

## Sustentabilidad en las Organizaciones

El libro *Sustentabilidad en las organizaciones. Acciones y perspectivas del presente con visión de futuro*, reúne los resultados de procesos de investigación de diversos autores frente al tema de la sustentabilidad. Se presentan trabajos relacionados a empresas del sector lácteo y del sector camaronero. También se presenta un trabajo sobre responsabilidad social interna en el contexto de universidades públicas de Colombia y Venezuela, se analiza el papel de los grupos de interés en el desarrollo de estrategias de responsabilidad social corporativa de organizaciones y se analiza el caso de la red colaborativa para la gestión integral de residuos y desechos sólidos en Maracaibo, Venezuela.

Escanee el código QR para conocer más títulos publicados por Ediciones Universidad Simón Bolívar



EDICIONES  
**UNIVERSIDAD  
SIMÓN BOLÍVAR**



ISBN 978-958-5533-24-0



9 789585 533240 >

### Compiladores:

Ronald Prieto Pulido  
Alexander Urribarri Monagas  
Annherys Paz Marcano

# Sustentabilidad en las organizaciones

**ACCIONES Y PERSPECTIVAS DEL PRESENTE  
CON VISIÓN DE FUTURO**

**UNIVERSIDAD  
SIMÓN BOLÍVAR**

BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN



Res. 23095 del MEN

# Sustentabilidad en las organizaciones

**ACCIONES Y PERSPECTIVAS DEL  
PRESENTE CON VISIÓN DE FUTURO**

**SUSTENTABILIDAD EN LAS ORGANIZACIONES.  
ACCIONES Y PERSPECTIVAS DEL PRESENTE CON  
VISIÓN DE FUTURO**

© Carlos Pedraza Reyes - Nair Cantillo Campo - Jesús García Guiliany  
Ronald Prieto Pulido - Annherys Paz Marcano - José Ojeda Hidalgo  
Jorge Lechuga-Páez - Ana Cazallo-Antúnez - William Pirela Morán  
Alexander Urribarrí Monagas - Yoleida Hernández Téllez - Fabio Cruz-Páez

**Compiladores:** Ronald Prieto Pulido - Alexander Urribarrí Monagas  
Annherys Paz Marcano

**Proceso de arbitraje doble ciego**

Recepción: Febrero de 2018  
Evaluación de propuesta de obra: Abril de 2018  
Evaluación de contenidos: Junio de 2018  
Correcciones de autor: Agosto de 2018  
Aprobación: Octubre de 2018

# Sustentabilidad en las organizaciones

## ACCIONES Y PERSPECTIVAS DEL PRESENTE CON VISIÓN DE FUTURO

### Compiladores:

Ronald Prieto Pulido • Alexander Urribarrí Monagas  
Annherys Paz Marcano

Carlos Pedraza Reyes - Nair Cantillo Campo - Jesús García Guiliany  
Ronald Prieto Pulido - Annherys Paz Marcano - José Ojeda Hidalgo  
Jorge Lechuga-Cardozo - Fabio Cruz-Páez - Ana Cazallo-Antúnez  
William Pirela Morán - Alexander Urribarrí Monagas - Yoleida Hernández Téllez

Sustentabilidad en las organizaciones. Acciones y perspectivas del presente con visión de futuro / compiladores Ronald Prieto Pulido [y otros 2]; Carlos Pedraza Reyes [y otros 8]-- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2018.

199 páginas; ilustraciones; 17 x 24 cm

ISBN: 978-958-5533-24-0

1. Responsabilidad social corporativa 2. Administración de empresas 3. Gestión ambiental I. Prieto Pulido, Ronald, compilador-autor II. Urribarri Monagas, Alexander, compilador-autor III. Paz Marcano, Annherys, compilador-autor IV. Pedraza Reyes, Carlos V. Cantillo Campo, Nair VI. García Guiliany, Jesus VII. Ojeda Hidalgo, José VIII. Lechuga-Carodozo, Jorge IX. Cruz-Páez, Fabio X. Cazallo-Antúnez, Ana XI. Pirela Morán, William XII. Hernández Téllez, Yoleida XIII. Título

658.408 S964 2018 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 22ª. edición  
Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

Impreso en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



©Ediciones Universidad Simón Bolívar

Carrera 54 No. 59-102

<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/edicionesUSB/>

[dptopublicaciones@unisimonbolivar.edu.co](mailto:dptopublicaciones@unisimonbolivar.edu.co)

Barranquilla - Cúcuta

#### Producción Editorial

Editorial Mejoras

Calle 58 No. 70-30

[info@editorialmejoras.co](mailto:info@editorialmejoras.co)

[www.editorialmejoras.co](http://www.editorialmejoras.co)

Diciembre de 2018

Barranquilla

*Made in Colombia*

---

#### Como citar este libro:

Pedraza Reyes, C., Cantillo Campo, N., García Guiliany, J., Prieto Pulido, R., Paz Marcano, A., Ojeda Hidalgo, J., . . . Hernández Téllez, Y. (2018). *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro*. (R. Prieto Pulido, A. Urribarri Monagas, & A. Paz Marcano, Comps.) Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

# Contenido

<b>Prólogo</b> .....	7
<b>Análisis de los valores ambientales presentes en empresas del sector lácteo</b> .....	11
<b>Responsabilidad social interna dimensión humana en universidades públicas de Colombia y Venezuela</b> .....	45
<b>Grupos de interés en la estrategia de responsabilidad social corporativa de organizaciones</b> .....	71
<b>Gestión ambiental. Realidad oculta en la industria camaronera</b> .....	97
<b>Red colaborativa para la gestión integral de residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo</b> .....	135



## Prólogo

A pesar de que, desde la revolución industrial, con las primeras máquinas de vapor, ya había voces que profetizaban el posible problema ambiental que se cernía sobre la sociedad. Fue hasta después de la segunda guerra mundial que, en el marco de los trabajos de la recién formada Organización de las Naciones Unidas, se tomó el tema de los problemas ambientales, como una temática a trabajar de forma internacional. A finales de la década de los sesentas ya se habían configurado los primeros grupos que tomaban el tema de la sustentabilidad de forma seria, con propuestas y de forma organizada, como los autodenominados, amigos de la tierra. Este tipo de iniciativas dio comienzo, en la década de los setentas a un crecimiento de este tipo de iniciativas, producto de la toma de conciencia de la sociedad sobre el impacto de la actividad humana en la tierra, de ahí iniciativas como las del Club Roma, el Informe Meadows sobre los límites del crecimiento, o la Conferencia sobre el Medio Humano (1972); la década de 1980 se caracterizó por una proliferación de los llamados partidos verdes, que en general se convirtieron en la tercera fuerza, por encima de los partidos socialistas, y que tenían como objetivo proyectar iniciativas de política pública de orden ecológicas que ayudaran a revertir el daño que se estaba realizando al medio ambiente. Esta década cierra con el Informe Burtland (1987) y cinco años después abre la década de los noventas con la Declaración de Río (1992). El nuevo siglo abre con los trabajos de Amartya Sen, de Joseph Stiglitz, de Jean Paul Fitoussi entre otros, que ponen énfasis en los indicadores de desarrollo humano. Actualmente la agenda 2030, pretende liderar las políticas públicas de los estados, a manera de guía de actuación, sin embargo, sus resultados aún están por verse.

Con este preámbulo es que gira la guía discursiva del presente libro, Pedroza, Cantillo, García y Prieto, analizan el tema de los valores en la industria láctea, recuperando la figura de los valores como un elemento toral en el logro de los objetivos medioambientales.

En este mismo orden de ideas, es que Pirela, Prieto, Urribarri y Hernández, analizan la industria camaronera a partir de acciones de gestión ambiental y concluyen que es necesario revisar la práctica de este sector y hacer frente a los impactos que se están dejando en el medio ambiente.

Con estas mismas preocupaciones, Hernández, García y Prieto, abordan el reto de entender el problema de los residuos y desechos en el municipio de Maracaibo, a través de una red de colaboración que logre una gestión integral de estos desechos, revisan el marco regulatorio actual con la intención de conocer sus fortalezas y debilidades y a partir de ahí proponer un marco legal y regulatorio que haga más eficiente la gestión de los desechos y residuos del municipio de Maracaibo.

En cuanto a la relación de las organizaciones con sus partes interesadas, Lechuga, Cruz y Cazallo, abordan el tema de los llamados stakeholders y cómo se pueden fundamentar estrategias tomando como centro estas partes interesadas. A pesar de ser una teoría muy estudiada, desde su gestación en la década de los sesentas y su enfoque en la responsabilidad realizada por Freeman (1984) y su explicación, por demás completa en la ISO 26000 (2010) los autores concluyen que no existe una estrategia para identificar estas partes interesadas, que normalmente se confunden con los accionistas (shareholder) y hacen énfasis en la importancia que tiene esta identificación para acceder a mejores condiciones de bienestar.

Finalmente, Paz, Prieto y Ojeda, analizan la dimensión humana, como un elemento de la dimensión interna en la responsabilidad social en universidades de Colombia y Venezuela, a partir del levantamiento de información de 18 decanos, los autores enfatizan el compromiso socialmente responsable con los colaboradores de las instituciones de educación superior y la importancia de los programas de gestión humana, salud y seguridad para lograr esta gestión humanizada.

Se puede observar que el eje central de esta obra obedece a una revisión actual de la sustentabilidad y la responsabilidad social, y en cada revisión se propone guías a seguir para lograr un futuro más promisorio, que se ajuste a la visión de bienestar comúnmente aceptado.

**José Felipe Ojeda Hidalgo**

Docente tiempo completo.

Universidad de Guanajuato, México



# Análisis de los valores ambientales presentes en empresas del sector lácteo\*

## *Analyze environmental values in the dairy sector*

---

### **Carlos Pedraza Reyes**

Universidad de La Guajira, Riohacha  
cjuliop@uniguajira.edu.co

### **Nair Cantillo Campo**

Universidad de La Guajira, Riohacha  
ncantilloc@uniguajira.edu.co

### **Jesús García Guiliany**

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla  
jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co

### **Ronald Prieto Pulido**

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla  
rprieto1@unisimonbolivar.edu.co

---

\* El capítulo de libro se deriva de la Tesis Doctoral para optar al grado de Doctor en Ciencias Gerenciales por la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela, Titulada: *Emprendimiento Social como dimensión de la Ética Ambiental en el Sector lácteo*.

## Resumen

El objetivo del artículo fue analizar los valores ambientales presentes en empresas del sector lácteo. La tipología del estudio fue descriptiva, analítica, de campo. El diseño se definió como cuantitativo, no experimental, transversal. Las unidades de información, estuvieron conformadas por directivos, jefes de recursos humanos y empleados de las empresas. La técnica de recolección de datos fue por encuesta a través de un cuestionario dicotómico, validado por diez expertos. La confiabilidad, a través del método Kuder Richardson, fue de 0,98. La interpretación de los datos, fue con estadística descriptiva de frecuencias absolutas y acumuladas, apoyadas en medidas de tendencia de promedio y desviación estándar. Los resultados mostraron cómo los indicadores en valores ambientales de conservación, protección, compromiso y responsabilidad ambiental en forma general tuvieron comportamientos positivos en las empresas. En las conclusiones se apreció como las empresas por medio de su filosofía ayudaron a la conservación, preservación y mantenimiento de su entorno, mediante políticas que ayudaban a la sostenibilidad y restauración del medioambiente, basadas en el cumplimiento de la normatividad, mediante la sensibilización del personal en el cuidado del medioambiente.

**Palabras clave:** ética ambiental; valores ambientales; conservación ambiental; protección ambiental y responsabilidad ambiental.

## Abstract

The objective of the article was to analyze the environmental values present in companies in the dairy sector. The typology of the study was descriptive, analytical, field. The design was defined as quantitative, not experimental, transversal. The information units were made up of executives, heads of human resources and employees of the companies. The technique of data collection was by survey through a dichotomous questionnaire, validated by ten (10) experts. Reliability, through the Kuder Richardson method, was 0.98. The interpretation of the data was with descriptive statistics of absolute and accumulated frequencies, supported by measures of average trend and standard deviation. The results showed how the indicators in environmental values of conservation, protection, commitment and environmental responsibility in general had positive behavior in companies. In the conclusions it was appreciated how the companies through their philosophy helped the conservation, preservation and maintenance of their environment, through policies that helped the sustainability and restoration of the environment, based on compliance with the regulations, by raising awareness of the staff in the care of the environment.

**Keywords:** environmental ethics; environmental values; environmental Conservation; environmental protection and environmental responsibility.

## INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial en los primeros años del siglo XXI tiene un creciente desarrollo en el ámbito comercial, tecnológico e investigativo, atribuido al proceso de globalización y apertura de mercados, aunado a ello el crecimiento de la población mundial, siendo evidente examinar los procesos funcionales de las organizaciones (Torres y Melamed, 2016), a fin de adaptarse a las exigencias del entorno. Por otro lado, se necesitan herramientas para el logro de los objetivos empresariales, pero sin dejar a un lado el desarrollo y bienestar de la sociedad en general (Hernández y Prieto, 2016). El avance desmesurado del mundo y lo que este deja a su paso, muestra la necesidad de buscar que la sociedad genere un sentido ético dirigido al medioambiente (Fernández y Prieto, 2011), ya que la demanda progresiva de bienes y servicios han logrado que las empresas den cumplimiento a los deseos de las personas sin tener en cuenta el manejo dado a los recursos naturales.

En tal sentido, la productividad como valor económico con capacidad de producir, vender más, a menor costo, con una buena rentabilidad y calidad excelente, como la de crecer en los mercados internos como externos es la constante. No obstante, la productividad no es la única garantía para asegurar la permanencia en el mercado donde ejerce su función económica (Blanco y Peralta, 2015; Prieto et al, 2018). Cuando se piensa en lo anterior se viene a la memoria la importancia de tener o formar dentro de las organizaciones, personas innovadoras y con visión para llevar a cabo los proyectos no solo para atender las necesidades económicas, sino aquellas que faciliten responder ante un problema o inquietud social, estos líderes ayudaran a las empresas a reformularse (Prieto y Villa, 2011; Bracho et al, 2012; Huerta y García, 2009).

Precisando una vez más, el mundo hace unos años está padeciendo de una crisis por un sistema económico que apela a las pasiones humanas, especialmente a la codicia y a la avidez de consumir, parafraseando a Erich Fromm cuando comentó que la avaricia es un pozo sin fondo que agota a la persona en un esfuerzo interminable por saciar sus necesidades, sin llegar a conseguirlo nunca. En tal caso, se destaca que está sumido en una crisis de sentidos, obsesionados por el tener, olvidándose del ser, donde el hombre posmoderno desde su individualismo, ha roto su relación con la realidad trascendental, y lo más preocupante de este modelo económico, se confunde entre la calidad de vida con el nivel de consumo, siendo este último término adoptado por quienes participan en el mundo globalizado.

Por consiguiente, se debe establecer un convenio de las organizaciones con la comunidad, a fin de cumplir con sus fines, donde se busca generar una conciencia social que guíen a los sujetos como personas y como colectivos, buscando la socialización a través del sentido ético, en el cual además de formar hacia el alcance de un fin lucrativo, también en sus obligaciones como actor social clave para el desarrollo sostenible que lo legitima o certifica en su comportamiento con la comunidad, en términos ético-morales (Hernández et al, 2011, Hernández y García, 2013).

Resulta oportuno mostrar que en estos momentos, el sector privado desempeña un papel imprescindible e ineludible en la vida de las personas y las comunidades a nivel global. No solamente por crear empleo y generar riqueza, sino como vía de desarrollo en las sociedades en que participa; las organizaciones privadas sumergidas en la comunidad, deben comportarse como ciudadanos responsables ajustados a la ética corporativa, al respeto por las personas como por los valores ambientales.

En relación a lo expuesto, uno de los desafíos principales y constantes que enfrenta la ética es colocar en relación los problemas teóricos con la práctica. En cuanto a la gestión ambiental en los últimos años se ha visto la preocupación de los organismos internacionales para sensibilizar a la colectividad sobre la preservación del medioambiente mediante la concientización en los valores ambientales ya que este incide en el desarrollo sostenible del planeta.

Por esto, las organizaciones deben empezar a generar e implementar políticas sobre valores ambientales para manejar un contexto ético desde la internalización de las posturas del hombre para luego transferir al marco empresarial, que más que un plan de negocio es convertirse en un modelo de vida justa y sana, transportada en el desarrollo sostenible y sustentable, permitiendo así ser una fuente de la ética empresarial.

Después de lo anteriormente expuesto se puede evidenciar una crisis ambiental, la pérdida de la biodiversidad, demostrando con esto de manera inequívoca que existe una relación íntima e indisoluble entre el bienestar de los humanos y el de las otras especies biológicas. La ética ambiental debe llevar a reflexionar sobre los orígenes como de los fundamentos de las actividades humanas hacia el mundo natural, aspirando a inducir un cambio en las relaciones que se mantienen en forma individual o colectiva, con los ecosistemas y demás entidades biológicas. Hoy prevalece el sentimiento de que se han quedado cortos con respecto a las profundas necesidades tanto del mundo natural como de las sociedades humanas.

En este sentido, cualquier actividad empresarial que desee ser sostenible en estrategias de acción económica, debe proveerse de conciencia responsable (Paz, Prieto & Garcia, 2015) bajo la práctica de principios éticos ambientales coadyuvando el fomento de una actitud

preventiva, que le permita reconocer la necesidad de integrar la variable ambiental en sus mecanismos de decisión organizacional.

A respecto, la complejidad de las relaciones sociales que surgen del mundo dinámico y globalizado, donde a nivel internacional el Estado debe asumir un rol activo en la solución de los conflictos de naturaleza tanto social como ambiental, pues como entes garante de los derechos constitucionales, exige la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que lleguen a afectarlos.

Por consiguiente, la parte directiva de las organizaciones debe impulsar en forma permanente la evaluación e investigación en el área de conservación y preservación ambiental, a fin de lograr que los líderes de organizaciones como los sociales, en unión con el personal de la empresa busquen los objetivos que la comunidad necesita, propiciando al mismo tiempo el bienestar de la organización para con ello ser transferibles a las comunidades (Serrano y García, 2012). Se puede evidenciar una crisis ambiental, la pérdida de la biodiversidad, demostrando con esto de manera inequívoca que existe una relación íntima e indisoluble entre el bienestar de los humanos y el de las otras especies biológicas.

Dentro de este orden de ideas, la ética ambiental "es la reflexión sobre los orígenes y fundamentos de las actividades humanas hacia el mundo natural, aspiran a inducir un cambio en las relaciones que mantenemos, en forma individual o colectiva con los ecosistemas y demás entidades biológicas" (Kwiatkowska y Issa, 2003, p.10).

Los valores ambientales, se fundamentan sobre los valores morales del sujeto. Una formación moral sólida favorecerá un cuerpo de valores ambientales igualmente sólido, ya que el sentido ético que se desarrolle brindará los criterios evaluativos tanto personales como sociales, de la conducta del hombre hacia su ambiente (Guerrero et al, 2002, p.279).

Después de las consideraciones anteriores, resulta inverosímil un cambio del patrón social para el desarrollo sustentable, sin que dentro del seno coyuntural inserto en la sociedad de hoy, no converja la ética y los valores ambientales, como son la conservación, la protección, el compromiso y la responsabilidad ambiental, que buscan dentro de las organizaciones se propenda por un cambio social basado en un consumo racional de nuestros recursos, ya que estos son los que nos brindan todo lo que necesitamos tanto para nuestra subsistencia como para permanecer en el tiempo, siempre y cuando demos manejo al cumplimiento de la normatividad que busca proteger nuestros recursos, basados en la responsabilidad que nos asiste como personas y principales depredadores de nuestros propios recursos.

Por lo expuesto, se busca el logro de un compromiso integral consigo mismos y su entorno, con capacidad de plantear ideas que den respuestas a las necesidades de las comunidades, permitiendo sustituir los esquemas tradicionales de gestión social por esquemas innovadores bajo la premisa de participación social integral. En virtud de los aspectos planteados, en la sociedad Colombiana de hoy, es fundamental el logro del mejoramiento ambiental, porque al momento de ejecutar un programa o proyecto se debe conocer e indagar sobre las necesidades de la comunidad, lo que se traduce en participación e integración, con el propósito de emprender ideas usables, interpretables hacia la realidad, consistentes, donde confluyan la ética y los valores ambientales como principio rector al servicio de todo el colectivo social.

## **ESTADO DEL ARTE**

Chacín (2011), en la universidad Rafael Beloso Chacín, efectuó un estudio titulado, "Ética ambiental y logística inversa en empresas de bebidas carbonatadas". La investigación, tuvo como objeto determi-

nar la relación entre Ética ambiental y Logística inversa en empresas de bebidas carbonatadas. Las variables se sustentaron con los aportes de: Serrano (2006), Guedez (2006), Etkin (2003), Díaz (2004), García (2006) y Rubio (2004). Metodológicamente, se contextualizó dentro de una tendencia epistemológica positivista, de tipo descriptiva correlacional, de campo, diseño no experimental, transeccional.

Dentro de este contexto, la población estuvo conformada por dos empresas de bebidas carbonatadas del municipio Maracaibo, cuyas unidades informantes fueron doce gerentes. Se utilizó un cuestionario, dirigido a gerentes de 48 ítems, con cinco alternativas de respuestas, validado por diez expertos, para la confiabilidad se aplicó el coeficiente de Cronbach arrojando valores de 0,98 para la variable ética ambiental y de 0,94 para la variable logística inversa.

Cabe destacar que la importancia de este estudio para el apoyo del trabajo en desarrollo es cómo el ser humano debe dejar de sentirse antropocentrista, aceptando que los recursos naturales no están a su completa disposición, para de esta forma despertar conciencia de la importancia de mantener la sustentabilidad como factor determinante de la vida humana, evitando al mismo tiempo daños irreversibles en el ecosistema. Esta parte está muy relacionada con el desarrollo del objetivo, los valores ambientales, ya que muestra como la conservación, compromiso, protección y responsabilidad, son parte fundamental en la conservación del medioambiente y el desarrollo sustentable de las empresas en el entorno donde se desenvuelven.

Cabe agregar que, Medina (2011), en la universidad Rafael Beloso Chacín efectuó un estudio titulado, *Responsabilidad social como principio ético ambiental en la disposición de residuos sólidos*. La investigación tuvo como propósito determinar la Responsabilidad Social como principio ético ambiental en la disposición de residuos sólidos en la comunidad de la Universidad Bolivariana de Venezuela,

municipio Maracaibo, estado Zulia, con la finalidad de fortalecerla mediante la elaboración de lineamientos estratégicos en la comunidad universitaria.

