trabajo, en todas sus partes o dimensiones (título, resumen, revisión de literatura, conclusiones, etc.); adecuada elaboración del resumen, claridad y **coherencia del discurso, dominio del conocimiento** evidenciado, adecuada **organización interna, rigurosidad científica, actualidad y relevancia de las fuentes o referencias** (consulta de fuentes científicas), **contribución a futuras investigaciones** en el área, **aportes novedosos** al conocimiento del objeto y **cumplimiento de normas editoriales** actualizadas. Igualmente los árbitros podrán basar su evaluación en criterios técnicos en cuanto a redacción y ortografía del escrito, en sus contenidos en español e inglés.

5. Los árbitros deberán efectuar evaluaciones con espíritu constructivo, con argumentos sólidos, aun cuando los trabajos se consideren rechazados; por ello, en la medida de lo posible, toda detracción, crítica, objeción o acotación deberá ser comentada y/o explicada, con el fin de ser enviada al (los) autore(s).

6. Al finalizar la evaluación, el árbitro deberá emitir o redactar en síntesis, en el formato facilitado por el Comité Editorial o en hojas anexas, sus apreciaciones generales sobre el trabajo donde se presenten las correcciones específicas y las observaciones. Toda evaluación del árbitro debe conducir a una decisión final, en sus distintas modalidades: aprobado, aprobado con observaciones menores o leves, aprobado con observaciones sustanciales o rechazado.

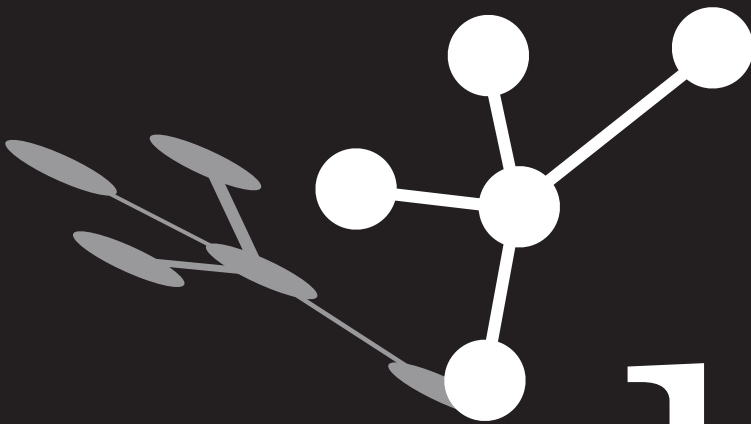
7. Para la Revista Visión Gerencial es compromiso fundamental generar respuestas rápidas a las solicitudes que recibe, sin menoscabo del riguroso proceso de evaluación; en tal sentido, los árbitros tendrán un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, para efectuar la evaluación y entrega de sus resultados, contados a partir del momento de formalizar la invitación formulada por el comité de arbitraje.

8. Los árbitros podrán enviar, preferiblemente en formato electrónico, los resultados de sus evaluaciones al editor, a través de los correos: revistavisiongerencial@gmail.com, cide@ula También po-

drán ser enviados en un CD, dispositivo electrónico o papel a la revista Visión Gerencial, Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Código postal: 3101. Teléfonos +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

<http://www.saber.ula.ve/visiongerencial/>
revistavisiongerencial@gmail.com

visión
gerencial
revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide



cide

centro de investigaciones y desarrollo empresarial

facultad de ciencias económicas y sociales universidad de los andes

Índice • Table of contents

ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

- Comportamiento del pequeño empresario de Mérida Venezuela ante la oferta china
 BEHAVIOR OF SMALL BUSINESS FROM MERIDA VENEZUELA IN RESPONSE TO THE CHINESE OFFER
Abreu de León, Alibeth; Paredes, Dorys Coromoto; Méndez, Mariencris 7-24
- Percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes (FACES-ULA) con relación a la Responsabilidad Social Empresarial
 PERCEPTION OF STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIALS SCIENCES, UNIVERSITY OF LOS ANDES, REGARDING CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
Baptista de C., María Virginia; León de Álvarez, María de Pátima; Mora Contreras, César Enrique 25-52
- Contabilidad bajo el enfoque de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's). Estudio basado en la Pyme del sector salud privado, municipio Valera estado Trujillo, Venezuela.
 ACCOUNTING UNDER THE INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION APPROACH STUDY BASED ON EMPIRICAL EVIDENCE OF PRIVATE SECTOR SMEs VALERA MUNICIPALITY, TRUJILLO ESTATE, VENEZUELA.
Durán Sánchez, Yosmary Carolina 53-88
- Vinculaciones interempresariales colaborativas en contextos bajo red. Estudio de caso en organizaciones pertenecientes al sector de maquinaria pesada. Barquisimeto, Estado Lara. Venezuela.
 Collaborative interorganizational linkages in network context. A CASE STUDY OF ORGANIZATIONS BELONGING TO THE HEAVY MACHINERY SECTOR, BARQUISIMETO, LARA STATE, VENEZUELA.
Hernández Arias, Aymara P. y Zapata Rotundo, Gerardo J. 89-118
- Contextualización de las funciones gerenciales teóricas a la realidad de las Pymes en San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela
 CONTEXTUALIZING THEORETICAL MANAGEMENT FUNCTIONS TO THE REALITY OF SMEs IN SAN CRISTOBAL, TACHIRA STATE, VENEZUELA
Muñoz Fernández, Miguel Ángel y Ugueto Maldonado, Martha Graciela 119-138
- Características emprendedoras de los gerentes de las empresas familiares de la población de Santa Bárbara del Zulia, Venezuela
 ENTREPRENEURIAL CHARACTERISTICS OF ENTERPRISING MANAGERS FOR FAMILY BUSINESS FROM SANTA BÁRBARA DEL ZULIA, VENEZUELA
Ortega Luzardo, Anyelin Teresa; Lujano Montiel, Jenny del Carmen y López Pérez, María Isolina 139-164
- ### ENSAYOS Y ARTÍCULOS DE REVISIÓN
- Cameralismo: un antecedente más en la evolución de la administración como ciencia
 CAMERALISM: A HISTORY IN THE EVOLUTION OF MANAGEMENT AS A SCIENCE
Araujo Lobo, Alice J. 165-179
- Rendición de cuentas y el control en organizaciones de la sociedad civil en Venezuela: ¿control externo o control social?
 ACCOUNTABILITY AND CONTROL IN CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS IN VENEZUELA: EXTERNAL CONTROL OR SOCIAL CONTROL?
Briceno María E.; Maraboli Ana M; Linares Yuraima; Cote, Marilys Carrero, Mary 181-198
- Objeto de estudio de la administración bajo el pensamiento complejo
 THE OBJECT OF STUDY OF THE ADMINISTRATION UNDER COMPLEX THINKING
Luciani Toro, Laura; Viloria A., Norka J. 199-220
- Enfoque educativo de la situación ambiental: una visión teórica desde lo racional-idealista
 EDUCATIONAL APPROACH OF THE ENVIRONMENTAL SITUATION: A THEORETICAL VIEW FROM THE RATIONAL-IDEALIST
Urosa Alcalá, Rafael; García de Berrios, Omaira y Berrios, Freddy José 221-239
- El CIDE por Dentro: El CIDE y los demás
Pérez Araujo, Víctor Rafael 240-243