Para cumplir con tal objetivo se siguieron los aportes teóricos Kant, Letelier, Martínez, Vallaey, Well, Zabala, entre otros. El tipo de investigación se definió como descriptiva, de campo, transversal, transeccional y proyectiva, de diseño no experimental, por su naturaleza cuantitativa, con un método y modelo lógico que sigue la investigación científica. El estudio se desarrolló bajo el enfoque epistemológico empírico inductivo, profundizando en los márgenes teóricos y prácticos de la Responsabilidad Social, como principio ético ambiental para la producción del conocimiento científico.

En la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta con un instrumento de varias alternativas de respuestas con escala tipo Likert, para su confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa Cronbach el cual tuvo como resultado de 0.87. La muestra se consideró censal para la población de docentes siendo esta de 28 sujetos, mientras que la población de los estudiantes fue de 103 sujetos pertenecientes a la Universidad Bolivariana de Venezuela, municipio Maracaibo, estado Zulia.

Haciendo referencia al estudio anterior se coincide con este, porque la temática hace alusión sobre el estudio en proceso, relacionado con la ética ambiental y sus valores, ayudando a enlazar ideas, ya que habla sobre como las organizaciones deben tener una filosofía sobre conservación, para llevar a cabo proyectos ambientales sin anteponer intereses económicos o políticos, promoviendo a su vez valores para lograr cambios en la problemática ambiental.

Otro estudio al respecto (Castro Cuéllar, Cruz y Ruiz–Montoya, 2009), *Educación con ética y valores ambientales para conservar la naturaleza*,

muestra cómo debe engranar la ética y los valores ambientales dentro de los procesos de conservación de los recursos para lograr un mejoramiento dentro de las organizaciones y todo gracias a la enseñanza de estos desde la infancia, se tomaron dos instituciones educativas, una pública y una privada, la información fue recabada a través de entrevistas y encuestas.

Se concluyó que los estudiantes reciben formación en valores éticos ambientales, otro aspecto fundamental en la educación es la familia y los medios de comunicación. Se debe fomentar desde niños el amor, respeto y tolerancia hacia la naturaleza.

Este artículo sirvió de guía en la investigación, porque ayuda a ver la importancia de la educación temprana sobre la ética y el medioambiente, es ver cómo ayuda a cambiar el comportamiento de los individuos y su futuro desarrollo en las organizaciones.

### **Ética Ambiental**

Dentro de este orden de ideas, la ética ambiental es la reflexión sobre los orígenes y fundamentos de las actividades humanas hacia el mundo natural, aspiran a inducir un cambio en las relaciones que mantenemos, en forma individual o colectiva con los ecosistemas y demás entidades biológicas (Kwiatkowska y Issa, 2003, p.10).

De la misma manera, se alude que la ética ambiental se basa en elementos como el respeto y solidaridad, concibiendo a la tierra como un espacio vital que hemos de compartir con responsabilidad para conservarla (Cuellar, Cruz y Ruiz-Montoya, mayo 01 de 2009).

### **Valores Ambientales**

Los valores ambientales, se fundamentan sobre los valores morales del sujeto. Una formación moral sólida favorecerá un cuerpo de valores ambientales igualmente sólidos, ya que el sentido ético que

se desarrolle brindará los criterios evaluativos tanto personales como sociales, de la conducta del hombre hacia su ambiente (Guerrero et al, 2002, p.279).

Algunos valores fundamentales para la cultura y que afectan la vida cotidiana, entre ellos mencionan los valores ambientales.

Referidos a los aspecto ecológicos de la vida y a impulsos vitales biófilos; corresponden a una ecofilia y oscilan entre la convivencia con el entorno y la destrucción del mismo, lo que lleva al desvalor del aniquilamiento del frágil equilibrio ecológico (Soto y Cárdenas, 2007, p.10).

### **Conservación Ambiental**

“Es la gestión dirigida a la preservación y uso racional de los recursos naturales, para asegurar el mejor beneficio que tiende al desarrollo sustentable de la sociedad” (Tyler, 2007).

Por otra parte Kiely (2004) lo define como la administración del uso humano de la biosfera de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales y a la vez mantener sus posibilidades de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las futuras. En consecuencia, la conservación es positiva y comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural.

Según Vall (2007) la minimización es el proceso de adopción de medidas organizativas y operativas que permiten disminuir, hasta niveles económicos y técnicamente factibles, la cantidad y peligrosidad de los subproductos y contaminantes generados (residuos y emisiones al aire y al agua) que precisan un tratamiento o eliminación final. Este mismo autor afirma que la minimización constituye una

opción ambiental prioritaria para resolver los problemas asociados a los residuos y también una prometedora oportunidad microeconómica, para reducir costos de producción y aumentar la competitividad de las empresas.

### **Conducta ecológica**

Tyler (2007) determina la conducta ecológica como la convicción de una persona, organización grupo o una sociedad entera, de que los recursos naturales deben protegerse y usarse racionalmente en beneficios del presente y el futuro de la humanidad. Está fundada en eco-valores que determinan una conducta o un comportamiento ecológico positivo.

Hernández, Suárez y Martínez (2007), definen la conducta ecológica como aquellas acciones que se realizan con el fin de beneficiar o perjudicar lo menos posible al medioambiente. Desde estos planteamientos se han realizados distintos estudios sobre comportamiento ambiental, en los que se analiza la influencia de las normas personales o las normas morales en conjunto con los valores y creencias asociadas a la conciencia ambiental como determinantes de la conducta ecológicas responsables.

### **Sostenibilidad**

Plata y Plata (2010) analizan el ambiente, la economía, la tecnología y la sociedad como componentes clave para el desarrollo sostenible, ya que este desarrollo genera una compleja red de condiciones y procesos en la búsqueda del bienestar de la comunidad en conjunto. Según Tyler (2007) es el proceso de cambio continuo y equitativo para lograr el máximo bienestar social, mediante el cual se procura el desarrollo integral, con fundamento en medidas apropiadas para las necesida-

des de las generaciones presentes sin comprometer las generaciones futuras.

Seguido a lo anterior, Fraume (2007) se refiere a la conservación ambiental, como el manejo de los recursos ambientales, aire, suelo, agua, minerales y especies vivientes, que buscan elevar la calidad de vida humana, por medio de la administración del uso antrópico de la biosfera, de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales, y a la vez mantener las posibilidades de uso para las futuras generaciones, en consecuencia la conservación es positiva, y comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural.

Por consiguiente, Cariño y Monteforte (2008) comentan que a partir de la década de 1960 se da inicio a un movimiento cultural, social y político conocido bajo el nombre genérico de la Era de la Ecología. Ese fenómeno condujo a la sociedad a desarrollar la conciencia ambiental, desde entonces proliferan instituciones, programas, políticas, organizaciones, entre otras, que han promovido una modificación en las relaciones Sociedad/Naturaleza, la era de la ecología ha repercutido dando origen a una estrategia como modelo de análisis de historia ambiental: la conservación.

La conservación del ambiente y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales involucran una diversidad de actores, que se enfrentan cotidianamente al saqueo, tanto de los recursos naturales, como de los humanos, los valores y la riqueza común de la sociedad. Es fácil constatar que el uso desmedido de los recursos naturales ha sido una constante, pero lo más grave de la situación es ver como los bienes que se extraen de esa devastación no redundan en beneficio de la sociedad.

## **Protección Ambiental**

Ruiz, Pelekais y Cruz (2007) hacen referencia al tema como el factor primordial de la socialización del hombre desde la primera era hasta la actualidad, es la naturaleza, como proveedora de recursos, de fuentes alimenticias, calor, albergue, resguardo, vestimenta y fuente principal de trabajo, así el hombre como integrante de la naturaleza, va a actuar transformándola y transformándose así mismo.

En este proceso nacen las peculiaridades de cada grupo social como las relaciones y vínculos a través de los cuales junto con la naturaleza permitirán la producción de bienes para satisfacer las necesidades humanas y la obtención de ganancias que, en un momento determinado de la historia entrarán como elemento importante en las relaciones entre las naciones.

Por consiguiente, Ivanova y Valiente (citados por Cariño y Monteforte 2008), manifiestan que durante los últimos años, el número de Acuerdos Ambientales Multilaterales (AAM) se ha incrementado de forma progresiva. Al mismo tiempo, la comunidad internacional está luchando por abatir los crecientes problemas ambientales a nivel mundial, tales como la propagación de contaminantes tóxicos, disminución de la biodiversidad y el calentamiento global. Actualmente existen más de 500 AAM dedicados a la coordinación de acciones de los países en asuntos de protección ambiental.

El creciente exponencial de este tipo de acuerdos como un aspecto principal dentro de las relaciones internacionales se puede atribuir a varios factores:

- Al incremento de la investigación científica y el reconocimiento público de los problemas ambientales que amenazan nuestro planeta.
- Al reconocimiento por parte de los Estados de la necesidad de cooperar para la solución de problemas ambientales globales o transfronterizos.

### ***Primeros Pasos hacia la Protección y Conservación Mundial***

Sobre lo expuesto, comenta el autor sobre la preocupación y la conciencia de los efectos negativos que las actividades humanas tienen sobre el entorno natural no son una preocupación nueva: el hombre siempre parece haberse caracterizado por ser la única especie del planeta que no logra guardar un equilibrio con su entorno.

Hasta mediados del siglo pasado, los esfuerzos por proteger el entorno natural se concentraron en la protección de algunas especies particulares o de un recurso natural específico, derivado del interés en su aprovechamiento.

### ***La Gestión Ambiental en las Relaciones Internacionales***

Cabe agregar que con la entrada en vigor de la Carta de las Naciones Unidas en 1945, se cimienta el discurso de la ONU y se justifica su protagonismo en el escenario mundial, aquí se expresa la necesidad de velar por el bien de las generaciones venideras.

Una de las funciones principales de la organización es garantizar la paz para el porvenir de la humanidad, pero también promueve un discurso ambientalista. Pero es hasta el año 1972, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Ambiente Humano, llevado a cabo en Estocolmo, donde se reconoce que la problemática ambiental es parte de las preocupaciones centrales de la ONU.

## ***El Nuevo Umbral de las Negociaciones Ambientales***

Por consiguiente se percibe que los problemas ambientales no eran algo nuevo, pero sí adquirirían en estos años una nueva dimensión. El enfoque que querían adoptar los países desarrollados era distinto a los países no desarrollados, tras largas negociaciones entre los países del norte y los del sur, los primeros sembraron la idea.

La Conferencia de Estocolmo sobre Medio Humano ha representado un hito para la nueva administración ambiental. Quedaron planteadas las bases de la nueva estructura que debía desarrollarse en el mundo para tratar el tema de la ecología, como la problemática social de forma integrada. La ecología nace como hija de las ciencias naturales.

En la Conferencia se estableció que “de todas las cosas del mundo, los seres humanos son lo más valiosos. El ambiente está supeditado al hombre. Ello son los que promueven el progreso social, crean riqueza social, desarrollan la ciencia y la tecnología”.

## ***Principales logros de la gestión ambiental***

Anterior a este periodo no se hacía referencia al manejo integrado de los ecosistemas y al uso racional de los recursos naturales. En 1968 la UNESCO inicio un programa *Man and Biosphere (MAB)*, el cual se encargaba de la información en lo referente a zonas naturales y al material genético que estas contienen. Uno de los objetivos era promover y demostrar una relación equilibrada entre los seres humanos y la biosfera.

En 1969 se realizó una Convención internacional relativa a la intervención en altamar en casos de accidentes que causen una contaminación con hidrocarburos. Seguido a lo anterior en 1971 la Convención Ramsar, sobre zonas húmedas de importancia internacional, particu-

larmente como hábitat de fauna silvestre, las aves acuáticas debían ser consideradas como reserva internacional. La importancia de este convenio radica en la toma de medidas para que los humedales, aportantes de alimentos y agua potable, fueran protegidos como uno de los componentes fundamentales de las cuencas hidrográficas.

En los años 80 el movimiento verde cobra fuerza social y política, reuniendo diversas tendencias sociales. El Mensaje de Apoyo a la Vida, una declaración de las organizaciones ambientalistas reunidas en 1982 en Nairobi, dice: “se aconseja a las autoridades locales que piensen globalmente y actúen localmente”, para convertir a las comunidades locales en modelos de equilibrio ecológico.

Para los años 90 el discurso se enfocó en conciliar los tópicos de la problemática ambiental y los del desarrollo, cuestionando el deterioro ambiental a partir de las causas sociales y las relaciones desiguales de poder.

En la Conferencia Mundial del Medioambiente en Río de Janeiro (1992), se lograron acuerdos sobre normas de gestión ambiental tomadas por los gobiernos del mundo como un deber, en esta conferencia el manejo del medioambiente como objeto de conocimiento ya no se centraba en la idea de manejo de la naturaleza, sino que se trataba de un cambio en el uso y manejo de la naturaleza.

### **Compromiso Ambiental**

La empresa debe decidir cuáles son sus prioridades ambientales, basadas en la revisión ambiental preliminar, y estas deben estar justificadas en la política ambiental. Es importante que las metas de dichas prioridades sean posibles de alcanzar y ser evaluadas.

Para la obtención de una política ambiental efectiva, esta debe ser revisada periódicamente, e incorporada a las políticas corporativas superiores de la empresa. El compromiso por parte de la gerencia puede estar basado en los costos y beneficios que implica la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), y ser adecuada a la naturaleza, escala e impactos ambientales de las actividades.

### ***Compromiso con el mejoramiento continuo***

En la política debe haber un compromiso para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) a través del tiempo, logrando una disminución de los impactos ambientales causados por las actividades de la empresa.

### ***Compromiso con la prevención del impacto ambiental***

La política debe expresar su compromiso de lograr la prevención del impacto ambiental adverso que reportan las actividades de la empresa, y de la contaminación eventualmente producida en algunos procesos o labores. Necesariamente ligado a lo anterior, debe existir un compromiso de mitigar los efectos adversos si se llegasen a producir.

### ***Compromiso para desarrollar un manejo sustentable***

En la política se debe manifestar la intención de la empresa respecto de manejo del ambiente, en los cuales realice sus actividades, a través de prácticas que permitan el uso sustentable de los recursos naturales, velando por el resguardo de los componentes ambientales como son el suelo, agua, protección de la flora y la fauna en el área incluida en el patrimonio de la empresa.

### ***Cumplimiento de las normativas ambientales***

Corresponde al compromiso para cumplir la legislación nacional respecto al tema ambiental, y las normativas del sector, como requerimiento mínimo.

### **Compromiso con un buen nivel de relaciones públicas**

La empresa se compromete a establecer y mantener las relaciones públicas con la comunidad, dando a conocer las actividades, intenciones y proyectos que lleva a cabo, vinculadas al tema ambiental.

Dando continuidad al tema, Bilbeny (2010) manifiesta que los acuerdos y encuentros internacionales que han venido sucediendo, no son unánimes ni vinculantes, aunque representan un hecho positivo en sí mismo y suponen avances en la lucha mundial contra la degradación del medioambiente, lo cierto es que los resultados están por debajo de las expectativas. Esto sucede por no haber una mayor disposición al compromiso

La indecisión es hoy una de las demoras contra el compromiso por el medioambiente, y a esto lo acompañan las excusas para no comprometerse, todos los seres humanos están por la ecología, pero a la hora de actuar entra lo que llamamos la cultura de la excusa, "mejor mañana", "que empiecen otros". Cuando hay obligaciones que asumir, hay igualmente intereses para no cumplirlas. Hoy debemos tomar el compromiso ambiental en serio o asistiremos indolentes a la degradación del entorno.

### **Responsabilidad Ambiental**

Según Gómez (2003), la responsabilidad trata de un nuevo fundamento del hombre cuando este ejecuta acciones tecnológicas sobre la naturaleza, cuyo alcance temporal resulta impredecible acentuar la acción éticamente responsable orientada a la redención de la vida humana en medio de una civilización tecnológica que la amenaza.

Siguiendo la temática, Weiss (2006), manifiesta que hay una serie de interrogantes como ¿Cuál es el valor de la vida humana? ¿Cuál es un precio de mercado justo o valor de remplazo para el lago Erie, Océano Atlántico, las selvas tropicales, la estratosfera? Cinco argumentos de aquellos que abogan por la Responsabilidad Social corporativa de una ética de la organización basada en la ecología incluyen lo siguiente:

- a. la responsabilidad de las organizaciones van más allá de la producción de bienes y servicios por una ganancia.
- b. estas responsabilidades implican ayudar a resolver problemas sociales importantes, en especial aquellos que han ayudado a crear.
- c. las corporaciones tienen una circunscripción más amplia que la de los accionistas solos.
- d. las corporaciones tienen impacto que van más allá de simples transacciones de mercado.
- e. las corporaciones sirven a una gama más amplia de valores humanos que solo la economía.

## **METODO**

El artículo se caracteriza como descriptivo, el cual está planteado cómo analizar los valores ambientales en el sector lácteo, donde para su interpretación es necesario el alcance de información recurriendo al apoyo de métodos e instrumentos metodológicos, acorde a la naturaleza investigativa. De igual modo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades de personas, grupos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

De acuerdo a la naturaleza del objetivo, se explica cómo un estudio analítico, donde se indaga a partir del hecho que los involucra. Hurtado (2007), infiere que la investigación analítica reinterpreta lo analizado en función de algunos criterios, dependientes de los objetivos en estudio. En este artículo, se ejemplifica como una investigación de campo, donde los datos de interés para el investigador se llevan en las empresas del sector lácteo. Tamayo y Tamayo (2010), define que los estudios de campo consisten en una estrategia empleada en la recolección de datos directos de la realidad, por lo cual se le denomina primarios, su valor radica en cerciorarse de la verdad en que han obtenido los datos, facilitando al investigador su revisión o evaluación en caso de surgir dudas.

Este estudio se considera como no experimental, por cuanto no se recurrió a la manipulación de la variable de investigación, se desarrollará partiendo de la información recopilada tanto de fuentes primarias como secundarias, pudiendo cumplir con los objetivos de estudio. Según Hernández, Fernández, Baptista (2014) estos diseños se realizan sin manipular deliberadamente variables; es decir, se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para poder analizarlos.

Atendiendo al tipo de diseño, se expresa como transversal descriptiva, debido a que se recolectará la información pertinente a las variables estudiadas en un momento determinado por el criterio del investigador, donde posteriormente se llevará a cabo el análisis y descripción de aspectos resaltantes del estudio mediante la apreciación de datos cuantitativos considerando los fines a los cuales se direccionó la investigación, Hernández, Fernández, Baptista (2014) destacan que en ella se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

## POBLACIÓN

	Directivos	Dpto RRHH	Empleados	Total
Empresas del sector lácteo	3	3	92	98
Total	3	3	92	98

*Fuente:*

## MUESTRA

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N=98 Z=1,96 p=0.5 q=0.5 d=5 % = 78

## TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica a emplearse fue la encuesta, en las cuales la opinión estuvo alcanzada sobre la búsqueda de testimonios compilada del personal integrante de la población.

Por otra parte, pudo apoyar en el estudio de la técnica documental, donde también se extrajo la información de la consulta de material escrito, con el objeto de discernir sobre los postulados de autores que hayan abordado las variables estudiadas. Las fuentes documentales o secundarias se encuentran contenidas en bibliotecas a través de libros, periódicos y otros materiales documentales como trabajos de grado, revistas especializadas, entre otros, los cuales sirven para proporcionar información sobre el objeto de estudio.

No obstante, como instrumento se recurría a fuentes primarias aplicando un cuestionario, para medir el comportamiento cuantitativo de la variable.

La variable valores ambientales fue constituida por 12 ítems, bajo alternativas dicotómicas de sí o no.

OPCIONES	PUNTAJE
Si	1
No	0

Fuente:

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

$$r = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{S_t^2 - \sum p^*q}{S_t^2} \right] = \frac{2}{2-1} \left[ \frac{7,8^2 - \sum 3,8}{7,8^2} \right] = 0,8$$

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### Valores ambientales

- **Indicador:** Conservación ambiental - Protección ambiental - Compromiso ambiental - Responsabilidad ambiental.

#### VALORES AMBIENTALES

Tabla1.

Indicador	Alternativa de Resp.	SÍ		NO		Promedio		
		Empleados				ITEM	IND.	DIM.
		Ítems	FA	FR %	FA			
Conservación ambiental	9	78	100 %	0	0 %	1,00	0,84	0,78
	10	69	88 %	9	12 %	0,88		
	11	69	88 %	9	12 %	0,88		
Protección ambiental	12	59	75 %	19	25 %	0,63	0,69	
	13	49	63 %	29	37 %	0,63		
	14	69	88 %	9	12 %	0,75		
Compromiso ambiental	15	59	75 %	19	25 %	0,75	0,81	
	16	59	75 %	19	25 %	0,75		
	17	69	88 %	9	12 %	0,88		
Responsabilidad ambiental	18	69	88 %	9	12 %	0,88	0,79	
	19	59	75 %	19	25 %	0,75		
	20	59	75 %	19	25 %	0,75		
Promedio		64		14				
Desviación		10 %		10 %				
Promedio		82 %		18 %				

La Tabla 1 representa la variable valores ambientales, como puede observarse se analizaron cuatro (4) indicadores predominando las respuestas afirmativas con un 82 %, en relación con las respuestas negativas con un 18 %. El indicador de mayor relevancia corresponde a Conservación ambiental, respondiendo de manera positiva 8 directivos un 100 %contemplan dentro de su filosofía los valores ambientales.

Seguidamente, el indicador protección ambiental, con un promedio del 0,69; el 88 % de la población correspondiente a 69 sujeto contestaron que reutiliza los sobrantes en la elaboración de los productos, mientras el 13 % nueve sujetos no lo utiliza. Asimismo el tercer indicador compromiso ambiental, afirma en un 88 % contestado por 69 sujetos que en las políticas de la empresa se manifiesta la intención del manejo del medioambiente, mientras el 12 % es decir nueve sujetos contestó no. Con un promedio del 0,81.

Por último el indicador responsabilidad ambiental afirma que el 88 % respondió afirmativamente sensibilizar al personal en el cuidado del medioambiente, mientras el 12 % no estuvo de acuerdo ya que escogieron la opción no. El promedio de dicho indicador es del 0,79.

### **Discusión de Resultados**

Valores ambientales, se comporta positivamente, para el indicador conservación ambiental reflejado a través de un 100 %, para el ítem 9 contempla dentro de su filosofía los valores ambientales; Para Kiely (2004) afirma que la administración del uso humano de la biosfera de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales y a la vez mantener sus posibilidades de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las futuras. Dentro de la filosofía, la conservación es positiva y comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural.

Para el indicador protección ambiental representado en un 88 % de forma positiva para el ítem 14, reutilizar los sobrantes en la elaboración de los productos. Siguiendo con lo anterior, Fraume (2006), manifiesta que la protección ambiental es cualquier actividad que mantenga o restaure la limpieza del medioambiente a través de la prevención de la emisión de sustancias contaminantes presentes en el medioambiente. Conjunto de políticas y medidas que propician la restauración del ambiente y la prevención y control de su deterioro.

Seguidamente el indicador compromiso ambiental, con un 88 % positivamente para el ítem 17, en las políticas de la empresa se manifiesta la intención del manejo del medioambiente; manifestó al respecto Ruiz, Pelekais y Cruz (2007), que este compromiso incluye el cumplimiento de las normativas ambientales a las cuales esta sometida su acción, las leyes y regulaciones que la rigen, la prevención del impacto ambiental y la contaminación que eventualmente pudiesen causar sus actividades, productos o servicios; considerándose también el inicio de un proceso de mejoramiento continuo del desempeño ambiental de la empresa.

Por último, para este indicador responsabilidad ambiental se manifiesta de manera positiva en un 88 % de la población, para el ítem 18 sensibiliza al personal en el cuidado del medioambiente; existe discrepancia ya que Larrañaga (2007) considera que la responsabilidades un sin valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten estas cuatro ideas para establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de la manera más propositiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.

## LINEAMIENTOS

Enseñar valores ambientales a los grupos de interés para convertir los discursos en trabajos de bienestar de la empresa y la comunidad del sector lácteo.

Lograr el éxito gerencial se requiere, que la parte directiva congrege a todos los grupos de interés a ser formados en valores ambientales, siendo necesario insertar dentro de sus quehaceres la educación ambiental, destacar el mejoramiento social como el ambiental a través, de formación y promoción, calidad de vida de la sociedad, basada en el aprendizaje como en la práctica de los valores, procurado que la toma de conciencia esté orientada hacia la apropiación de valores y cultura ambiental, que el desarrollo humano se encamine en función de la responsabilidad global.

Seguido a lo anterior, pudimos manifestar que, se debe usar una metodología en el ámbito didáctico, se requiere de una actividad con enfoque constructivista, con la promoción de trabajos en equipo, entendiéndose por ello a la actividad conjunta de individuos que tienen consciencia de tener un objetivo común y se relacionan entre ellos para buscarlo.

De igual forma, para las empresas del sector lácteo, la educación y el desarrollo se convierten en un importante factor, debido a lo notable del conocimiento que se adquiere y que servirá de soporte para lograr tanto el éxito empresarial como la conquista en el mantenimiento y desarrollo de un ambiente sano, limpio y sostenible. Los métodos usados en la educación deben ser evaluados en forma permanente para garantizar el incremento del trabajo produciendo este un bienestar en la empresa y la comunidad. Para lograr este lineamiento hay unas estrategias a seguir:

Promover la libertad, igualdad y disfrute de unas condiciones de vida adecuada, fundamentadas en la calidad, sensibilidad y conciencia del medioambiente.

Generar un conocimiento y comprensión básica del medioambiente en su totalidad.

Propiciar la participación y sentido de responsabilidad, para preservar y administrar juiciosamente el patrimonio natural.

Promover la participación y sentido de pertenencia de los grupos de interés, para lograr un trabajo satisfactorio en medioambiente y desarrollo sostenible.

## **CONCLUSIONES**

Con respecto al objetivo propuesto relacionado con el análisis de los valores ambientales presentes en empresas del sector lácteo, se comprobó que hubo una tendencia de respuestas positivas, específicamente en los indicadores conservación ambiental, protección ambiental, compromiso ambiental y responsabilidad ambiental; se evidenció altos porcentajes de contestación, concluyéndose en una efectividad de los conceptos medidos en dicha dimensión.

Seguidamente, para el indicador conservación ambiental, las organizaciones contemplan dentro de su filosofía los valores ambientales, es decir la conservación es positiva y comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural.

Para el indicador protección ambiental, reutilizar los sobrantes en la elaboración de los productos. Esto con lleva a disminuir la contaminación, a través de políticas y medidas que propician la restauración del ambiente y la prevención y control de su deterioro.

Seguidamente el indicador compromiso ambiental, en las políticas de las empresas se manifiesta la intención del manejo del medioambiente. Este compromiso incluye el cumplimiento de las normativas ambientales a las cuales está sometida su acción, las leyes y regulaciones que la rigen, la prevención del impacto ambiental y la contaminación que eventualmente pudiesen causar sus actividades, productos o servicios; considerándose también el inicio de un proceso de mejoramiento continuo del desempeño ambiental de la empresa.

Por último, para este indicador responsabilidad ambiental, las empresas sensibilizan al personal en el cuidado del medioambiente; el personal administra, orienta y valora las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten estas ideas para establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de la manera más prepositiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.

## **RECOMENDACIONES**

Considerando el análisis de los promedios de respuestas resultantes del estudio de frecuencias estadísticas, se pudo observar una disposición favorable de la población estudiada hacia las teorías que plantean cada uno de los autores con los cuales se identificó esta investigación. A continuación se presenta una serie de recomendaciones como:

- Mantener la conformación de equipos de trabajo comprometido con las causas sociales.
- Conservar las acciones sociales integradas con la filosofía de la organización, considerando que se podrían combinar todas las dimensiones diversas de la estrategia y proponer una definición integradora global de estrategia.

- Continuar con el fomento de los valores que contribuyen a consolidar los patrones culturales.
- Los directivos deben mantener la coordinación del trabajo social informando a todas las dependencias de la organización, asignando funciones como responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la empresa trata de coordinar su labor y sus grupos.
- Se debe vincular la gestión de recursos humanos en la creación de valor social, la organización crea una ventaja competitiva sostenible por medio de las personas.
- Establecer presupuesto para dar viabilidad al emprendimiento social.
- Seguir con la evaluación del emprendimiento social en función de las necesidades de los grupos de interés. Por medio de la capacitaciones y habilidades del individuo.
- Mantener la evolución del desempeño de aquellas metas específicas que cree de mayor importancia y que se puedan alcanzar de manera realista.
- Proteger los reconocimientos generados por la comunidad por sus acciones sociales; en este caso la satisfacción del grupo de interés es considerada una característica clave en el éxito de la organización.
- Mantener el ambiente sano en beneficio de las generaciones futuras, estableciendo controles para mitigar el deterioro ambiental a fin de no ser sancionado.
- Amparar los principios de la legislación ambiental de la organización, formulando políticas ambientales para la adopción de medidas que impidan la degradación del medioambiente.

- Fomentar la incorporación de los costos ambientales en la gestión empresarial.
- Mantener los valores ambientales, para la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural.
- Se mantiene la reutilización de los sobrantes en la elaboración de los productos. Esto conlleva a disminuir la contaminación, a través de políticas y medidas que propician la restauración del ambiente y la prevención y control de su deterioro.
- Sensibilizar al personal en el cuidado del medioambiente; siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.
- Se fomenta una cultura en la organización basada en educación ambiental.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bilbeny, N. (2010). *Ecoética* (1ª ed.). España: Editorial Aresta.
- Blanco-Ariza, A., & Peralta-Miranda, P.(2015). Competitividad y estructura organizacional de las pymes, del sector alimentos en Barranquilla. Desde una perspectiva conceptual. En *Desarrollo Gerencial*, 7(2), 170-187. Doi: <https://doi.org/10.17081/dege.7.2.1187>
- Bracho, O., García, J., & Medina, E. (2012). Factores de liderazgo transformacional en contralorías municipales del estado Zulia. En *COEPTUM*, 3(2), 127-140.
- Cariño, M., & Monteforte, M. (2008). *Del Saqueo a la Conservación*. México: Secretaría del Medioambiente y Recursos Naturales. Instituto Nacional de Ecología. Unidad Autónoma de Baja California.
- Castro, A., Cruz, J., & Ruiz-Montoya, L. (2009). Educar con ética y valores ambientales para conservar la naturaleza. En *Convergencia*, 16(50), 353-382. Recuperado en 30 de septiembre de 2018,

- de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352009000200014&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352009000200014&lng=es&tlng=es)
- Chacín, E. (2011). *Ética ambiental y logística inversa en empresas de bebidas carbonatada* (Tesis de maestría). Universidad Dr. Rafael Chacín, Maracaibo.
- Fernández, A., & Prieto, R. (2011). Gestión ética para la reputación corporativa en las organizaciones. En *Revista Innovación y Gerencia*, 4(1), 99-118.
- Fraume, N. (2006). *Manual Abecedario Ecológico*. Colombia.
- Fraume, N. (2007). *Diccionario Ambiental*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gómez, J. (2002). *Ética en la frontera, medioambiente ciencia y técnica económica y empresa*. España.
- Guerrero, E., García, M., Arana, A., Santamaría, R., Medina, M., Núñez, J., ... Luque, L. (2002). *Educación ambiental*. Serie azul (2ª ed.). Caracas, Venezuela: Fedupel.
- Hernández, Y., & García, J. (2013). *Gestión ambiental como estrategia para la competitividad de las universidades privadas ubicadas en el municipio Maracaibo del Estado Zulia*. Memorias del Encuentro Zuliano de Educación universitaria hacia el desarrollo sustentable.
- Hernández, C., Fernández, L., & Baptista, P.(2014). *Principios de la Metodología de la Investigación*. México: Editorial Limusa.
- Hernández, O., & Prieto, R. (2016). Cultura organizacional en cooperativas del sector agrícola en el departamento del Atlántico. En *Revista Diálogo de saberes*.
- Huerta, E., & García, J. (2009). Estrategias de gestión ambiental: Una perspectiva de las organizaciones modernas. En *Clío América*, 3(5), 15-30.

- Hurtado, J. (2007). *Metodología de la investigación holística*. Venezuela: Editorial SYPAL.
- Kiely, G. (2004). *Ingeniería ambiental. Fundamentos, entornos, tecnologías y sistemas de gestión* (2ª ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Kwiatkowska, T., & Issa, J. (2003). *Los Caminos de la Ética Ambiental*. México: Plaza y Valdés.
- Medina, (2011). *Responsabilidad social como principio ético ambiental en la disposición de residuos sólidos* (Tesis de maestría). Universidad Dr. Rafael Chaín, Maracaibo, Venezuela.
- Paz, A., Prieto, R., & García, J. (2015). *Responsabilidad social como alianza para el desarrollo sostenible en empresas carboníferas*. Libro Memoria Primer Congreso Internacional de Energías Renovable. Cierg.
- Plata, D., & Plata, O. (2010). Ambiente económico tecnológico y sociedad: componentes claves para el desarrollo sostenible. En *Revista Multiciencias*, 9(1), 7-12.
- Prieto, R., & Villa, C. (2011). Estrategias de mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en empresas ferreteras. En *Revista Innovación y Gerencia*, 2(4), 84-100.
- Prieto, R., Estrada, H., Palacio, A., & Paz, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. En *Revista de Ciencias Sociales*.
- Soto, E., & Cárdenas, J. (2007). *Ética en las organizaciones* (5ª ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Tamayo, & Tamayo, M. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ª ed.). México: Limusa.
- Torres-Salazar, P.& Melamed-Varela, E. (2016). Fundamentos teóricos de la cultura desde la óptica de las organizaciones. En *Desa-*

*rollo Gerencial*, 8(1), 143-164. Doi: <https://doi.org/10.17081/dege.8.1.1411>

Tyler, G. (2007). *Ciencia ambiental. Preservemos la tierra* (5ª ed.). Editorial Thompson.

Weiss, J. (2006). *Ética en los negocios*. México: Thomson Editores.

---

**Como citar este libro:**

Pedraza Reyes, C., Cantillo Campo, N., García Guiliany, J., & Prieto Pulido, R. (2018). Análisis de los valores ambientales presentes en empresas del sector lácteo. En R. Prieto Pulido, A. Urribarrí Monagas, & A. Paz Marcano (Comp.), *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro* (pp.9-41). Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.



# Responsabilidad social interna dimensión humana en universidades públicas de Colombia y Venezuela\*

## *Internal social responsibility human dimension in public universities of Colombia and Venezuela*

---

**Annherys Paz Marcano**

Universidad de La Guajira. Riohacha, Colombia  
aipaz@uniguajira.edu.co

**Ronald Prieto Pulido**

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia  
rprieto1@unisimonbolivar.edu.co

**José Felipe Ojeda Hidalgo**

Universidad Politécnica de Guanajuato, México  
jojeda@upgto.edu.mx

---

\*. Resultado de trabajo de investigación postdoctoral Integración y desarrollo en América Latina Titulado Universidad sin Frontera un Desafío en la Gestión de Responsabilidad Social en Organizaciones Académicas de América Latina.

## Resumen

El presente artículo tiene como propósito analizar la Responsabilidad Social interna dimensión humana en Universidades Públicas de Colombia y Venezuela, metodológicamente es un enfoque epistemológico cuantitativo, tipo de investigación analítica, descriptiva; diseño no experimental, transaccional, de campo; la población 18 decanos de las universidades públicas de Colombia y Venezuela; en la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta mientras el instrumento un cuestionario de 17 ítems, validado por (10) expertos y calculado la confiabilidad por la fórmula de alfa cronbach, reflejando un valor un 94 % de fiabilidad; los resultados se analizaron con la estadística descriptiva. Finalmente, indicaron que las universidades públicas ejercen un compromiso socialmente responsable con los colaboradores mediante una gestión institucional humanizada, siendo su gente el motor que dinamiza la excelencia y calidad del trabajo, mediante programas de gestión humana, salud y seguridad en trabajo, permitiendo hacer ajustes empresariales en casos de cambios en el entorno institucional.

**Palabras clave:** Responsabilidad social interna, dimensión humana, universidades públicas.

## Abstract

The purpose of this article is to analyze the internal social responsibility of the human dimension in Public Universities of Colombia and Venezuela, methodologically it is a quantitative epistemological approach, type of analytical, descriptive, non experimental, transactional, field research, population 18 deans of the public universities of Colombia and Venezuela, in the collection of information the survey was used as a technique while the instrument was a questionnaire of 17 items, validated by (10) experts and reliability calculated by the alfa cronbach formula, reflecting a value of 94 % of reliability; the results were analyzed with descriptive statistics. Finally, they indicated that public universities exercise a socially responsible commitment with their collaborators through a humanized institutional management, with its people being the engine that drives excellence and quality of work, through human management programs, health and safety at work, allowing business adjustments in cases of changes in the institutional environment.

**Keywords:** internal social responsibility, human dimension, public universities. Código JEL M14

## INTRODUCCIÓN

La globalización es un proceso creciente en el campo de los negocios, sin embargo no es un factor excluyente las universidades, conllevando la gestión de sus actividades misionales a la adaptación de nuevas tendencias, que las convierten en un medio participativo e integrador de la sociedad a escala mundial, por tanto sus acciones comprenden un elemento estratégico para desarrollar sus procesos de trabajos desde una dimensión humana, a fin de garantizar su intervención con apoyo de los grupos de interés, y con ello permanecer competitivas en el entorno de formación de personas integrales.

En tal sentido, para afrontar las exigencias del entorno, las universidades públicas requieren analizar los cambios en los escenarios académicos, investigativos, tecnológicos, sociales, culturales, económicos, ecológicos entre otros, donde para asumirlo debe emplear estrategias cónsonas con las realidades presentes en la sociedad como parte de su plan para alcanzar la excelencia de la gestión institucional, manifestado desde su gestión el compromiso con su gente y las comunidades asentadas en sus alrededores como parte de su actividad extensionista.

De tal manera, que para contraponer las dificultades y aprovechar las oportunidades, es necesario que se conviertan en un medio de constante transformación apoyadas en los colaboradores, y los diversos grupos de interés internos que hacen parte de la gestión compartida, ya que ella como pilar que fecunda y multiplica el bienestar de la sociedad conlleva el resultado para determinar el desempeño eficaz en las funciones laborales.

Por consiguiente, para asumir los desafíos las universidades, necesitan de gente con competencias idóneas para la edificación de universidades sostenibles y humanizadas apoyando su gestión en principios éticos- sociales que conllevan a la corresponsabilidad en las activi-

dades que agregan valor a las funciones académicas, investigativas y extensionista, es decir permitiendo, no solo crear un sentido responsable ante su ambiente interno siendo portavoces de los conocimientos y saberes, sino al igual sea extensible de un compromiso externo, en los cuales se realicen actividades de la Responsabilidad Social cónsonas con las necesidades de hoy con visión prospectiva hacia un mejor mañana. Prieto, González y Paz (2015) señalan que las universidades, ahora y siempre, han funcionado como motores que dinamizan el progreso y bienestar al servicio de la sociedad

Cabe señalar, que la Responsabilidad Social a pesar que no es un tema novedoso en el ámbito universitario, en la última década se ha convertido en referencia de la calidad humanizada de la gestión institucional voluntaria tanto interna como externa, a través de la incursión y recuperación de espacios sociales, mediante un compromiso compartido de sus colaboradores en alianzas con entidades públicas, empresas privadas, y organizaciones sin fines de lucro (ONG), las cuales de manera recíproca aplican estrategias para satisfacer las necesidades de las comunidades atendiendo con programas, planes, actividades sus problema, como parte integrador de los indicadores para medir el comportamiento de sus acciones ante los grupos de interés, además de registrarse en el balance social, en el cual se aporta al desarrollo y el apoyo social.

Según Paz, Sánchez, Magdaniel y Robles (2017) si bien la Responsabilidad Social se vincula a una actuación empresarial, no hay que dejar de entender que las universidades son organizaciones, las cuales comprende en la base de su actuación una tendencia social inserta en su gestión, siendo una función voluntaria de apoyo en la actividad extensionista donde confluye el desarrollo de actividades tanto internas como externas, con la práctica de estrategias para ejercer acciones de formación ciudadana responsable, colaborando en la solución de las necesidades de los grupos de interés, sin olvidar la inclusión

de las comunidades adyacentes, en actividades, planes, programas y proyectos, para consolidar una estructura de sociedad sostenible.

Bajo esta concepción se infiere que mediante el proyecto de integración universidad-sociedad, se fortalece la calidad de sus actividades misionales de academia, investigación y extensión, aunado al bienestar social con iniciativas hacia un valor sostenible, a la vez generar ventajas competitivas, con la formación de profesionales con sensibilidad social. Para Núñez, Salom, Rosales y Paz (2012) la Responsabilidad Social Universitaria se articula a partir de una visión holística, con las diferentes partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo pero sostenible, para la formación de profesionales como ciudadanos responsables en la producción y transmisión de saberes.

Por consiguiente, las universidades públicas en este particular las asentadas en el territorio colombiano y venezolano, deben emplear acciones responsables que habrán de evaluar no solo su campo intrínseco sino extrínseco, en el cual el primero debe dar respuesta a: cómo está conformada la estructura organizativa, los procesos de gestión humana, los ajustes institucionales, la filosofía de gestión, compromiso de su gente, entre otros; mientras, desde la perspectiva externa ir más allá de las necesidades del cliente, y capacidades de los proveedores, sino observando los problemas de sus comunidades adyacentes, con el objeto de establecerse sinergia mediante planes de acción, creando compromiso integrales, para involucrar la universidad- colaboradores-sociedad-proveedor y viceversa, dando así una proyección, imagen y reputación en la sociedad.

Bajo esta concepción, la Responsabilidad Social en las universidades Colombianas y Venezolanas comprende un proceso de apoyo, donde se proyecta como la práctica de acciones responsables destinadas a su gente y el entorno con un enfoque humanizado y ético, enlazado en el vínculo estratégico del compromiso institucional con los grupos

de interés, a través de la actuación moral para cultivar un equilibrio entre las partes involucradas; enmarcado su comportamiento en la base de la filosofía de gestión y valores éticos, la cual ubique a los colaboradores como centro de participación ciudadana significativa hacia la dimensión social y humana. Para Paz, Harris y Molero (2010) la Responsabilidad Social Universitaria va más allá de un desempeño organizacional pues, debe develar el comportamiento personal de los miembros adscritos a ella enmarcado en su actuación, pues bien no se trata de una conducta inexcusable para dar valor social al proceso irreversible de los cambios del entorno, por el contrario crear un código ético valorativo del crecimiento personal y profesional del ser humano, asimismo, la práctica de acciones sociales responsables.

De tal manera que la Responsabilidad Social interna, adquiere relevancia humanizada en el compromiso institucional con sus colaboradores, representando el eje que dinamiza el alcance de los objetivos institucionales, exponiendo sus conocimientos e ideas, pero además siendo promotor de la motivación y satisfacción en el quehacer de sus compromisos generando un esfuerzo en conjunto a favor de la gestión académica humanizada. Para Pérez Esclarín (2000) la Responsabilidad Social es un compromiso asumido con la calidad de vida de sus trabajadores, con una atención de calidad a quienes presentan servicios y con el mejoramiento del entorno social, económico, cultural. La principal estrategia es constituir aliados sociales en un trabajo conjunto con el sector público y privado mediante el apoyo de iniciativa de desarrollos sustentable que se revertirán a mediano y largo plazo en rentabilidad de gestión. A razón de los aspectos expuestos se plantea como objetivo analizar la Responsabilidad Social interna dimensión humana en Universidades Públicas de Colombia y Venezuela.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Guédez (2006) manifiesta que la Responsabilidad Social es el conjunto de estrategias para identificar, atender, anticipar, sobrepasar las nece-

sidades, expectativas, capacidades de los grupos de interés interno, externo. Sobre este particular, para los investigadores la Responsabilidad Social se concibe como las repuestas de las organizaciones a las expectativas de los sectores, agentes internos y externos con los cuales interactúa, es decir desde el compromiso con sus grupos de interés de forma voluntaria.

Según Paz, Paz y Franco (2013) la Responsabilidad Social constituye una fuente distintiva para el alcance de ventajas competitivas y la construcción de un balance ético organizacional. Por otra parte, Herrera (2009, citado por Paz, Sánchez, Magdaniel y Robles, 2017), explica que la Responsabilidad Social de las Universidades abarca un amplio conjunto de acciones y procesos que tienen como objetivo responder a las necesidades del entorno de manera oportuna, eficaz y con un alto sentido ético; lo cual implica la articulación orgánica de sus funciones sustantivas.

De la misma manera, aportan Paz, Sánchez y Magdaniel (2017) que la Responsabilidad Social se transforma como una forma de compromiso voluntario, donde se involucran los grupos de interés para implementar gestiones que contribuyan al mejoramiento de las organizaciones en acciones tanto internas como externas, dando lugar a prácticas transparentes beneficiosas para su tanto humano, la sociedad y el medioambiente en el cual están asentadas. En líneas generales, la Responsabilidad Social comprende la acción voluntaria ejercida desde la gestión estratégica de las universidades, donde puede visualizarse desde dos vértices internos y externos, involucrado para su excelencia institucional los grupos de interés.

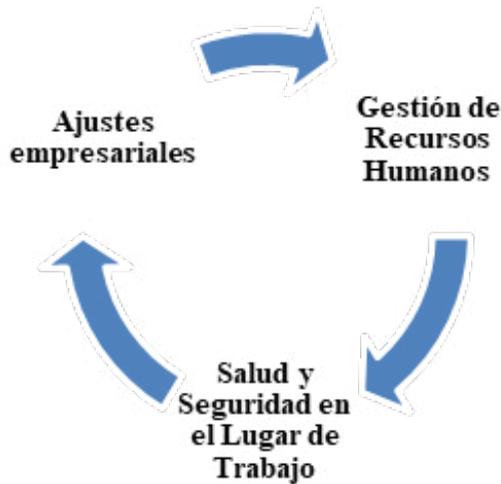
## **RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA**

Paz, Sánchez y Magdaniel (2017) destacan que, en la Responsabilidad Social interna, se deben realizar inversiones en el talento humano, la salud, seguridad, además de la gestión del cambio e implantar

prácticas responsables con el medioambiente donde están ubicadas. Asimismo, Baltera, Díaz y Dusset (2005, citado en Paz, Sánchez y Magdaniel, 2017) afirman que la Responsabilidad Social de orden interna corresponde al ámbito de las relaciones laborales y prácticas gerenciales, es decir el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente, por tanto, favorece el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores

Para Valarezo y Tuñez (2014) la Responsabilidad Social Universitaria, (RSU)- dinamiza el funcionamiento interno de la organización, y facilitará el diálogo y la construcción de vínculos con otros actores sociales, para juntos articularse a un proyecto planificado de desarrollo sostenible de la sociedad. Por consiguiente, la Responsabilidad Social Universitaria garantiza la calidad de la educación superior en su conjunto. Carneiro (2009) identifica la Responsabilidad Social como un elemento, que responde a dos tipos según su alcance, los mismos estarían representados por la interna y la externa. Por ello, su tipología se ve reflejada en la intención de la acción, siendo pautada desde un beneficio propio, incluyendo a los trabajadores o para la organización como tal; o bien ante el entorno, incluyendo a los agentes directos e indirectos.

Por su parte, Fernández (2009) al indagar acerca del tema de la Responsabilidad Social en el *Libro Verde*, efectúa una división en dos categorías, donde él visualiza los asuntos que afecten directamente al ámbito o dimensión interna de la empresa o de factores concernientes a su dimensión externa. En lo relacionado a la dimensión interna objeto de esta investigación, para el autor trata sobre las prácticas responsables de la empresa en la relación de los empleados, con el medioambiente, clasificando estos aspectos como:



**Figura 1:** Dimensión interna de la Responsabilidad Social

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

- a. Gestión de Recursos Humanos: en esta área se exhorta a las empresas a implementar una política responsable obviando la discriminación, promueva la igualdad, participación y aprendizaje de sus empleados, aspectos que coadyuvarán en gran medida a captar trabajadores cualificados logrando permanezcan a su servicio.
- b. Salud y Seguridad en el lugar de trabajo: resulta primordial que las empresas implementen criterios perdurables, claros en lo atinente a salud, seguridad en el trabajo al momento de seleccionar a los proveedores determinando claramente las condiciones de contratación.
- c. Ajustes empresariales: son los indicadores que permiten evaluar la Responsabilidad Social en momentos de crisis y adopción al cambio; toda empresa a lo largo de su vida debe afrontar periodos de recesión económica, ajustes lo productivo, los momentos de ajustes de sus productos y sus procesos productivos, deben otorgar respuesta y a menudo se utiliza despido. En su opinión, agrega el autor que la reestructuración suscita preocupación

entre los trabajadores y otros interesados porque el cierre de las empresas puede provocar una crisis económica, social o política grave en las comunidades.

De acuerdo con Velasco (2006) las dimensiones de la Responsabilidad Social constituyen las medidas en que las actividades empresariales logran impactar tanto sus elementos internos, empleados, horarios, procesos desarrollados y a desarrollar, como los aspectos externos, abarcando la sociedad en la cual se encuentra y los niveles de acercamiento de la misma. Argumenta Kliskberg (citado en Cammarota y Berenblum, 2009) que el equilibrio entre la vida familiar y la laboral, la motivación y la satisfacción laboral, el progreso personal y profesional, la capacitación y el entrenamiento, buen clima laboral y el bienestar de todo el equipo de trabajo, son aspectos de insertos en la gestión de la Responsabilidad Social, de tal manera que no puede ser un factor improrrogable e inexcusable, ya que se trata del bienestar de los colaboradores.

Entonces vale acotar que las dimensiones de la Responsabilidad Social buscan atender, de forma tanto voluntaria como comprometida, la gestión responsable y ética de manera interna y externas, pues su práctica en conjunto facilita espacios humanizados conllevando a la convivencia y bienestar de todos, buscando ejercer la integración con los grupos de interés, a fin de atender las necesidades o problemas de sí mismo y de otros.

## **ESTADO DEL ARTE**

Existen diversos trabajos para argumentar el presente artículo, acerca de la temática de la Responsabilidad Social en el escenario de las universidades, entre ellos se hace mención a los siguientes:

López, Ojeda y Ríos (2017) presentaron un artículo en la revista *Contabilidad* titulado *La Responsabilidad Social empresarial desde la per-*

*cepción del capital humano. Estudio de un caso.* Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores que mayor impacto tienen sobre el nivel de responsabilidad social empresarial (RSE), desde la perspectiva del capital humano. A través de un estudio de caso, se encuestó a 68 empleados utilizando el modelo de RSE basado en la norma ISO 26000, en el cual se analizan las variables de derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Los resultados del análisis de regresión muestran que el nivel de RSE, desde la percepción de los trabajadores, está en función de las prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medioambiente. Así mismo, muestran que existen diferencias por género en la percepción de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social de la empresa. Se presentan implicaciones para el sector académico, empresarial y gubernamental.

Un trabajo resultado de investigación fue publicado por Paz, Sánchez, Magdaniel y Robles (2017) titulado *Estrategias de la Responsabilidad Social acción voluntaria en la universidad de La Guajira*. En este sentido, metodológicamente, presenta enfoque positivista, con investigación analítica, descriptiva, no experimental, transaccional, de campo, para recoger los hallazgos se apoyó en 30 sujetos, que conforman los diferentes grupos de interés de la institución.

No obstante, en este artículo se hace inferencia acerca de las estrategias de responsabilidad social que lleva a cabo la institución universitaria en su contexto de actuación mediante actividades, planes, programas y proyectos donde involucra tanto al personal institucional como al colectivo social de las comunidades de su entorno, a través de acciones de participación voluntaria con los grupos de interés bus-

cando desde su desempeño un aporte para mejorar el bienestar de todos con equidad y compromiso compartido, hacia una academia con proyección social.

Los resultados, permitieron evidenciar que la universidad apoya la ejecución de actividades sociales programadas en las comunidades, desde la filantropía y con alianzas sociales. Concluyendo que la Universidad de La Guajira, aplica estrategias de la Responsabilidad Social en las comunidades adyacentes desarrollando actividades donde involucra tanto a los colaboradores como al colectivo social de las comunidades, mediante acciones de participación voluntaria con los grupos de interés buscando desde sus ideas mejorar el bienestar de todos con un compromiso compartido.

Greco (2012) desarrolló un artículo titulado, *La dimensión interna de la Responsabilidad Social*, teniendo como objeto de análisis a la importancia de las relaciones humanas y laborales en el ámbito interno de la Universidad Nacional del Nordeste, para el desempeño de la Responsabilidad Social de la Institución. El objetivo fue analizar las relaciones humanas y laborales de uno de los grupos de interés –formado por el personal docente y no docente– como una de las dimensiones necesarias para optimizar el desempeño en Responsabilidad Social de la Universidad.

La metodología seguida fue de tipo bibliográfico, siguiendo, principalmente, autores como Bernardo Kliskberg, Francois Vallaey, Federico Saravia y Héctor Larocca. Del análisis efectuado se concluye que la dimensión de gestión interna debe ser periódicamente revisada y evaluada, fomentando una comunicación fluida y continua con el grupo de interés seleccionado para este trabajo.

## MÉTODOS

### Diseño

El presente artículo se esboza metodológicamente desde el quehacer científico, a través del desarrollo de actividades investigativas para conocer e indagar sobre información asociada al tema de estudio, estableciendo criterios, reflexión analítica y crítica para dar respuesta al objetivo de estudio. En este sentido, la investigación corresponde a paradigma cuantitativo, inspirado en un enfoque positivista, en el cual el análisis e interpretación de la información suministrada por la opinión de los encuestados se hizo transformando los datos cualitativos en lenguaje numérico utilizando la estadística descriptiva, en relación al método empleado se utilizó el deductivo. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos, refiere Tamayo y Tamayo (2010) es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. Por otra parte, Guanipa (2010), el enfoque positivista permite la observación de los hechos sociales con una visión objetiva de la labor científica, determinada por una metodología basada en los números, derivada de la recolección de datos mediante la aplicación de cuestionarios tanto válidos como confiables.

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010) la recolección de datos, implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen y

reúnen datos con un propósito. Sobre la base del objetivo planteado, la investigación se orienta al tipo analítica y descriptiva, el primero busca interpretar hechos característicos insertos en la variable responsabilidad interna en universidades públicas de Colombia y Venezuela, mientras la segunda, es decir descriptiva, alude a orientar la acepción de información compilada asociada a la variable objeto de estudio.

Para Hurtado (2010), la investigación analítica reinterpreta criterios, dependientes de los objetivos en estudio. Este tipo de investigación permitió llevar a cabo una descripción, análisis sobre los datos obtenidos referente a la variable de estudio, partiendo de características particulares que facilitan su gestión en el escenario de investigación, en este caso las universidades públicas de Colombia y Venezuela. Hernández, et al (2010) expresan que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

En relación al diseño, el estudio se suscribe en el no experimental, transaccional de campo, donde no se manipula la información emitida por los encuestados, sino se interpreta basada en su opinión en el contexto real, de acuerdo al tiempo pautado por los investigadores. Según Hernández, et al (2010) el diseño no experimental se define como, la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, esta no hace intencionalmente las variables independientes, sino está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después interpretarlo. Según los criterios de Tamayo y Tamayo (2010), un diseño de campo, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se le denomina primarios, permitiendo un conocimiento a fondo del problema investigado, generando seguridad en los datos recolectados de la realidad.

## Participantes

Para la presente investigación la búsqueda de información sobre los aspectos concernientes a la variable Responsabilidad social interna se limitó a los decanos de las universidades del Zulia en Maracaibo, Venezuela y la Universidad de La Guajira sede Riohacha departamento de La Guajira, Colombia. Según, Hernández, et al (2010) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, partiendo de características de contenido, de lugar y de tiempo. Usualmente las características de la población se delimitan con la finalidad de establecer los parámetros muestrales por ello esta incluye en la totalidad de los sujetos, objetos, fenómenos, documentos o situaciones que se desee investigar en las líneas generales.

Como se ha referido anteriormente la población está constituida por (2) dos universidades, de La Guajira sede principal en Riohacha La Guajira, Colombia y la Universidad del Zulia en Maracaibo Estado Zulia, Venezuela. En vista de que ambas corresponden a una población restringida, accesible y finita de 18 decanos esta fue analizada en su totalidad convirtiéndose en censo de población. Méndez (2013) un censo consiste en estudiar todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando esta es finita, asimismo requiere información inmediata sobre el estudio.

**Tabla 1:** Distribución de la población

Nº	Universidad	Decanos	Total
1	La Guajira (UNIGUAJIRA)	5	5
2	Zulia (LUZ)	13	13
	Total	18	18

**Fuente:** Paz, Prieto y Ojeda (2018)

En relación a compilación de información de interés sobre las variables Responsabilidad social interna, se consideró pertinente aplicar la técnica de observación por encuesta, definida por Tamayo & Tamayo

(2010), como aquella que permite la observación directa, para la percepción de hechos o fenómenos de interés en la investigación, valiéndose de instrumentos para tales fines. Méndez (2013) la encuesta es un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas, cuyas respuestas son anotadas por el encuestador, esta técnica permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.

### **Instrumentos**

Sobre los aspectos suscritos en el párrafo anterior, resulta esencial elaborar instrumentos como medio de recolección de datos asociados a la variable investigada, permitiendo la medición de las mismas, empleando herramientas científicas como el cuestionario, representando un recurso, utilizado por los investigadores para recabar información sobre el estudio planteado. Hernández, et al (2010) afirman que los instrumentos de medición son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, teniendo como función de medición establecer una correspondencia entre el mundo real con el mundo conceptual, permitiendo encontrar sentido a ese segmento real que se trata de describir.

En cuanto al instrumento, fue estructurado sobre la base teórica de la variable Responsabilidad social interna, encontrándose conformados por un conjunto de 17 ítems en alternativas de respuesta múltiples de siempre, casi siempre, a veces y nunca; orientados a medir las dimensiones e indicadores que determinan el comportamiento de las variables de estudio en el escenario investigativo, en este particular el sector universitario de Colombia y Venezuela. Según Hernández, et al (2010) un cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar datos, consistiendo en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Vale acotar, que el referido instrumento fue previamente validado por 10 expertos y calculado la confiabilidad por la fórmula de Alfa cronbach, reflejando un resultado de 0,94, es decir 94 % de fiabilidad, en cuanto a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la población, los datos arrojados de la opinión de los encuestados fueron analizados aplicando la estadística descriptiva.

## **Procedimiento**

El presente trabajo de investigación presentado, se inició con la postulación de la idea en el anteproyecto, en el cual se hizo referencia al planteamiento y formulación del problema, objetivos tanto general como los específicos, justificación y delimitación del estudio. Seguidamente, se realizó la consulta y revisión de trabajos de investigación previos, sobre la variable estudiada siendo parte de los antecedentes y fuentes referenciales considerando el sistema de variables y su respectiva operacionalización.

Consecutivamente, se desarrolló el marco metodológico, que incorporó el enfoque epistemológico, el tipo y diseño de investigación, población, técnica e instrumento de recolección de datos, y tratamiento estadístico utilizado. Por último, se desarrolló el análisis y discusión de los resultados, seguido de las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que argumentan la base conceptual del estudio planteado, a partir de los criterios de los autores consultados. Concluido los aspectos desarrollados en la investigación, se procedió a elaborar el informe final, así como el presente artículo, producto del trabajo realizado.

## **RESULTADOS**

### **Análisis y discusión de los resultados**

A continuación, se presenta el análisis de las respuestas obtenidas por la población objeto de estudio; producto de la aplicación del cues-

tionario como instrumento compilador de datos acerca de la variable Responsabilidad social interna en las universidades públicas de Colombia y Venezuela, para ello se llevó a cabo un análisis estadístico, basado en el ordenamiento descriptivo de frecuencias absolutas, proporciones y porcentajes por categoría, de los indicadores y dimensiones de las mismas. Al igual, fueron calculadas las medidas de tendencia central como son la media aritmética o promedio y la desviación estándar como medida de variabilidad, para datos no agrupados u ordenados. Asimismo, los datos se interpretaron apoyado en un baremo de interpretación de datos promedios, tal como se muestra en Tabla 2.

**Tabla 2:** Baremo de interpretación de datos promedios

Rango	Categoría
1,00 ≥ 1,80	Muy baja
1,81 ≥ 2,60	Baja
2,61 ≥ 3,40	Moderada
3,41 ≥ 4,20	Alta
4,21 ≥ 5,00	Muy alta

*Fuente: Paz, Prieto y Ojeda (2018)*

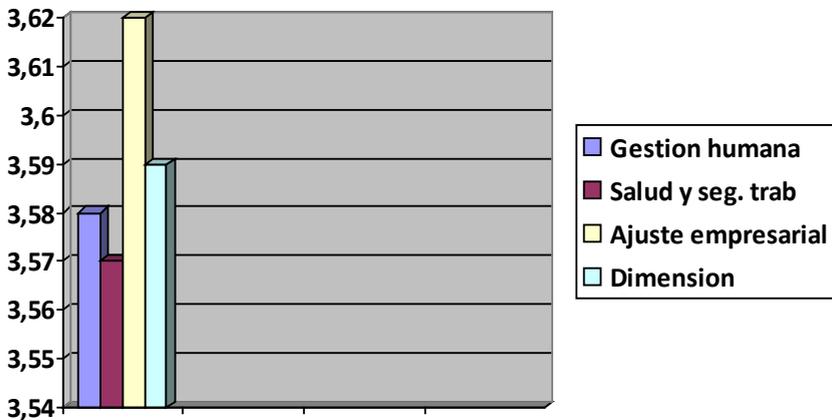
**Tabla 3:** Dimensiones de la Responsabilidad Social interna

Indicadores	Ítems	Alternativas de respuesta							
		Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
		Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %
Gestión humana	1	14	78 %	4	22 %	0	0,00	0	0,00
	2	11	61 %	4	22 %	3	17	0	0,00
	3	12	67 %	6	33 %	0	0,00	0	0,00
	4	11	61 %	7	39 %	0	0,00	0	0,00
	5	7	39 %	11	61 %	0	0,00	0	0,00
	6	11	61 %	7	39 %	0	0,00	0	0,00
	7	8	44 %	10	56 %	0	0,00	0	0,00
	8	15	83 %	1	6 %	2	11	0	0,00
Promedio del indicador		3,58							
Salud y seguridad en el trabajo	9	11	61 %	7	39 %	0	0,00	0	0,00
	10	11	61 %	5	28 %	2	11	0	0,00
	11	12	67 %	4	22 %	2	11	0	0,00
	12	11	61 %	7	39 %	0	0,00	0	0,00

Promedio del indicador	3,57									
Ajustes empresariales	13	15	83 %	3	17 %	0	0,00	0	0,00	
	14	11	61 %	7	39 %	0	0,00	0	0,00	
	15	9	50 %	9	50 %	0	0,00	0	0,00	
	16	11	61 %	7	39 %	0	0,00	0	0,00	
	17	12	67 %	4	22 %	2	11	0	0,00	
Promedio del indicador	3,62									
Promedio de la dimensión	Mediana de la dimensión					Desviación estándar dimensión				
3,59	3,85					0,57				

Categoría de la Dimensión: Alta Presencia

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 2:** Dimensión interna de la Responsabilidad Social

**Fuente:** Elaboración propia (2018)

En los datos ilustrados en la Tabla 3 se observa en relación al ítem 1 del indicador gestión humana, que para el 78 % de la población encuestada, las universidades públicas de Colombia y Venezuela siempre imparten programas de formación permanente al personal, y el 22 % restante señaló la alternativa casi siempre en relación al planteamiento realizado. Por otra parte, a los efectos de la opinión de los resultados del ítem 2, el 61 % de los encuestados manifestó que las universidades públicas binacionales aplican la mejora de la información manejada internamente, no obstante, un 22 % señaló la opción

casi siempre, mientras para el 17 % restante la alternativa casi nunca toma relevancia en referencia al aspecto analizado.

Según los datos asentados, para conocer la opinión sobre el ítem 3, los resultados establecen que el 67 % de los encuestados, las universidades públicas de Colombia y Venezuela siempre permiten a los empleados tener un mayor equilibrio trabajo-familia, pero el 33 % restante señaló la alternativa casi siempre en relación a lo analizado. Así mismo, el ítem 4, presentó como resultado que el 61 % de los encuestados refirió que siempre las universidades públicas ofrecen servicios de guardería a sus trabajadores, y el 39 % restante señaló la alternativa casi siempre en relación a este aspecto.

Para el ítem 5 se muestra que el 61 % de los encuestados señaló que casi siempre las universidades públicas poseen igualdad de retribución salarial a sus colaboradores, por consiguiente, el 39 % restante se refirió que siempre lo hace. En relación al ítem 6 arroja que el 61 % de los encuestados señaló que siempre las universidades públicas toman en consideración la capacidad de inserción profesional, mientras un 39 % indicó la alternativa casi siempre. En relación a, los resultados referidos al ítem 7, denotan a un 56 % de los encuestados para quienes las universidades públicas casi siempre gestionan los activos de los trabajadores de baja por incapacidad laboral, mientras un 44 % señalaron la alternativa siempre para responder a este planteamiento.

Con respecto al ítem 8, se puede observar al 83 % de la población encuestada manifestando que siempre las universidades públicas objeto de estudio permiten la participación sobre los beneficios ofrecidos a sus empleados, el 11 % señaló la opción casi nunca, y el 6 % restaste marcó la alternativa casi siempre para referirse a este aspecto. En este sentido, el promedio del indicador gestión humana, fue de 3,58 que según el baremo de interpretación de datos promedio se ubica en alta presencia, coincidiendo este con los argumentos teó-

ricos de Fernández (2009) quien esboza que la Gestión de Recursos Humanos, comprende el área en el que se exhorta a las empresas a implementar una política responsable obviando la discriminación, promoviendo la igualdad, participación y aprendizaje de sus empleados, aspectos que coadyuvarán en gran medida a captar trabajadores cualificados logrando que permanezcan a su servicio.

En cuanto al ítem 9 del indicador salud y seguridad en el trabajo, el 61 % de la población encuestada refirió que siempre las universidades públicas objeto de estudio, diseñan indicadores que permiten conocer las acciones voluntarias complementarias de la normativa de seguridad en el trabajo, y el 39 % restante señaló la alternativa casi siempre en relación al planteamiento realizado. De la misma manera, en cuanto al ítem 10, el 61 % de los encuestados declaró que siempre diseñan indicadores que permiten conocer las actividades de control orientadas a la prevención, el 28 % señaló casi siempre, mientras el 11 % restante indicó que casi nunca lo hacen.

Acerca del ítem 11 se muestran los datos donde 67 % de los encuestados manifestó que siempre implementan programas que permiten el aumento del nivel de la salud, el 22 % señaló casi siempre, mientras el 11 % indicó la alternativa casi nunca en referencia al aspecto analizado. Igualmente, el ítem 12, presentó como resultado que el 61 % de los encuestados, en el cual siempre las universidades implementan programas que permiten el aumento del nivel de seguridad en el lugar de trabajo, mientras el 39 % restante señaló la alternativa casi siempre en relación a este aspecto. El comportamiento del indicador salud y seguridad en el trabajo, se posicionó en el rango 3,57 caracterizada en la categoría de alta presencia. De tal manera, que el valor promedio se sustenta de la teoría de Fernández (2009) que manifiesta que la salud y seguridad en el lugar de trabajo, resulta primordial que las empresas implementen criterios perdurables, claros en lo atinente a salud,

seguridad en el trabajo al momento de seleccionar a los proveedores determinando claramente las condiciones de contratación.

En relación al ítem 13 del indicador ajustes empresariales, se observa que el 83 % de la población encuestada refirió que siempre las universidades evalúan la Responsabilidad Social en momentos de crisis, y solo el 17 % señaló casi siempre en relación al planteamiento realizado. Seguidamente, para el ítem 14, los resultados establecen que el 61 % de los encuestados refirió que siempre las universidades evalúan la Responsabilidad Social en momentos de cambio, mientras el 39 % restante señaló la alternativa casi siempre en relación a lo analizado.

De la misma manera, el ítem 15 presentó como resultado que dos grupos de 50 % cada uno refirió que siempre o casi siempre las universidades públicas realizan ajustes de sus procesos internos. Por su parte, el ítem 16, reflejó que el 61 % de los encuestados afirmó que siempre las universidades públicas realizan estudios de impactos en la sociedad antes de tomar medidas drásticas, mientras el 39 % señaló la alternativa casi siempre para responder a este planteamiento. De igual manera, se observa del ítem 17 arrojó que el 67 % de la población encuestada admitió que siempre las universidades públicas buscan fórmulas creativas para evitar el despido de personal, un 23 % indicó casi siempre, y el 10 % restante señaló la alternativa casi nunca en relación al planteamiento realizado. El dato promedio arrojado fue de 3,62 en este indicador se ubicó en la categoría de alta presencia, coincidiendo con Fernández (2009) que ajustes empresariales: son los indicadores que permiten evaluar la Responsabilidad Social en momentos de crisis y adopción al cambio.

En relación a los datos expresados en la Tabla 1 indican que la dimensión referente a la medición del comportamiento estadístico de la variable dimensiones interna de la Responsabilidad Social, presenta un promedio aritmético de 3,59; en cuanto a la desviación estándar es de 0,57 demuestra una pequeña dispersión en la categoría de mayor porcentaje. La mediana de 3,85 es mayor al promedio aritmético sugi-

riendo un sesgo negativo, lo que significa que la mayoría de los puntajes se localizaron por encima del valor promedio.

Finalmente, los resultados expresados en la Tabla 1, sobre las dimensiones de la Responsabilidad Social interna alcanzó una categoría de alta presencia, según baremo de interpretación de datos promedios construido por los investigadores para determinar el comportamiento de la variable investigada. Estos resultados coinciden con la teoría planteada por Carneiro (2009), el cual identifica la Responsabilidad Social como un elemento, que responde a dos tipos según su alcance, los mismos estarían representados por la interna y la externa. Por ello, su tipología se ve reflejada en la intención de la acción, siendo pautada desde un beneficio propio, incluyendo a los trabajadores o para la organización como tal; o bien ante el entorno, incluyendo a los agentes directos e indirectos.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Tomando en consideración el desenvolvimiento de la presente investigación cuyo propósito fue analizar la Responsabilidad Social interna dimensión humana en Universidades Públicas de Colombia y Venezuela, se obtuvo resultados a partir de la opinión de los encuestados tal como se presentan los resultados siguientes:

Respecto, al analizar la dimensión interna de la Responsabilidad Social de las universidades públicas de Colombia y Venezuela; se puede señalar en cuanto al indicador gestión humana, que estas como parte de su compromiso imparten programas de formación permanente al personal, aplicando la mejora de la información manejada internamente, permitiendo además a los colaboradores tener un mayor equilibrio trabajo-familia. Asimismo, ofrecen servicios de guardería a sus trabajadores, al igual que propende de una gestión institucional con igualdad de retribución salarial, considerando la capacidad de inserción profesional.

Por otra parte, el indicador salud y seguridad en el trabajo, las universidades públicas diseñan indicadores que permiten conocer las acciones voluntarias complementarias de la normativa de seguridad en el trabajo; además de las actividades de control orientadas a la prevención, los cuales facilitan la implantación de programas para incrementar el nivel de la salud y de seguridad en el lugar de trabajo, representando un espacio de confort para el desarrollo de sus procesos laborales.

En el mismo orden de ideas, en cuanto al indicador ajustes empresariales, se obtuvo que las universidades públicas de Colombia y Venezuela evalúan la Responsabilidad Social en momentos de crisis y cambios, además de realizar ajustes de sus procesos internos y estudios de impactos en la sociedad antes de tomar medidas drásticas, buscando formular estrategias creativas e innovadoras para mitigar el despido de colaboradores de sus espacios laborales. En este sentido, una vez analizados los indicadores que compone las dimensiones de la Responsabilidad Social interna, significando que en las universidades públicas objeto de estudio representan una gestión institucional humanizada, donde su gente es el motor que dinamiza la excelencia y calidad de sus procesos de trabajos, no solo administrativos, sino académicos, investigativos y extensionistas., siendo de interés cumplir con indicadores como la gestión humana, la salud y seguridad en el trabajo, así ajustes empresariales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cammarota, E., & Berenblum, D. (2009). Responsabilidad Social Empresarial y Gerencia Social: Partícipes necesarios para el Desarrollo Humano. En D. Stolar & E. Stolar (comp.), *Responsabilidad Social Empresaria (PÁGINAS)*. Buenos Aires, Argentina: Valletta Ediciones SRL.
- Carneiro, M. (2009). *Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos*. Sevilla, España: Consejería de Empleo. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

- Fernández, R. (2009). *Administración de la Responsabilidad Social corporativa*. España: Editorial Thompson.
- Greco, R. (2012). La dimensión interna de la Responsabilidad Social. *Argentina Revista Actualidad & Prospectiva*, 208-218. <http://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/viewFile/1120/917>
- Guédez, V. (2006). *Ética práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Venezuela: Editorial Planeta Venezolana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Fundación Sygal. Editorial Magisterio.
- Méndez, C. (2013). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación* (4ª ed.). Colombia: Editorial Limusa.
- Núñez, M., Salom, J., Rosales, V., & Paz, A. (2012). Responsabilidad Social Universitaria: enfoque de gestión ética compartida. En *Revista Opción*, 69(28), 579-594.
- López, A., Ojeda, F., & Ríos, M. (2017). *La Responsabilidad Social empresarial desde la percepción del capital humano*. Estudio de un caso. España. Publicado por Elsevier España, S.L.U. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S113848911600011X?token=A672C1CE63B792CE5E-D7A28F2C20827D6C32F3E861140A1768104A214B883C0ADE-B15AC56C1188C1493CE6A4BBAE9363>. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Paz, A., Harris, J., & Molero, L. (2010). *Ética fundamento de la Responsabilidad Social Universitaria*. Ponencia presentada en la II Jornadas Científicas Internas de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Depósito Legal No. lfx06120105003731.
- Paz, A., Paz, J., & Franco, F. (2013). *Responsabilidad social: una mirada sustentable hacia al ambiente en empresas mixtas petroleras*. V Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández

- “Encuentro de Saberes Universitarios”. Maracaibo/Venezuela 20 y 21 de noviembre de 2013. ISBN: 978-980-7437-05-9.
- Paz, A., Sánchez, J., Magdaniel, Y., & Robles, C. (2017). Estrategias de la Responsabilidad Social como acción voluntaria en la Universidad de La Guajira. En *Desarrollo Gerencial*, 9(1), 126-143.
- Paz, A., Sánchez, J., & Magdaniel, Y. (2017). *Responsabilidad social, un compromiso de todos*. (1ª ed.). Colombia: Editorial de la Universidad de La Guajira.
- Pérez Esclarín, A. (2000). *Nuevas parábolas para educar valores*. Caracas, Venezuela: Editorial San Pablo.
- Prieto, R., González, D., & Paz, A. (2015). *Responsabilidad Social Universitaria: Estrategia para el desarrollo sostenible en América Latina*. Ponencia presentada en Memorias Arbitradas de las VII Jornadas Científicas Internas Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela, Universidad Dr. José Gregorio Hernández, noviembre (2015). ISBN: 978-980-7437-12-7.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación* (1ª ed.). México: Editorial de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica* (7ª ed.). México: Editorial Limusa.
- Valarezo, K., & Tuñez, J. (2014). Responsabilidad Social Universitaria. Apuntes para un modelo de RSU. En *Revista de Comunicación*, 13. file:///C:/Users/Asus/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialUniversitariaApuntesParaUnMod-4875638.pdf
- Velasco, J. (2006). *Fundamento de la Responsabilidad Social Corporativa y su Aplicación Ambiental* (1ª ed.). Madrid, España: Editorial Dykinson.

---

**Como citar este libro:**

Paz Marcano, A., Prieto Pulido, R., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2018). Responsabilidad social interna dimensión humana en universidades públicas de Colombia y Venezuela. En R. Prieto Pulido, A. Urribarrí Monagas, & A. Paz Marcano (Comp.), *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro* (pp.43-68). Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

# Grupos de interés en la estrategia de responsabilidad social corporativa de organizaciones\*

## *Stakeholders in the corporate social responsibility strategy of organizations*

---

**Jorge Isaac Lechuga-Cardozo**

Universidad Autónoma de Nuevo León  
jorge.lechugacrd@uanl.edu.mx

**Fabio Orlando Cruz-Páez**

Universidad Santo Tomás  
fabiocruz@ustadistancia.edu.co

**Ana María Cazallo-Antúnez**

Universidad Simón Bolívar  
ana.cazallo@unisimonbolivar.edu.co

---

\* Capítulo derivado del proyecto de investigación: "Los Perfiles Exportadores del Departamento Del Atlántico (Colombia) y el Estado de Nuevo León (México): Análisis Comparativo", financiado por la Universidad Autónoma de Nuevo León, iniciado el 22 de enero de 2018.

## Resumen

El artículo tiene por objetivo comprender el marco ético que sustenta la teoría de los grupos de interés. Se aplicó el método de análisis, con un enfoque cualitativo, el enfoque es no experimental, de tipo descriptivo bajo un diseño documental, bibliográfico, el alcance y estudio son de tipo descriptivo y el diseño de investigación es transversal, se evidencia una revisión documental de fuentes primarias y secundarias con carácter legal y científico. Asimismo, se consultaron referencias bibliográficas. Tras el análisis de los datos se encontró que las organizaciones conocen e identifican los grupos de interés, pero presentan ausencia de metodologías formales para identificar, priorizar y evaluar los intereses y expectativas de los mismos. Se concluye que las organizaciones deben insertar en la planeación estratégica la Responsabilidad Social para medir los resultados de las actividades realizadas con sus stakeholders, ya que no se aprecia la implementación de las teorías en la acción.

**Palabras claves:** stakeholder, responsabilidad social empresarial, competitividad, creación de valor, expectativas. Códigos JEL: Q50, M140, L30.

## Abstract

The article aims to understand the ethical framework that underpins the theory of interest groups. The method of analysis was applied, with a qualitative approach, the approach is non-experimental, of descriptive type under a documentary, bibliographic design, the scope and study are of a descriptive type and the research design is transversal, evidencing a documentary review of primary and secondary sources with legal and scientific character. Likewise, bibliographical references were consulted. After analyzing the data, it was found that organizations know and identify stakeholders, but they lack the formal methodologies to identify, prioritize and evaluate their interests and expectations. It is concluded that the organizations must insert in the strategic planning the social responsibility to measure the results of the activities carried out with its stakeholders, since the implementation of the theories in the action is not appreciated.

**Keywords:** stakeholder, corporate social responsibility, competitiveness, value creation, expectations. JEL Clasification: Q50, M140, L30.

## INTRODUCCIÓN

En una economía de mercado que exige cada vez más empresas competitivas, que produzcan bienes y servicios que se adapten a las necesidades del entorno, se requiere de organizaciones con alta competitividad e innovación, pero esto no puede ser posible sin un marco ético.

Sin lugar a dudas a la ejecución de prácticas socialmente responsables enfatizan en el marco ético que deben tener las organizaciones, ya que todas ellas sean públicas o privadas tienen la obligación moral a la Responsabilidad Social - RS. Cuando se habla de RS se hace alusión a la adhesión voluntaria de las organizaciones, a los factores ambientales y sociales a su diario quehacer con la búsqueda del impacto en los grupos de interés.

Por otro lado, se piensa que la RS es un fenómeno en auge que ha venido para quedarse, que es una condición de competitividad, que si es cierto ha cobrado una variedad de enfoques, y en ella convergen factores y tendencias. Pero hay que hacer la salvedad que el propósito o la importancia de hacer RS recae en los beneficios que ella trae consigo: Impacto en la cuenta de resultados, impacto en la imagen social corporativa, generación de valor, prestación de servicios útiles, condiciones de trabajo digno, mejoramiento de clima laboral, fuente de ventaja competitiva, factor de diferenciación, entre otros. Aunque en materia de gestión se está en la tarea de analizar si las empresas colombianas están ejecutando estas prácticas de manera correcta y coherente a lo que establecen en los estatutos de lo que para ellas es RS. En este orden de ideas, es de vital importancia diferenciar la filantropía organizacional con la RS que se dirige hacia los stakeholders.

La competitividad de las organizaciones que no tienen un enfoque de dirección estratégica organizacional hacia sus stakeholders se aprecia

por el escaso conocimiento y comprensión del marco ético que sustenta la teoría de los grupos de interés.

## **ESTADO DEL ARTE**

Jiménez (2002) considera que el enfoque de stakeholders se presenta como el modelo de la administración social moderna, y es el resultado de una teorización de las relaciones organización-entorno basada en una representación del actor organizacional.

Este enfoque acepta tres premisas fundamentales como modelo de administración:

1. La organización está amenazada por la tensión continua entre fuerzas de apoyo y de resistencia originadas en otros actores organizacionales que constituyen su entorno; 2. El grado de influencia de los stakeholders depende de la acumulación de tres atributos (poder, legitimidad y necesidad apremiante) que siempre están cambiando y que son los fenómenos percentuales construidos socialmente por los administradores o la alta dirección de la firma, y la estrategia; y 3. La estrategia organizacional es el resultado del colectivo del conjunto de fuerzas ejercidas por la totalidad de grupo de stakeholders, que buscan la satisfacción de sus objetivos e intereses (Carson, 1993).

Por ello, la validez del plan estratégico organizacional depende de las suposiciones sobre los tipos de stakeholders identificados y sobre las acciones realizadas durante el periodo de planificación e implementación de la estrategia (Frost, 1995).

El carácter descriptivo, instrumental, normativo y metafórico del enfoque de los stakeholders permite una comprensión más concreta de lo que constituye la relación entre una asociación y su entorno (Freeman, 1995).

En un artículo de 1998, Curtis expresa que el carácter instrumental facilita establecer vínculos entre la práctica de la administración y el cumplimiento de los objetivos de la asociación. Dice que el manejo de los stakeholders es más efectivo como estrategia corporativa.

El carácter normativo destaca dos postulados: 1. Los stakeholders son personas o actores organizacionales con intereses legítimos y sustantivos; 2. Todos los intereses de los stakeholders poseen un valor intrínseco puesto que reflejan un interés de la organización (Friedman, 1970; Carroll, 1989; Evan y Freeman, 1988). Dice que la dirección de los stakeholders es simplemente el derecho que tiene para hacer. Las empresas tienen gran poder y recursos vastos; estos privilegios traen consigo un deber hacia todos los que son afectados por las acciones de la compañía de cualquier manera, no solo los propietarios los stakeholders contribuyen con algún valor para la empresa. Finalmente, esta forma de análisis metafórico permite reestructurar continuamente la creación del valor económico a partir de principios de benevolencia (Freeman, 1995).

La tipología dinámica de los stakeholders propuesta por Mitchel, Agle y Wood (1997) ayuda a identificar los tipos de grupos de stakeholders en una organización. En esta los autores muestran cómo los stakeholders pueden pasar de una categoría a otra en función de tres atributos que determinan su grado de influencia: poder, legitimidad y necesidad apremiante.

El poder está relacionado con los tipos de recursos utilizados para ejercer alguna influencia sobre la organización. “La legitimidad gana derechos a través del poder e influencia a través de la necesidad apremiante” (Mitchel, Angle y Wood, 1997). Así, la necesidad apremiante como fenómeno percentual permite el acceso a los mecanismos de decisión cuando está unida a la legitimidad, y estimula la acción de un grupo de stakeholders cuando está combinada con el poder (p.870).

El término *stakeholders* se refiere a las personas y grupos que afectan o son afectados, por las decisiones, políticas y operaciones de una organización (Freeman, 1984).

Según Jiménez (2002) la palabra *stake*, en este contexto, significa un interés en –o exigir sobre\_ una empresa. El término *stakeholder* no es lo mismo que *stockholder*, si bien suena similar. *Stockholder*, individuos u organizaciones que comparten la propiedad de las acciones de una compañía –son uno o varios tipos de *stakeholders*.

Las organizaciones empresariales están clavadas en redes envolviendo muchos participantes. Cada uno de estos tiene una relación con la firma, basada en continuas interacciones. Cada uno de ellos comparte, para algún grado, en mezcla de riesgos y recompensas de las actividades de la firma (pp.205-206).

Lawrence & Weber (2005) afirman que:

Los directivos toman buenas decisiones cuando ellos ponen atención a los efectos de sus decisiones sobre sus *stakeholders*, como los efectos de los *stakeholders* sobre la compañía. Desde un punto positivo, las relaciones fuertes entre una corporación y sus *stakeholders* es una ventaja que adhiere valor. Desde una posición negativa, algunas compañías desatienden los intereses de sus *stakeholders*. Como fuera de la creencia de que los *stakeholders* están equivocados o fuera de la equivocada noción que un infeliz cliente, empleados, o regulador no importa. Semejantes actitudes generalmente demuestran costosas implicaciones para la compañía. (p.7)

Para Daniels et al. (2002): “Los *stakeholders* son individuos o grupos que son beneficiados o afectados por las acciones de la organización. Estos incluyen: Los socios, empleados, clientes, consumidores, vendedores, y comunidades donde la empresa tiene operación”. (p.127)

El término fue utilizado por primera vez por R. E. Freeman, 1984, para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

Estos grupos o individuos son el público interesado también llamados stakeholders, que según Freeman (1999) deben ser considerados como un elemento esencial en la planeación estratégica de negocios.

Botero, 2006, afirma que stakeholder:

Son los grupos que tienen interés en que la empresa sobreviva. Estos grupos de interés (personas u organizaciones) pueden afectar o verse afectados por las decisiones de la empresa de la que están interesados.

Todas aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad en cuanto tienen interés en la existencia y desarrollo de una empresa.

Para (p.116) Quesada y Sánchez (2008) el concepto de Stakeholders ayuda a entender de qué manera estos diferentes grupos pueden influir en las empresas. En la medida que estos grupos puedan afectar el desempeño de la organización, ya sea positiva o negativamente, son Stakeholders.

Los Stakeholders son individuos o grupos con una multiplicidad de intereses, expectativas y demandas que una empresa debe proporcionar y proyectar a la comunidad.(Ortiz, 2013, p.29).

“Los Stakeholders es un enfoque integrador que no solo cumple con sus obligaciones económicas, legales, éticas y sociales con respecto a sus accionistas, si no también hacia a los empleados, clientes, comunidades locales, medioambientales, proveedores y distribuidores” (Castro, 2014, p.19)

Botero (2006) afirma que:

Los stakeholders con intereses directos o niveles internos son los propietarios, los directivos, los trabajadores y los proveedores. Entre tanto los stakeholders con intereses indirectos en niveles externos corresponden a la administración pública, los competidores, los defensores de los clientes, los ecologistas, los grupos de intereses específicos, la comunidad, los medios de comunicación y la sociedad en general. (p.117)

Para Ranchhod, Tinson & Gauzente (2004) los stakeholders de la empresa pueden ser:

- Accionistas
- Asociaciones empresariales, industriales o profesionales
- Clientes
- Competidores
- Comunidades donde la empresa tiene operaciones: asociaciones vecinales
- Dueños
- Empleados
- Gobierno nacional
- Gobiernos locales
- Gobiernos provinciales
- Inversores
- ONGs
- Proveedores/vendedores a la empresa
- Sindicatos
- Familia

Todos estos stakeholders sacan beneficios o sufren daños como resultado de las acciones de la misma empresa.

En las empresas se concibe en los stakeholders la Responsabilidad Social empresarial como fuente de planeación y desarrollo social, es así como el Ministerio de Educación de Colombia (2006) afirma que la Responsabilidad Social Corporativa - RSC:

Es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se la considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

De la Cuesta y Valor (2003), añaden que "la RSC es el reconocimiento e integración de las operaciones de la empresa, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores" (p.28), y en la RSC "Llevar a cabo una política de comunicación transparente con respecto a sus iniciativas de responsabilidad social, podría obtener una posición más reforzada que contribuya a afianzar positivamente la imagen de la empresa" (Perdigero, Reche, y Encabo, 1995, p.74).

La Responsabilidad Social Corporativa está compuesta por 7 áreas sobre las cuales debe desarrollarse, gestionarse, medirse e informarse el comportamiento responsable con los stakeholders (Moreno, s.f., p.484).

## CUADRO 1: Áreas de Comportamiento Responsable de los Stakeholders

Área de desarrollo, gestión, medición e información RS de los Stakeholders	DESCRIPCIÓN
<b>1. Gobierno de la Organización</b>	Estilos, estructuras, administración, tomas de decisión y sistemas que conforman la organización. Esta área de la RSC va desde el Gobierno Corporativo puro, aquel que dirige su atención al universo de relaciones existente entre la propiedad (los accionistas), la administración (el Consejo) y la gestión (Alta Gerencia), hasta el buen gobierno en la toma de decisión de inversiones éticas, la lucha contra el fraude o el respeto a la soberanía nacional.
<b>2. Salud y Seguridad</b>	Acciones que garantizan la salvaguarda de la salud y de la seguridad de todos aquellos afectados por las operaciones directas e indirectas desarrolladas por la organización. Esta área de la RSC puede incluir desde el control de accidentes en el puesto de trabajo, hasta el control de la polución o de residuos tóxicos, pasando por dar pronta respuesta a demandas físicas y psíquicas de los afectados o un plan de conciliación de vida familiar y laboral.
<b>3. Preservación Medioambiental</b>	Preservación y cuidado del entorno natural y ecosistemas existentes en el desarrollo de las operaciones empresariales, así como el desarrollo de procesos eco-eficientes en el uso de los insumos. Esta área de la RSC incluye desde medidas de reciclaje, el desarrollo de tecnologías ambientalmente amigables o la capacitación dada a grupos involucrados sobre temas ambientales.
<b>4. Derechos Humanos</b>	Políticas para respetar, proteger y cumplir los derechos humanos de todos aquellos afectados por sus operaciones, así como todas y cada una de sus libertades fundamentales. Esta área de la RSC conlleva abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación, con mecanismos de reparación eficaces.
<b>5. Ética Comercial</b>	Procedimientos para garantizar un comportamiento ético en todos los procesos de ventas, marketing, distribución y desarrollo de productos o apertura de mercados. Esta área de la RSC incluye desde controles para no publicitar engañosamente, hasta el fomento del consumo responsable pasando por el respeto a los derechos de propiedad, la promoción de mercados abiertos o los mecanismos de atención al cliente pre y postventa.
<b>6. Cadena de Valor</b>	Acciones para garantizar que los procesos de compras, logística de entrada, operaciones y logística de salida no afectan negativamente a las partes implicadas. Esta área de RSC va desde la apertura universal para realizar compras hasta la identificación y trazabilidad de los productos, pasando por el pago justo a proveedores o el análisis del ciclo de vida.
<b>7. Filantropía Estratégica e Innovación Social</b>	Iniciativas a favor de colectivos ajenos a la propia organización. Esta área de la RSC incluye acciones sociales, culturales, deportivas hasta aquellas de apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro u otras que tengan alguna utilidad con interés social o de utilidad para diversos colectivos.

*Fuente: Elaboración propia, tomado y adaptado de Moreno (2015)*

Referente a las líneas estratégicas de las RSC, Cajiga, s.f., afirma que:

La Responsabilidad Social Empresarial solo se comprende reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos que explican su presencia en toda actividad de la empresa...

- Ética y gobernabilidad empresarial.
- Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).
- Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
- Cuidado y preservación del medioambiente.(p.6)

Según Porter, (2003) "La competitividad en dimensiones distintas al precio (características de producto, servicios posventa, tiempo de entrega, imagen de marca, etc.) es menos propensa a erosionar la rentabilidad, porque mejora el valor del cliente y también puede favorecer los precios elevados".

Porter, quien por años ha trabajado sobre el entorno social de las compañías y corporaciones, desde una visión de competitividad, aseguró que para beneficiar a una empresa bajo el modelo de sostenibilidad es necesario ir más allá de "los intereses de movimientos ambientalistas jalonado por activistas sociales no empresarios" y mejor buscar analizar el daño para minimizarlo "a través del valor compartido que no es solo no contaminar el agua, sino hacer un uso racional de ella". (Revista Dinero, 2013)

Sallenave (2004), afirma que "la capacidad de competencia de una empresa se basa en el aprovechamiento de una ventaja competitiva", (p.48).

Svendsen et. al. (2001) expresaron:

La ventaja competitiva de una empresa ya no está solo en factores como la calidad, el precio o el servicio, debido a que estos factores

se han ido igualando entre todos los competidores, demostrando que existen otros factores sociales, éticos y medioambientales que contribuyen a que la empresa se diferencie. En este contexto, la habilidad de comprometerse con los “stakeholders” se convierte en una capacidad empresarial de vital importancia.

La creación de valor desde los grupos de interés es de vital importancia para la comunicación organizacional como ventaja competitiva y es probable que si el valor creado crece de manera sostenida y si hay un equilibrio estable entre los intereses de los distintos stakeholders, el reparto del valor no planteará especiales dificultades (aunque puede presentar otros problemas: por ejemplo, la confabulación de stakeholders poderosos para excluir a otros más débiles en el reparto del valor creado) (Argandoña, 2016).

La creación de valor en los stakeholders se fortalece en la innovación y la acertada comunicación organizacional ya que “La base de creación de bienes intangibles más mencionada incluyen la innovación (investigación y desarrollo); el manejo de información (tecnología, redes, base de datos); el capital organizacional (liderazgo, cultura organizacional, valores) y el capital humano (conocimiento, formación, trabajo en equipo)” (Kaplan y Norton, 2004).

En la creación de valor en los grupos de interés “La confianza mutua, la reputación, la capacidad de diálogo, son activos intangibles que permiten gestionar las relaciones y manejar el conflicto, así como permitir transacciones, allí donde otro tipo de contrato es difícil de escribir o de hacer cumplir (Peirano, 2014).

Argandoña Antonio, (2011), afirma que:

Maximizar el valor creado para todos los stakeholders, una tarea que no era posible mientras nos limitábamos al valor económico,

es ahora posible. Y “apropiarse el valor creado” significa también otra cosa, porque algunos valores son apropiables, pero otros no. Todos los valores se generan de un modo cooperativo, al menos en cuanto que producir bienes y servicios es una actividad social. (p.10)

Los stakeholders en las actividades sociales “Para evaluar las expectativas, primero hay que detectar las áreas de interés, segundo, evaluar los riesgos, tercero, decidir el mecanismo adecuado para dialogar, cuarto, dialogar, quinto, plantear resultados y avances, sexto, mejorar continuamente todo el proceso.” (Glutzer, 2012).

La comunicación de la organización se promueve ya que “los stakeholders (primarios) serían actores (o categorías de actores tales como empleados, gerentes, proveedores, propietarios/accionistas y clientes) poseedores de intereses y expectativas sobre la organización, sin los cuales esta no sería posible (Bowie, 1998; Savage et al, 1991; y Rivera y Malaver, 2011).

## **MÉTODO**

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, ya que las técnicas que se utilizarán para la recolección de datos como la revisión documental, ayudarán a recopilar información y como bien lo dicen Taylor y Bogdan (1986) “es aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

El tipo de investigación aplicada del trabajo es no experimental ya que plantea hipótesis de acuerdo a los datos y recopila la información a partir del análisis de fuentes primarias y secundarias.

El alcance establecido es el descriptivo, puesto que pretende especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier

fenómeno que se analice. De igual forma, con este estudio descriptivo se busca especificar las propiedades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo.

El diseño de investigación escogido es el transversal, porque el estudio que se busca hacer no tendrá un seguimiento en el tiempo y se efectuará en un periodo determinado.

### **Instrumentos**

Para la construcción del marco teórico-conceptual de los grupos de interés en la estrategia de responsabilidad social de las organizaciones se acude a la revisión documental de fuentes primarias y secundarias de carácter legal y científico. Asimismo, se consultaron un total de 33 referencias bibliográficas utilizándose como instrumento las ideas, argumentos y proyectos que fueron interpretados desde una perspectiva analítica y crítica.

### **Procedimiento**

En relación a la comprensión del problema de la investigación se recopilan fuentes secundarias de documentos académicos. En el marco de referencia se definen los conceptos básicos relativos al marco ético de la teoría de los grupos de interés. Una vez recopilada y analizada la información se construye el documento objeto de este trabajo. Por último, se realizan las recomendaciones y conclusiones conforme a los objetivos trazados.

## **RESULTADOS**

A continuación se esbozan las diferentes definiciones de la literatura de Stakeholders ordenadas de forma cronológica propuesta por Pedroza (2009).

**Cuadro 2:** Organización Cronológica de Aportes a la Evolución del Concepto de los Stakeholders

AUTOR	DEFINICIÓN
Stanford Memo (1963)	Grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir
Rhenman (1964)	Quien depende de la empresa para conseguir sus metas personales y del cual la empresa depende para su propia existencia.
Ahlstedt y Jahnukainen (1971)	Participantes en la empresa que buscan sus propios intereses y metas y de los cuales la empresa depende.
Freeman y Reed (1983) Freeman (1984)	Grupos de los cuales pueden afectar la consecución de los objetivos organizativos y los cuales se ven afectados por tal consecución.
Freeman y Gilbert (1987)	Grupos que pueden afectar o son afectados por un negocio.
Cornell y Shapiro (1987)	Poseedores de derechos los cuales tienen contratos con la empresa.
Evan y Freeman (1988)	Aquellos que tienen posesión o derecho en la empresa.
Bowie (1988)	Aquellos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir.
Hax y Majluf (1988)	Aquellas personas quienes directa o indirectamente reciben los beneficios y los costes derivados de las acciones de la organización.
Alkahafaji (1989)	Grupos los cuales son responsables de la empresa.
Carroll (1989)	Aquellos que tienen interés en los derechos (legales o morales) de la propiedad o, de los títulos legales de los activos o derechos de las empresas.
Freeman y Evan (1990) Thompson et al. (1991)	Aquellos que tienen relaciones con la empresa.
Savage et al. (1991)	Aquellos que tienen interés en las acciones de la empresa y habilidad para influir en ella.
Hill y Jones (1992)	Aquellos que tienen un derecho legítimo en la empresa como consecuencia de relaciones de intercambio.
Brener (1993)	Aquellos que tienen legitimidad, relaciones no triviales con la empresa, transacciones de intercambio y responsabilidades morales.
Carroll (1993)	Aquellos que tienen o afirman tener una o más propiedades en el negocio.
Freeman (1994)	Aquellos que interactúan, dirigen y definen la empresa.
Starik (1994)	Aquellos que pueden o son poseedores de conocimientos, influyentes o influidos por la organización.
Langtry (1994)	Aquellos para los que la organización es significativamente responsable sobre su bienestar, o mantienen una reclamación legal o moral en la organización.

Clarkson (1995)	Poseedores voluntarios de riesgo como resultado de la inversión en capital-humano o financiero en la empresa. Poseedores involuntarios de riesgo como resultado de sus actividades de la empresa.
Näsi (1995) Brenner (1995) Donalson y Preston (1995)	Interactúan con la empresa y hacen posible sus operaciones. Impactan o pueden impactar en la empresa. Personas o grupos con intereses legítimos en aspectos procesales o sustantivos de la actividad corporativa.
Mitchell, Agle y Wood (1997)	Aquellos que soportan algún riesgo como consecuencia de haber invertido algo de capital, humano o financiero, en la empresa.
Mitchell et al. (1999)	Consideran que los stakeholders son actores (internos o externos) que afectan y/o son afectados, en diferentes grados, por los objetivos y los resultados de una organización en la medida en que poseen alguno de los tres atributos siguientes: poder, legitimidad y urgencia.
Garicano (1998)	Grupos de personas o instituciones que tienen intereses en una empresa determinada, y de los que la empresa depende para su supervivencia.
Johnson y Scholes (2001)	Son aquellos individuos de o grupos que dependen de la organización para satisfacer sus propios objetivos y que, al mismo, condicionan la consecución de los objetivos de la organización.
Caballero (2001)	El término stakeholder ha evolucionado con el tiempo, pasando de considerarse solo a aquellos colectivos de los que la empresa depende para sobrevivir a considerar a cualquiera que tenga un interés legítimo en la empresa o se vea afectado por su actividad.
García y Ruíz (2002)	Son individuos o conjuntos de personas que tienen algún derecho sobre la organización.
Clemens y Gallauger (2003)	Completan la definición aportada por Mitchell et al. (1999) considerando además la permanencia de los stakeholders en las actuaciones de la organización.
Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA, 2004)	Aquellos grupos sociales o individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de esta, que influyen a su vez en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia.
Bleger (2004)	Son todas aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad en cuanto tienen interés en la existencia y desarrollo de una empresa.
Johnson et al. (2006)	Son aquellos grupos o individuos que dependen de una organización para alcanzar sus propias metas y de quien depende, a su vez, la organización.
Montañés y Olier (2006)	Son los "implicados" de todo tipo en el entorno sociopolítico-económico de la organización.
González (2007)	Un stakeholder es cualquier individuo o grupo que es afectado o puede verse afectado por la consecución de los objetivos de la organización y que posee expectativas, donde algunas de ellas son universalizables.
Navas y Guerras (2007)	Los stakeholders son personas o grupos de personas que tienen objetivos propios, de manera que la consecución de dichos objetivos está vinculada con la actuación de la empresa.
Assudani & Kloppenborg (2010)	Los actores del proyecto pueden ser ampliamente considerados a cualquier persona o grupo que impactan el proyecto o se pueden ver impactados por el proyecto

**Fuente:** *Elaboración propia, Pedroza (2009), pp.9–11.*

## Identificación de las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial que tienen las Organizaciones y programas que promueven la RSC en las Américas

**Cuadro 3:** Fines de las Organizaciones y Programas que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en las Américas.

Organización y/o programa	Fin
Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Global - compromiso	Es un instrumento de libre adhesión, cuyo fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil.
Forum Empresa - América - alianza hemisférica y red de organizaciones empresariales y otras (ONG's, Universidades e Instituciones Públicas)	Tiene como fin promover prácticas de responsabilidad social en la región. Forum Empresa tiene tres programas principales: educación e intercambio de información; redes de trabajo y colaboración; y fortalecimiento institucional.
Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social) - Brasil - centro de acopio de conocimiento	Intercambio de experiencias y de desarrollo de herramientas que ayudan a las empresas a analizar sus prácticas de gestión y a profundizar sus compromisos con la responsabilidad corporativa. Cuenta con 1.079 asociados, empresas de todos los sectores, que generan el 30 % anual del PIB brasilero y emplean cerca de un millón de personas. Ofrece de manera gratuita en su sitio web, una serie de guías, manuales y herramientas para incorporar los conceptos de la RSC y del desarrollo sostenible a la gestión de negocios de las empresas, al igual que para autoevaluar su aplicación.
Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMÁS - El Salvador	trabaja a través de cuatro programas: Empresa Salvadoreña para la Responsabilidad Social, EMPRESA, que busca incentivar al empresariado para que adopte la Responsabilidad Social Empresarial entre sus estrategias; Programa para el Desarrollo de Emprendedores EMPRETEC, que busca contribuir a la modernización y competitividad del sector privado fortaleciendo la capacidad emprendedora; Centro de Filantropía Empresarial CEFIEM, que promueve la cultura filantrópica empresarial; y el Fondo para Iniciativas de Desarrollo Educativo de El Salvador, FIDES, que apoya iniciativas innovadoras que aumenten la cobertura, fomenten la calidad y promuevan la equidad de la educación.
Acción RSC - Chile	Tiene como principal actividad promover buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas, a través del aprendizaje de las iniciativas impulsadas por compañías en distintas partes del mundo, el intercambio de experiencias entre las propias empresas, y actividades de desarrollo, promoción e investigación.
Perú 2021 - Perú - junto con otras tres instituciones latinoamericanas (Acción Empresarial en Chile, Ethos en Brasil y Fundemás en El Salvador)	adelanta un proyecto de sensibilización de la alta gerencia en Responsabilidad Social Empresarial, capacitación de consultores sobre el tema e implementación del tipo de gestión de RSC en Pymes; organiza periódicamente simposios donde se presentan a la sociedad civil y al empresariado, los nuevos enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial.
Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial IARSC - Argentina	Junto con otras organizaciones, ha constituido una red de núcleos empresarios autónomos e independientes, en distintas ciudades del país. Cada núcleo cuentan con programas propios de trabajo para contribuir a que las empresas que lo conforman adelanten una gestión ética y socialmente responsable.

Desarrollo de la Responsabilidad Social de Uruguay, DERES - Uruguay	entre sus objetivos está la creación de una red orgánica de empresas, sectores académicos y actores sociales vinculados a la problemática de la Responsabilidad Social, que genere un concepto claro y preciso en el Uruguay del nuevo rol de las organizaciones empresariales; y la creación de una conciencia profunda en el ámbito de las empresas y distintos actores involucrados, de estos nuevos roles y herramientas que faciliten a las empresas la implementación e incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en su gestión.
Centro Empresarial de Inversión Social, CEDIS - Panamá	Ofrece a la empresa privada servicios de asesoría y apoyo técnico en las distintas áreas de la Responsabilidad Social Empresarial y la inversión social. El objetivo es diseñar y apoyar en la ejecución y gestión de la Responsabilidad Social Empresarial a través de un servicio de asesoría especializada, caso a caso.
Fundación Empresarios por la Educación, EXE - Colombia	Constituida por un grupo de empresas y empresarios que entienden la educación como una responsabilidad de toda la sociedad. Trabaja con el Estado y los educadores en procura del acceso universal, la mejora en la calidad y la mejora en las políticas públicas para la educación básica.
Programa de Educación Ambiental del Hospital Ana Costa - Brasil	Su objetivo central es la toma de conciencia sobre la importancia de la preservación de la naturaleza y de la búsqueda de un desarrollo sustentable en un medioambiente saludable... Así, una de las premisas fue lograr que estos economizaran recursos como el agua, la energía eléctrica o el uso del teléfono.
On Demand Community - Global - programa de IBM	Orientado a promover el espíritu de voluntariado y colaboración de sus empleados (más de 315.000 en más de 160 países). Con este programa pretende desarrollar caminos más efectivos para ayudar a las escuelas y organizaciones sin fines de lucro.
Ciudad Vieja en la Camiseta / Mujeres Urbanas - Uruguay	Esta iniciativa, que cuenta con el apoyo de Guyer & Regules, Luncheon Tickets S.A. e INAU, parte del trabajo del Centro La Escuelita, que trabaja por mejorar la calidad de vida de los niños, adolescentes y familias que se encuentran en situación de calle.
Fundación Telefónica - Chile	Esta fundación, que tiene entre sus objetivos primordiales favorecer el desarrollo de la educación y de la igualdad de oportunidades entre las personas, mediante la aplicación de nuevas tecnologías en los procesos de aprendizaje, adelanta en Chile varias acciones de RSC: donación de la conexión gratuita a internet por un período de 10 años, para todos los colegios del país.
Fundación Minera Escondida (FME) - Chile	Institución sin fines de lucro interesada en buscar caminos innovadores de Responsabilidad Social Empresarial (RSC)... con la misión de realizar aportes significativos en las áreas de educación, salud, desarrollo social y desarrollo indígena -con énfasis en la juventud- en la Segunda Región de Chile, a través del cofinanciamiento de proyectos o de fondos concursables para las iniciativas que nacen de la comunidad.
Responsabilidad Social Empresarial. Comunicación y Cooperación en el Área de la RSC - Por Pierre Hupperts	Un análisis teórico con estudio de casos para la comunidad empresaria, ONGs, estudiantes y aquellos que incorporan RSC en su planeación estratégica. La obra compila dos trabajos encargados al autor por la organización NIDO (Iniciativa Nacional Holandesa para el Desarrollo Sustentable), en los cuales también colaboran otros especialistas de distintas áreas del desarrollo sustentable.
Marco de Referencia de la RSC - Publicado por MVO Platform-	Presenta una relación de normas, acuerdos y aspectos operacionales, que juegan un rol importante dentro de la Responsabilidad Social empresarial a nivel internacional. Toma como punto de partida, tratados, directrices e instrumentos ampliamente aprobados a nivel internacional dirigidos, directa o indirectamente, a los deberes y responsabilidades sociales de las empresas.

**Fuente:** Creación propia, tomado y adaptado de Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia, & Centro Virtual de Noticias de Educación (2006)

### **Análisis cuadro 3**

En el cuadro 3 se aprecia que las prácticas de responsabilidad social empresarial en América se basan en el desarrollo de actividades que fortalezcan, potencialicen y/o suplan necesidades de la sociedad en general, teniendo en cuenta que como principal práctica contundente se evidencia la capacitación y/o asesorías para sensibilizar a la comunidad en pro de aprovechar los recursos que personas jurídicas públicas y/o privadas invierten y destinan para obtener resultados de impacto ambiental, social y cultural como eje de desarrollo sostenible y sustentable en las organizaciones.

### **Elección de la mejor práctica de responsabilidad social empresarial que proyecte una comunicación organizacional en los grupos de interés**

La técnica empleada para seleccionar las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial es el por qué de las cosas (la brújula), la cual hace apreciar los porqués de las acciones que realizan las organizaciones y/o programas para ser más competitivos en el entorno social de un contexto globalizado desde los grupos de interés en pro de una mejor comunicación organizacional.

El porqué de las cosas (la brújula), es una técnica de generación de ideas que Fundación Neuronilla para la Creatividad y la Innovación, 2018, afirma:

¿Qué es?

Técnica de generación de ideas. La inventó Arthur Van Goundy (Techniques of Structured Problem Solving, Van Rheinhold, 1998). Principalmente utiliza los porqués como pregunta.

El porqué de las cosas ¿Para qué?

Sirve para orientar nuestro objetivo creativo pero no ofrece soluciones.

¿Cómo?

Se define el objetivo creativo.

Nos preguntamos "¿por qué?" con cada respuesta que demos

Respondemos a todos los porqués y preguntamos más "¿por qué?"

¿Por qué se debe promover la creación de una ciudadanía corporativa global?

Porque las actividades empresariales permiten crear valor en la sociedad.

¿Por qué se crea valor en la sociedad?

Porque se respetan los derechos humanos, el medioambiente y se hace con base en principios de conducta y acción en pro del desarrollo sostenible.

¿Por qué se genera un desarrollo sostenible?

Porque se educa y se sensibiliza a la sociedad con equidad y se promueve la innovación social desde el emprendimiento.

¿Por qué la educación y la asesoría empresarial son la base de la comunicación organizacional de los emprendimientos innovadores que se generan en la sociedad?

Porque el desarrollo de programas, apropiados y empoderados desde los grupos de interés por medio de la Responsabilidad Social empresarial mejoran la calidad de vida de las personas a través de la participación democrática y autogestión de recursos por parte la sociedad.

¿Por qué la autogestión de recursos por parte de comunidades genera un mayor impacto en la planeación estratégica de los grupos de interés?

Porque la apropiación de actividades de planeación, producción y mercadeo por parte de la comunidad hacen que corporativamente la cultura y la filosofía empresarial social promuevan ventas competitivas con eficiencia y eficacia en el contexto globalizado.

¿Por qué las ventajas competitivas tienen mayor efectividad en la comunicación organizacional de los grupos de interés?

Porque la sociedad trabaja bajo parámetros de gestión y administración que involucran entidades públicas, privadas, universidades y el Estado para generar un mejor desarrollo sustentable y sostenible organizacional desde el fortalecimiento del medioambiente, la cultura, la economía y el valor del recurso humano en red social para el desarrollo local, regional, nacional e internacional.

## **CONCLUSIONES**

En la realidad organizacional no existen programas realmente justificados ni procesos ni metodologías que soporten estas acciones de Responsabilidad Social Corporativa - RSC, muy a pesar que las organizaciones tienen sus intenciones de abordar a sus stakeholders, y que en su totalidad aseguran tenerlos en cuenta en sus decisiones gerenciales. En materia de métodos para conocer las expectativas de sus stakeholders, priorizarlas y diagnosticar la demanda de los mismos se encuentran las principales falencias.

Se propone que las organizaciones realicen programas de RSC basados en los métodos empleados en casos exitosos que garanticen que se está atendiendo las necesidades, expectativas e intereses de sus grupos de interés pues el reto es el desarrollo sostenible de los negocios y del entorno. Se deben establecer objetivos claros y planear.

Se pueden establecer proyectos de seguridad industrial, salud ocupacional, políticas de remuneración, contratación, promoción y despido,

para conseguir un ambiente adecuado con los empleados. Programas para convertir a los proveedores o los distribuidores en empresarios de éxito.

Se entiende que actualmente la situación económica financiera del país es austera lo que afecta enormemente el presupuesto de las organizaciones, por lo que se hace necesario establecer programas de RSC con inversión medida y que aseguren la calidad de la atención hacia los grupos de interés.

Finalmente, no basta con ser socialmente responsable, hay que establecer objetivos claros y planear. De modo que la acción de RSC debe introducirse en el ejercicio de planeación estratégica de las organizaciones. Y, por supuesto, hay que contemplar un proceso sistemático de medición. Conocer con claridad el impacto de las actividades, saber el efecto que tiene sobre el balance y entender si la acción social amenaza su viabilidad financiera o la favorece.

## **DISCUSIÓN**

Se observa que las organizaciones en su mayoría no poseen un método formal para identificar los grupos de interés, es más que todo un proceso informal y mental que no es plasmado en un papel o ideado en una junta, pero algunos manifiestan que para ello realizan estudios de mercado, planeación social, análisis del entorno y estudios de personal para hacerlo. Como se puede observar hay debilidades importantes en los temas relacionados con la metodología que siguen las organizaciones para identificar, priorizar, y evaluar las expectativas de los stakeholders.

Se puede apreciar que las Organizaciones no implementan de forma significativa la teoría de los stakeholders a pesar de su importancia en el ámbito gerencial, no obstante, existe conocimiento del concepto de stakeholder y definición de sus grupos de interés más representati-

vos como los empleados, los clientes, las entidades gubernamentales, las juntas directivas y los proveedores.

La primera responsabilidad de la organización es que sea una operación rentable en el tiempo, es su razón de ser y su responsabilidad con los accionistas, se necesita que los empleados estén a gusto y que trabajen con seguridad, que el Estado no le retire las licencias de operación, ni adopte prácticas que restrinjan la competencia, o atenten contra la salud de los consumidores, que los distribuidores no se sientan afectados por sus prácticas predatorias de mercado, debe asegurar RSC de que se le permita acceder en buenas condiciones a sus recursos de producción y que esté blindada contra las vulnerabilidades sociales que pueda generar su operación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argandoña, A. (17 de febrero de 2016). La empresa, vista desde la teoría de los stakeholders (IV). En *Diario Responsable*. Recuperado de <http://diarioresponsable.com/opinion/22940-la-empresa-vista-desde-la-teoria-de-los-stakeholders-iv>
- Argandoña, A. (2011). *La teoría de los stakeholders y la creación de valor*. Trabajo presentado en el XIX Congreso de EBEN, Barcelona. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/handle/2099/13379>
- Botero, L. (2006). *Teoría de públicos. Lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación*. Medellín, Colombia: Sello Editorial Universidad de Medellín.
- Bowie, N. (1988). The Moral Obligation of Multinational Corporations. In S. Luper-Foy (ed.), *Problems of International Justice*. Westview Press.
- Carson, T. (1993). Does the stakeholder theory constitute a new kind of the theory of social responsibility? In *Business Ethics Quarterly*, 3(2), 170-176.

- Cajiga, J. (2000). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Trabajo presentado en el III Congreso de Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. Forum Empresa/Cemefi, México. Recuperado de [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Castro, M. (2014). *Diseño de un plan de responsabilidad social para la empresa Procaro S.A.* (Proyecto de grado Contador Público). Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Cartagena de Indias DT y C.
- Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan, D. (2002). *Globalization and business*. New York, USA: Prentice-Hall - Pearson Education.
- De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. En *Boletín Económico de ICE*, 2755, 7-19.
- Evan, W., & Freeman, E. (1988). A stakeholder theory of the modern corporation: Kantian capitalism. En T. Beauchamp & N. Bowie (eds.), *Ethical theory and business* (pp.75-84.). Nueva York, USA: Prentice-Hall.
- Freeman, E. (1999). Response: Divergent Stakeholder Theory. In *Academy of Management Review*, 24(2), 233-236.
- Freeman, E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Estados Unidos de América: Cambridge University Press.
- Friedman, M. (septiembre 13 de 1970). The social responsibility of business is to increase its profits. In *The New York Times Magazine*.
- Frost, F. (1995). The use of stakeholder analysis to understand ethical and moral issues in the primary resource sector. In *Journal of Business Ethics*, 14(8), 653-661.
- Fundación Neuronilla para la Creatividad y la Innovación (2018). *El porqué de las cosas (la brújula)*. Recuperado de <https://www.neuronilla.com/el-porque-de-las-cosas/>

- Glotzer, J. (2012). *Cómo evaluar las expectativas de los stakeholders*. Recuperado de <http://verantRSC.tumblr.com/post/27328878973/c%C3%B3mo-evaluar-las-expectativas-de-los-stakeholders>
- Jiménez, A. (2002). *Stakeholders-una forma innovadora de gobernabilidad de empresa: Análisis de un caso colombiano* (1ª ed.). Bogotá D.C., Colombia: Ediciones Uniandes.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P.(2004). La disponibilidad estratégica de los activos intangibles. In *Harvard Deusto Business Review*, 122.
- Lawrence, A. T., & Weber, J. (2005). *Business and society: stakeholders, ethics, public policy*. Boston, USA: McGraw-Hill.
- Ministerio de Educación Colombia (2006). *Responsabilidad social empresarial*. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>
- Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts. In *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
- Moreno, R. (s.f.). *Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>
- Ortiz, A. (2013). *Implantación de un modelo de conducta para una pequeña y mediana empresa* (Trabajo final de carrera). Universidad Politécnica de Valencia, Facultad de Administración y Dirección de Empresas, Valencia, España.
- Pedroza, C. (2009). Modelos teóricos que nos ayudan a comprender el gobierno de las sociedades cooperativas, una apuesta por el enfoque de los stakeholders. En *Gestión Joven*, 4. 9-11.
- Peirano, C. (2014). La Pirámide de la Competitividad y su Aplicación al Análisis Competitivo del Sector Forestal. En *Visión de Futuro*, 18(1), 111-136.

- Perdiguero, T., Reche, A., & Encabo, A. (1995). *La Responsabilidad Social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial*. Valencia, España: Ediciones Universidad Politécnica de Valencia.
- Porter, M. (2003). *Ser competitivo*. Boston, USA: Harvard Business Press.
- Quezada, D., & Sánchez, M. (2008). *Impacto de la RSC en los consumidores chilenos*. Santiago de Chile: Universidad de Las Américas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Ranchhod, A., Tinson, J., & Gauzente, C. (2004). *Marketing strategies: A Twenty-first Century Approach*. New York, USA: Prentice-Hall.
- Revista Dinero (26 de junio de 2013). *La competitividad vista por Michael Porter*. Recuperado de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/la-competitividad-vista-michael-porter/178505>
- Rivera, H., & Malaver, M. (2011). *La organización: los stakeholders y la Responsabilidad Social*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Sallenave, J. (2004). *La gerencia integral*. Colombia: Editorial Norma.
- Savage, G., Nix, T., Whitehea, C., & Blair, J. D. (1991). Strategies for Assessing and Managing Organizational Stakeholders. In *Academy of Management Executive*, 5(2).

---

**Como citar este libro:**

Lechuga-Cardozo, J. I., Cruz-Páez, F. O., & Cazallo-Antúnez, A. M. (2018). Grupos de interés en la estrategia de responsabilidad social corporativa de organizaciones. En R. Prieto Pulido, A. Urribarrí Monagas, & A. Paz Marcano (Comp.), *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro* (pp.69-94). Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

# **Gestión ambiental. Realidad oculta en la industria camaronera\***

## *Environmental management. Hidden reality in the shrimp industry*

---

### **William Pirela Morán**

Universidad privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Zulia-Venezuela.  
willpirela@gmail.com

### **Ronald Prieto Pulido**

Universidad Simón Bolívar. Colombia.  
rprieto1@unisimonbolivar.edu.co

### **Alexander Urribarrí Monagas**

Universidad Valle de Mombay. Venezuela.  
urribarria@uvm.edu.ve

### **Yoleida Hernández Téllez**

Universidad del Zulia. Venezuela.  
yoleidahernandez61@gmail.com

---

\*. Este capítulo es resultado de trabajo de investigación de maestría titulado: Gestión ambiental y equipos de alto desempeño en industrias camaroneras del estado Zulia-Venezuela.

## Resumen

La presente investigación centró su estudio en caracterizar la gestión ambiental en la industria camaronera del estado Zulia. El estudio se tipificó como descriptivo, con un diseño de campo, transversal, no experimental. La población estuvo conformada por doce gerentes de empresas del ramo camaronero. Para la recopilación de los datos se construyó un cuestionario con 18 interrogantes, con alternativas de respuestas tipo Likert. La validez del contenido del instrumento se realizó mediante la técnica del juicio de cinco (05) expertos y la confiabilidad del mismo se calculó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0,98, considerado altamente confiable. Los datos obtenidos fueron procesados mediante estadísticas descriptivas, mediante la distribución de frecuencias absolutas y relativas, utilizando medidas de tendencia central cuyos resultados fueron categorizados de acuerdo al baremo elaborado. Por su parte, los resultados obtenidos indicaron debilidades importantes en la implementación oportuna de un sistema de gestión ambiental y evaluación del impacto ambiental; asimismo, se recomendó implementar herramientas orientadas a la preservación del medioambiente, creando instrumentos de evaluación del impacto ambiental de sus actividades comerciales.

**Palabras clave:** gestión ambiental, calidad ambiental, impacto ambiental, política ambiental, industria camaronera.

## Abstract

The present investigation centers its study in characterizing the environmental management in the shrimp industry of Zulia state. The study was typified as descriptive, with a field design, transverse, not experimental. The population consisted of twelve (12) managers of companies in the shrimp sector. For the collection of data, a questionnaire was constructed with 18 questions, with alternative types of Likert responses. The validity of the content of the instrument was made using the technique of the trial of five (05) experts and the reliability of it was calculated using the Cronbach's Alpha coefficient, yielding a result of 0.98, considered highly reliable. The data obtained were processed by descriptive statistics, by means of the distribution of absolute and relative frequencies, using measures of central tendency whose results were categorized according to the elaborated scale. On the other hand, the results obtained indicated important weaknesses in the timely implementation of an environmental management system and environmental impact assessment; likewise, it was recommended to implement tools oriented to the preservation of the environment, creating instruments for evaluating the environmental impact of their commercial activities.

**Keywords:** environmental management, environmental quality, environmental impact, environmental policy, shrimp industry.

## INTRODUCCIÓN

La dinámica social actual en el mundo global ha impulsado el concepto de desarrollo sostenible, como la forma de satisfacción de las necesidades de la población actual sin complicar o afectar las generaciones futuras y cómo estas pueden satisfacer sus necesidades, el cual surge por primera vez de forma pública y notoria en el Informe Brundtland, documento elaborado en el marco de la Comisión Mundial del Medioambiente y Desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 1987. Dicho informe define el desarrollo sostenible como la manera de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de atención de las necesidades del futuro (Peralta, Cervantes & Blanco, 2017, citado por Ortiz, 2009).

En el caso específico de las políticas ambientales constituyen una herramienta fundamental para la adecuada preservación del medioambiente, algunas de estas pueden ser: conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, de la diversidad biológica, gestión integral de la calidad ambiental, compromiso, oportunidades ambientales e internacionales, entre otras, para ello, es imprescindible tomar en cuenta las demandas y necesidades de la sociedad, así como los elementos que de una u otra forma inciden en su entorno, por ello, es necesario formar organizaciones orientadas a gestionar la Responsabilidad Social-ambiental, que presenten programas destinados a ofrecer directrices para la preservación del ambiente de forma organizada.

Por otro lado, los seres humanos evolucionan asiduamente, ya que se encuentran en la búsqueda constante de su desarrollo, de este modo, a través del tiempo han diseñado espacios orientados a ofrecer confort y una mejor calidad de vida perenne, a nivel social, espiritual, y económico sustentable; no obstante, en ocasiones estos han

perjudicado de forma directa e indirecta el hábitat que los envuelve, por lo cual ha sido necesario crear conciencia sobre la importancia de salvaguardar el medioambiente, a través de programas orientados a la preservación del mismo.

Es por ello que Prieto y Pulido (2013), expresan que en este contexto, se enmarca la gestión ambiental, la cual puede entenderse como las acciones emprendidas por la empresa, enfocadas a lograr la racionalidad en el proceso de decisión en cuanto a la conservación, defensa, protección y mejora del medioambiente, orientándose hacia un abordaje de los aspectos económicos, ecológicos y sostenibles. Asimismo, Muriel (2006), refiere que la gestión ambiental, considera acciones en forma consciente, dirigidas a propósitos definidos, las cuales se llevan a cabo para conservar, recuperar, mejorar, proteger o utilizar moderadamente el planeta, como también los recursos naturales, renovables o no, para ocupar en forma racional un territorio adaptándolo de manera sostenible.

Por su parte, se puede inferir que la gestión ambiental en las empresas involucra a todos los procesos de la organización, por tanto debe ser integral y requiere del compromiso de la gerencia, proveedores, empleados o trabajadores, socios, entre otros; para ello se requiere en primer lugar, el conocimiento de las buenas prácticas ambientales, de las opciones tecnológicas limpias, de la legislación ambiental nacional e internacional, entre otros, con el fin de fomentar la gestión ambiental como parte de la cultura organizacional en cada uno de los miembros de la empresa, creando una convicción de este sistema como política interna, en pro del bien común.

Así mismo, uno de los sectores orientados a la producción y sustento de la población son las industrias del ramo alimenticio, siendo las empresas camaroneras una de ellas, las mismas constituyen una fuente de alimento nutritivo de origen acuícola de alta calidad para

la satisfacción de la sociedad, sin embargo, debido a la forma de elaborar y procesar sus productos, estas pueden ser consideradas como grandes agentes contaminantes, por lo que es necesario e indispensable diseñar programas direccionados a la implementación de unas políticas de gestión ambiental adecuadas para la preservación del ecosistema que las rodea.

Cabe referir, a nivel mundial, la industria camaronera hoy en día, constituye un eslabón elemental en la industria alimentaria, ya que genera consigo además de un producto alimenticio de calidad, fuentes de empleo estables, convirtiéndose en la base del sustento de una gran parte de la población, la gestión ambiental parte tanto de la necesidad como del compromiso interno de estas industrias, a través de la cual pretenden adecuar sus procesos y mitigar el impacto ambiental, uno de los elementos fundamentales en la difusión de esta como política organizacional interna, es la constitución y desarrollo de equipos de alto desempeño.

De esta manera, se puede decir que las industrias camaroneras en Latinoamérica, han evolucionado y crecido considerablemente en los últimos años, pues hoy en día hay más de 12 países con experiencia en esta actividad económica, sin embargo estas organizaciones también se ven afectadas por la contaminación, pues las industrias de este ramo, se han convertido en una de las principales fuentes de ingreso y de desarrollo, llevándolas a una mayor explotación de los recursos, dejando a un lado el impacto ambiental negativo que este genera en su producción.

De igual forma, en Venezuela las industrias camaroneras son de gran relevancia para el incremento del desarrollo económico, ya que a pesar de no ser uno de los principales recursos de explotación del país, su aporte a través del sector privado en la economía es de gran relevancia, así mismo es necesario desarrollar y gestionar el talento

humano a través de la formación de equipos de alto desempeño, con el fin de aumentar su productividad dentro de la organización y al mismo tiempo aportarles un crecimiento en las diferentes áreas de su vida.

En este orden y dirección, es oportuno referir que las empresas camaroneras en el estado Zulia han constituido una fuente sólida en la economía de medianos empresarios, convirtiéndose en una estrategia innovadora de producción, es importante referir sobre las consecuencias negativas que acarrea esta labor, y su incidencia como agente contaminante del medioambiente, por ello es pertinente que las empresas de este ramo adopten lineamientos orientados a la preservación y conservación de su entorno a través de diversas políticas de gestión que garanticen la efectividad en posicionamiento de las mismas como parte de la filosofía organizacional.

Al mismo tiempo, se ha observado un alto nivel de contaminación proveniente de la inadecuada gestión de los desechos sólidos, en la elaboración y producción de las mencionadas organizaciones, lo cual ha llevado a la innovación en las políticas ambientales, con el fin de preservar el medioambiente. No obstante, algunas organizaciones de este ramo, presentan una gerencia ambiental inadecuada en la implementación en dichas políticas, lo que conlleva a una gestión ineficaz y por lo tanto al deterioro del medioambiente con una pronunciada contaminación, por ello es importante un equipo tanto gerencial como técnico apropiado para hacer la gestión ambiental parte de la cultura organizacional.

Así mismo, la rápida expansión de la producción del camarón ha generado ingresos substanciales para muchos países, pero viene acompañada por una creciente preocupación sobre el medioambiente. Los principales temas incluyen las consecuencias ecológicas de la conversión de ecosistemas naturales, particularmente manglares, para la

construcción de estanques de camarón, los efectos como la señalización del agua subterránea, suelos agrícolas, contaminación de las aguas costeras debido a los efluentes de los estanques, generan impactos sobre la biodiversidad por la colección de reproductores, semillas de la naturaleza, y conflictos sociales en algunas áreas costeras. (FAO, 2016).

En esta investigación se abordan tres industrias camaroneras, ubicadas en diferentes áreas locales, el fin que se pretende con el desarrollo de la presente investigación, es caracterizar la gestión ambiental, a través de los principios e instrumentos que permiten direccionar y mantener los más altos estándares de calidad en materia ambiental.

### **Estado del Arte y fundamento teórico sobre Gestión Ambiental en las Organizaciones**

Para Lavell (1996) el estudio de los problemas ambientales y su afán por ubicarlo dentro de la corriente de pensamiento a favor del Desarrollo Sostenible, reciben un impulso original y decidido con la celebración de la Conferencia Mundial Sobre el Medioambiente, en 1972, y, posteriormente, con las publicaciones del informe de la Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo, en 1987, y la Conferencia de Río de Janeiro, en 1992, también es cierto que el concepto de Gestión Ambiental en el ámbito urbano queda relegado en la agenda. De igual forma, la problemática de los desastres en general ni siquiera entró en la agenda de Río de forma directa. Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible son vistos, esencialmente, como problemas que atañen a los recursos naturales y al ecosistema. El movimiento ambientalista, en su faceta más radical, tiene algo que ver en esta situación. La ausencia de una consideración más explícita de "desastre" refleja una fundamental mala concepción de su significado y de los procesos que lo condicionan.

A tal efecto, la Conferencia de las Naciones Unidas de Estocolmo en 1972, define al medioambiente como el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, tanto en los seres vivos como en las actividades humanas, así mismo todos estos componentes se interrelacionan entre sí y condicionan la vida en el planeta, sin embargo, el principal factor condicionante está constituido por las actividades humanas. Al efecto que una determinada acción humana producida en el medioambiente va a generar un impacto ambiental, este puede ser positivo o negativo.

Cabe destacar, que en América Latina se han desarrollado algunas investigaciones relacionadas con el estudio de la gestión ambiental, que han servido de referente para la presente investigación, tales como el desarrollado por Hernández y García, (2015), el cual se tituló *Desempeño ambiental de la camaricultura en la región Caribe de Colombia desde una perspectiva de Análisis del Ciclo de Vida*. El estudio tuvo como objetivo analizar el desempeño ambiental de los productos de camarón utilizando el enfoque del Análisis del Ciclo de Vida (ACV).

La base teórica estuvo sustentada por los aportes de Food and Agricultural Organization of the United Nations, FAO (2014), Farmery, Gardner, Green y Jennings (2015), Esquivel y colaboradores (2014), Cuellar y colaboradores (2010), entre otros. Para evaluar los impactos ambientales se consideraron el método de evaluación ambiental Ecoindicator 99 y ocho impactos ambientales potenciales individuales: contribución al cambio climático (huella de carbono), demanda de energía acumulada, acidificación, eutrofización, toxicidad (humana, terrestre y acuática) y deterioro de ozono.

Los resultados señalan que el cultivo en piscinas representa entre 83 % y 88 % del impacto total (asociado al uso de combustibles fósiles y

al consumo de alimento balanceado), seguido de las etapas de transporte, procesamiento y aricultura. Reducir el consumo de diesel y mejorar la tasa de conversión alimentaria se presentaron como alternativas para disminuir el impacto ambiental de los productos de camarón originados en Colombia.

El estudio antes citado, muestra semejanza con la presente investigación ya que su enfoque es la industria del camarón y su impacto ambiental. En contra parte, la investigación citada muestra su diferencia en el estudio del desempeño ambiental de los productos del camarón utilizando un enfoque del análisis del ciclo de vida. El trabajo de Hernández y García (2015) constituye una referencia importante para la presente investigación en tanto la misma suministra información sobre la variable gestión ambiental y el procedimiento requerido para abordarla en el contexto de las industrias de crustáceos.

Seguidamente se presenta el estudio de Nava (2015) titulado *Gestión ambiental en las empresas de elaboración de envases plásticos para el consumo humano*, cuyo objetivo fue analizar la gestión ambiental en las empresas de elaboración de envases plásticos para el consumo humano en el municipio Maracaibo. La investigación se basó doctrinalmente en los aportes de Granero y Fernando (2007), Pousa (2005), Left (2006), Cordero y Sepúlveda (2009), Ley Orgánica del Ambiente (2007), Norma ISO 14001 (2005), entre otros. Metodológicamente, el estudio fue de tipo descriptivo, de campo, con un diseño no experimental, transversal descriptivo. La población estuvo conformada por 30 gerentes de tres empresas de elaboración de envases plásticos para el consumo humano en el municipio Maracaibo.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 58 ítems, validado por cinco (5) expertos y la confiabilidad fue calculada a través de la fórmula de alfa Cronbach, cuyo resultado fue igual a 0.85; por lo cual el instru-

mento tiene un grado de confiabilidad alta, representando un instrumento confiable y apto para su aplicación. La técnica de análisis fue cuantitativa. Los resultados arrojaron que en las empresas de elaboración de envases plásticos para el consumo humano en el municipio Maracaibo, se implementa un sistema de gestión ambiental bastante óptimo.

El trabajo de Nava (2015) guarda semejanza con la presente investigación pues refiere el análisis de la gestión ambiental, variable en estudio, en empresas que elaboran productos de consumo masivo, en contraparte, su diferencia radica en industrias de envases plásticos. La referida investigación constituye un valioso aporte para el desarrollo de la presente investigación, pues lleva a cabo el análisis de la gestión ambiental a empresas cuya finalidad está fundamentada en la elaboración de productos destinados al consumo humano, lo cual sirvió de base para la presente investigación.

### **Gestión ambiental**

La gestión ambiental, según Machín (2007 p.10), se refiere a “todos los aspectos de la función gerencial que desarrollen, implementen y mantengan la política ambiental”. En tal sentido, la gestión ambiental en el ámbito empresarial es un producto dinámico de gran relevancia para el logro de la eficiencia y eficacia empresarial al poseer un efecto positivo en las ventajas competitivas de las empresas.

Haciendo referencia a lo anterior, la gestión ambiental en una empresa forma parte de la gestión pues permite la ejecución efectiva de la política ambiental, lo que permite la evolución oportuna en dirección a la conservación del medioambiente fundamentada en los principios del desarrollo sustentable conservando la especie humana, permitiendo la utilidad oportuna del medioambiente fundamentada en los prin-

cipios institucionales que la mantienen como una opción favorable dentro del mercado.

Así mismo, Morancho (2010), es un conjunto de medios que permite conocer el estado de la organización y elaborar programas de mejora ambiental, esta definición tiene una serie de elementos básicos que implican la organización, entendida como un sistema capaz de generar servicios y/o productos, los medios, recopilación tangible de medios materiales y personales dedicados en la instalación a temas ambientales. Del mismo modo Pousa (2010) expresa que la gestión ambiental corresponde al conjunto de acciones organizacionales enfocadas a lograr una racionalidad en el proceso de decisión relacionado a la conservación, defensa, protección y mejora del medioambiente, basado esto, en información multidisciplinar ciudadana coordinada, destacando, que dicha gestión debe abordarse desde varios frentes: económico, ecológico y social en búsqueda de la sostenibilidad planetaria.

Tomando las consideraciones anteriores, los autores conciben la gestión ambiental como el uso de elementos claves para el ambiente, determinada por un conjunto de implicaciones que prevén daño o deterioro al medioambiente, haciendo uso de la normativa explícita para tal fin. Lo que permite generar una jurisdicción en relación a los espacios ambientales, tomando en cuenta su utilidad en el ejercicio empresarial. Lo que permite el resguardo del medioambiente a fin de lograr su preservación para generaciones futuras.

De igual forma, Cosano (2009), define gestión ambiental como mecanismos, acciones e instrucciones para garantizar el control y administración racional de los recursos naturales, a través de reglamentos, normas, disposiciones institucionales así como jurídicas, con el objeto del mejoramiento y conservación del medioambiente, en correspondencia con factores tantos internos como externos; culturales o políticos.

En relación a lo anterior, la gestión ambiental establece una serie de principios enfocados en el ejercicio oportuno del accionar empresarial permitiendo el resguardo del medioambiente, basado en los preceptos, condiciones y leyes que determinan la actividad institucional pudiendo así lograr el efectivo uso y disfrute del recurso ambiental sin dañarlo tomando en cuenta los aspectos internos y externos de la gestión empresarial.

Al respecto los autores antes descritos, Machín (2007), Morancho (2010), Pousa (2010) y Cosano (2009), estos describen la gestión ambiental como un conjunto de acciones encaminadas al uso oportuno de los recursos ambientales, amparados en las leyes encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso decisivo relativo a la conservación, defensa, protección y mejora, pudiendo así garantizar el control y administración racional de los recursos naturales.

Por lo cual se fija posición con Pousa (2010) y Cosano (2009), los cuales definen de forma acertada las aplicaciones que fundamentan toda gestión ambiental tomando en cuenta los factores que implican su evolución dentro de cualquier ente. En resumidas cuentas la gestión ambiental es fundamental en cualquier tipo de empresa, donde sus esfuerzos deben ir encaminados hacia el desarrollo de una actividad comercial sin efectos hacia el ambiente.

Por tanto, la gestión ambiental en las Industrias Camaroneras del estado Zulia, se fundamentan en el uso efectivo del medioambiente, donde estas trabajan de forma directa con él, por lo cual deben aplicar ciertas reglas y parámetros que fundamentan la actividad comercial en ellas. Por lo cual su gestión se fundamenta en resolver, mitigar y prevenir problemas de carácter ambiental, pudiendo desarrollar acciones que potencialicen el desarrollo sostenible del ser humano.

### **Principios de gestión ambiental**

Para Gómez (2013), los principios expresan la evolución de la conciencia ambiental, a través de un cambio que plantea una situación

más difícil que se caracteriza por la aceptación de la existencia de intereses en conflicto que requieren concertación, y la necesidad de tomar decisiones de bajo riesgo, que conduce a una necesidad de adecuar los enfoques en base a la progresividad y flexibilidad de las decisiones.

Para ello existen ciertos principios que vienen siendo aceptados por la sociedad basados en lo económico es ecológico, responsabilidad compartida, subsidiariedad, en la prevención que cura, sostenibilidad de las actividades, el que contamina paga, el que conserva cobra, para poder internalizar los costos ambientales pudiendo generar una integración de la sensibilidad ambiental en las actividades de la gerencia ambiental.

Así mismo Morancho (2010), expresa que estos principios proporcionan un marco para establecer objetivos y metas del medioambiente, basada en una documentación implantada y actualizada, que permita generar conocimientos a esas personas que forman parte del entorno, tomando como referencia el compromiso de cumplir la legislación ambiental y de mejora continua en el comportamiento ambiental. Por consiguiente, estos principios están determinados por una serie de implicaciones que regulan el buen uso del medioambiente, pues si se infringe o se abusa de dichos recursos, se aplica una infracción contemplada en la Ley, el cual se fundamenta en la custodia y preserva del entorno para su uso.

Tomando en cuenta los postulados de los autores anteriores, todos coinciden que estos principios estimulan la conciencia ambiental por parte de las empresas. En virtud de lo anterior, los investigadores plantean que los principios son fundamentos necesarios para la preservación del ambiente, por lo cual permiten el resurgimiento de los efectos producidos por las empresas al ambiente. Por lo cual se fija posición con el autor Morancho (2010), pues este plantea que para el

manejo oportuno de la legislación se debe educar al personal involucrado en ello, pudiendo así crear objetivos que cumplan con las imposiciones necesarias para la preservación del medio.

En efecto, sin lugar a duda las industrias camaroneras del estado Zulia, deben conocer y practicar dichos principios a fin de evitar implicaciones que pongan en riesgo el ambiente, ya que muchos de los recursos que utilizan para su labor comercial lo afectan. Siendo necesaria la aplicación oportuna de factores que lo beneficien, o que subsanen el daño causado.

### **Política ambiental**

La política ambiental, según Pérez y Valderrama (2016: p.7), citando la Norma ISO 14001 (2010), "es uno de los elementos más importantes del sistema, ya que delimita el marco general y las líneas básicas de actuación de todas las personas de la organización en cuanto a las actividades relacionadas con el medioambiente". Se define como aquella que impulsa la implementación y la mejora del sistema de gestión ambiental de una organización, de tal forma que puede mantener y mejorar potencialmente su desempeño ambiental. Es un referente fundamental en todo sistema de gestión medioambiental, por tanto se debe reflejar el compromiso de la alta dirección de cumplir con los requisitos legales aplicables de prevenir la contaminación y de mejorar continuamente. Tomando en cuenta lo anterior, la política ambiental fomenta el impulso oportuno de lograr la preservación y conservación del ambiente, haciendo uso efectivo de una serie de políticas legales que reglamentan el uso efectivo de los recursos, donde la gerencia cumple un papel importante siendo el promotor de las acciones que mejoran y anticipan los efectos adversos de las labores empresariales.

Por su parte Conessa (2009), expresa que estas políticas deben cumplir con la educación de la actividad de productos, servicios, el cual permitan la presunción del impacto ambiental. Pues comprende una serie de actualizaciones basadas en el impacto ambiental que se puedan generar, esta debe ser de acceso general, donde se evidencia la idea del desarrollo sostenible, dirigido a la prevención de impactos en el medioambiente, adoptando el cumplimiento continuo de todas las normas legales tomando como referencia la periodicidad de las actualizaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, las políticas permiten instruir a fin de enseñar la forma efectiva para el manejo del medioambiente, tomando en cuenta los factores que inciden en su impacto. Siendo necesaria la aplicación de normas que regulan el uso del ambiente con la aplicación de actualizaciones que permitan la efectividad de la gestión empresarial.

Sobre la base de lo expuesto; los autores Pérez y Valderrama (2016) y Conessa (2009), coinciden en las políticas ambientales, impulsan la implementación y la mejora del sistema de gestión ambiental de una organización. En resumidas cuentas, para los investigadores las políticas ambientales son aquellas donde regulan el ambiente, de tal modo son las que expresan el conjunto de acciones las cuales permiten evitar desastres ambientales debido a la gestión empresarial. Por tanto, se fija posición con el autor Pérez y Valderrama (2016), donde la alta gerencia debe definir la política ambiental de la organización y asegurar que ella es apropiada a la naturaleza, escala e impactos ambientales, a fin de garantizar el éxito de sus actividades productivas.

Tomando en cuenta las evidencias anteriores, es de suma importancia que las empresas camaroneras, apliquen esta para la organización y administración de su labor, pues el recurso humano debe estar consciente del impacto generado al medioambiente, por lo cual es impor-

tante el cumplimiento oportuno de todas las normas legales tomando como referencia la reiteración y repetición oportuna de las actividades a realizar en beneficio del medioambiente.

## **PLANIFICACIÓN**

La planificación para Pérez y Valderrama (2016; p.8):

Permitirá sentar las bases para otros muchos requisitos, entre los que se encuentra la propia política ambiental, el establecimiento de objetivos, metas y programas, competencia, formación y toma de conciencia, control operacional, preparación y respuesta ante emergencias, seguimiento y medición, y evaluación del cumplimiento legal.

Los autores refieren la planificación como la etapa inicial en el desarrollo de sistema de gestión ambiental, el cual es la etapa de planificación, en esta etapa la organización debe fijar los mecanismos para el alcance de los objetivos y metas que se han marcado en la política ambiental, para lo cual se realizan las siguientes actividades: aspectos ambientales, requisitos legales, objetivos, metas y programas. Para Ferrando (2010), consiste en establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización, identificando las repercusiones sobre el medioambiente y estudiando su adecuación con ella.

Haciendo referencia a lo anterior, la planificación es una de los principios esenciales de la gestión, pues a través de esta se definen los aspectos claves el cual evidencian el accionar de la empresa, marcados en el plan ambiental basado en metas, decisiones y acciones donde estas impulsen el efectivo cumplimiento de la política ambiental a fin de evitar impactos que desencadenen el deterioro ambiental.

Por su parte Orea y Villarino (2013), expresan que la planificación está definida por el curso de acción hacia el futuro objeto de la gestión, se refiere a las diligencias necesarias para ejecutarla, basada en la identificación de un curso de acción futuro y el adjetivo ambiental donde puede aludir a un factor, a un problema o al sistema ambiental en su conjunto, y todo ello es aplicable a las diversas escalas, territorios más o menos amplios y complejos donde confluyen múltiples actividades, un sector económico o una explotación específica.

En esta perspectiva, la planificación en la gestión ambiental, permite el desarrollo oportuno de las metas empresariales a fin de tener clara las herramientas a utilizar para la administración de la empresa evitando el impacto ambiental. Este principio permite esbozar las operaciones que la empresa ha de realizar para evitar daño o algún problema del medioambiente.

De manera tal que para los investigadores, la planificación es pieza clave en cualquier gestión, pues este principio se fundamenta en el esquema de proyección de las acciones y las actividades que influyen en el medioambiente, por lo cual ese esquema permite el desenvolvimiento efectivo de la empresa evitando un daño hacia esta. Por lo cual, el autor fija posición con las teorías de Orea y Villarino (2013), estos definen el curso de acción hacia el futuro objeto de la gestión de la empresa en relación al medioambiente, evitando el impacto que genera esta.

Las afirmaciones anteriores, permiten poner en evidencia la importancia de este principio para las empresas camaroneras del estado Zulia, pues es importante tener un esquema de planificación basados en las actividades que realizan, a fin de evitar un impacto perjudicial en el ambiente. Es evidente que estas deben establecer mecanismos que impidan el daño ambiental.

## Implementación

El principio de la implementación, según Pérez y Valderrama (2016), citando la Norma ISO 14001 (2010), una organización debe identificar los aspectos ambientales dentro del alcance de su sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta tanto los elementos de entradas como los resultados asociados a sus actividades actuales o pasadas pertinentes a los productos y servicios. Este debe considerar condiciones de operaciones normales y anormales, condiciones de parada, de arranque al igual que cualquier situación razonablemente previsible de emergencia.

En efecto, es importante para una empresa conocer las repercusiones de su gestión en el medioambiente, está claro dónde esta se percata de las implicaciones el cual tiene sus acciones ya que se evidencia en su labor, por lo tanto debe hacer uso eficiente de las herramientas con las cuales cuenta a fin de presumir las situaciones donde va en contra del ambiente.

Por otra parte Ferrando (2010), afirma que consiste en dotar de contenidos los procesos del sistema de acuerdo con los requisitos necesarios. Por lo tanto, debe estar basado en el principio de mejora continua, se corresponde con un sistema cíclico que va adaptándose y evolucionando con el tiempo. De acuerdo con lo anterior, este principio debe ir progresando con el tiempo, desarrollando tácticas el cual fundamente el sistema de forma oportuna, tomando en cuenta los requerimientos necesarios para el proceso ambiental.

Para la implementación de una gestión ambiental, según Bautista (2007), debe dar respuesta a las necesidades y expectativas del mismo con relación al medioambiente, es importante para todo proyecto un plan estratégico global que permita a las organizaciones generar estructuras organizacionales donde proporcionen respuestas

a los requisitos que demanda el medio ambiente en la generación de sus productos.

Dentro del conjunto de parámetros establecidos por los autores, Pérez y Valderrama (2016), Ferrando (2010) y Bautista (2007), este principio identifica los aspectos ambientales dentro del alcance de su sistema de gestión ambiental, basado en el principio de mejora continua, se corresponde con un sistema cíclico que va adaptándose y evolucionando con el tiempo, dando respuesta a las necesidades y expectativas del mismo con relación al medioambiente.

Por tanto para los investigadores este principio permite desarrollar la conciencia ambiental en las diversas organizaciones y un nuevo compromiso por el bienestar ambiental de manera que se tengan en cuenta todos los riesgos frente a los posibles impactos. Por lo cual esta fija posición con el autor Bautista (2007), pues este establece una serie de parámetros basados en las necesidades del medioambiente, ya que toda organización empresarial debe disponer de una estructura eficaz donde su enfoque se aboque al área ambiental.

Con respecto a las empresas camaroneras del estado Zulia, este principio debe fundamentarse en su estructura empresarial tomando como clave la esquematización efectiva para el logro de sus objetivos sin influir en el medioambiente. Por lo cual esta serie de parámetros debe ir ligada a la evolución continua en pro de la preservación del ambiente.

### **Instrumentos que intervienen en la gestión ambiental**

Los instrumentos que intervienen en la gestión ambiental, para Gómez (2013), son los que permiten diligenciar la alta calidad ambiental con la aplicación de mecanismos que ayuden a minimizar el impacto ambiental que genere la empresa, entre los cuales están los preventivos, correctivos, curativos y fiscales. Basados en impulsar la educación,

sensibilidad, formación, normativa ambiental, autorización ambiental, integrada al análisis de riesgo ambiental, los correctores basados en sistema normalizados de gestión ambiental, tomando como referencia el etiquetado ecológico, a través de la responsabilidad corporativa dejando una huella ecológica.

Este autor hace evidente la importancia de estos instrumentos donde son las piezas fundamentales para la eficiencia de la gestión ambiental, pues representan las herramientas de uso para lograr una ejecución acorde con las necesidades ambientales. Igualmente, estas se fundamentan en un sistema de normas que permiten la direccionalidad de las labores empresariales a fin de generar un compromiso con el medioambiente.

Por otra parte, Castro y Sánchez (2007), afirman que estos instrumentos se implementan para establecer y mantener al día un sistema de gestión ambiental en el cual dé cumplimiento fundamental con la integridad y el éxito de la gestión ambiental proporcionando un marco tanto para su desarrollo como para su mantenimiento. Entre los cuales se nombran las políticas, los planes, los programas y en verificar el resultado de la inserción basados en los impactos.

Por ello, estos permiten implementar un sistema de evaluación escalonado pudiendo medir los impactos que generan las acciones de la empresa, a fin de verificar el marco de legalidad establecido para tal fin. Estos permiten mantener una actualización oportuna de las necesidades del medioambiente.

Tomando en cuenta los postulados de los autores Gómez (2013), Castro y Sánchez (2007), todos coinciden que estos instrumentos permiten establecer un sistema de gestión con el uso de políticas que determinan el impacto en el ambiente. Para Gómez (2013), permiten diligenciar la alta calidad ambiental con la aplicación de mecanismos

que ayuden a minimizar el impacto ambiental que genere la empresa. Por su parte Castro y Sánchez (2007), se implementan para establecer un sistema el cual cumple con la integridad y el éxito empresarial sin perjudicar el entorno, lo cual permite su protección creando una serie de mecanismo.

Por lo tanto, los instrumentos que intervienen en la gestión ambiental, según los investigadores impulsan el accionar de la empresa, pues ponen en evidencia la aplicación oportuna de mecanismos que minimicen el riesgo ambiental. Por ende se fija posición con el autor Castro y Sánchez (2007), sus postulados afirman que con la implementación de los instrumentos se establece un sistema actualizado de gestión ambiental lo cual permite dar cumplimiento fundamental con la integridad y el éxito empresarial.

Haciendo referencia a lo anterior, estos instrumentos le permitirán a las empresas camaroneras del estado Zulia, fomentar mecanismo de innovación para el desarrollo sustentable del medioambiente. Pues su implementación permitirá un avance efectivo en el ámbito ambiental poniendo en evidencia la legalidad que impulsa el beneficio que minimicen el riesgo e impacto generado por la empresa.

### **Evaluación de impacto ambiental**

Para Bernardo (2010), la evaluación del impacto ambiental se concibe como un requisito legal exigido para la posibilidad de apertura de cualquier negocio, basado en la necesidad de que las generaciones futuras puedan seguir disfrutando del nivel de bienestar que se requiere para obtener un desarrollo sostenible aún en épocas de crisis como la actual.

Este instrumento es un requerimiento básico donde se le pide a cualquier tipo de organización que desee realizar transacciones comerciales en un país, por ello debe percatarse de las necesidades ambientales, evitando impactos con su labor empresarial. Por lo tanto, es necesaria la vigilia constante a fin de prevenir desgastes ambientales el cual impidan el desarrollo efectivo para el futuro.

Para Orea y Villanino (2013), esta evaluación mide el entorno con y sin la acción humana que lo provoca, esta permite diferenciar las diversas variaciones que generan los impactos donde se automagnifican hasta desaparecer con el tiempo gracias a la propiedad de reversibles el cual les proporciona la homeostasia del ecosistema. Esta varía en el tiempo de diferentes formas según la naturaleza del factor alterado.

Por ende, toda actividad comercial que interacciona con el medioambiente en términos de los influentes que extraen tanto del espacio ocupado como de los efluentes que emite, la parte del medioambiente con la cual interacciona una actividad debe estar previamente planificado con el fin de hacer buen uso al entorno como un sistema estructuralmente formado por clima, aire, agua y ser humano.

Tomando en cuenta los postulados de los autores, todos coinciden que es un instrumento fundamental para la evolución efectiva de una empresa en el mercado, donde se debe prever los riesgos con el medioambiente. Bernardo (2010), explica ser un requisito legal exigido para la posibilidad de apertura de cualquier negocio, Orea y Villanino (2013), esta evaluación mide el entorno con y sin la acción humana donde lo provoca, esta permite diferenciar las diversas variaciones el cual generan los impactos.

Basado en lo anterior, los investigadores expresan que esta evolución es esencial para la gestión empresarial, a través de esta se verifican los posibles daños los cuales se generan al ambiente basado en la actuación humana. Por lo tanto, se fija posición con el autor Orea y Villanino (2013), este impulsa a la evaluación como método de medición del entorno basado en el accionar del humano con el ambiente, tomando como referencias las diversas alteraciones donde puede sufrir por culpa de la mano de obra de cualquier empresa.

Por ultimo, las empresas camaroneras del estado Zulia, deben hacer uso efectivo del instrumento de evaluación a fin de determinar el valor ambiental, basado en la actividad comercial de estas. Pues su trabajo está directamente ligado al ámbito ambiental, pues el entorno marino se pone en evidencia, siendo necesaria la revisión constante para la preservación de las especies acuáticas.

### **Auditoría ambiental**

La auditoría ambiental expresa Pinilla y Vergel (2010), tendrá como punto de partida el conocimiento de la organización o ente al que se aplicará la auditoría, el cual actúa como responsable de la gestión ambiental. Por esta se examina la evaluación de riesgos que permite aplicar el sistema de caracterización ambiental, basado en la elaboración de programas de auditoría, teniendo como referencia un muestreo, tomando evidencias para la elaboración de informes sobre resultados.

Por ello, este instrumento permite una inspección el cual puede determinar el grado de impacto donde la empresa genera al ambiente debido a su función, para lo cual se aplica una serie de técnicas basadas en procedimientos que determinan el deterioro o daño al medioambiente, pudiendo así demostrar el grado de riesgo que se produce con esa acción. Ver figura 1.

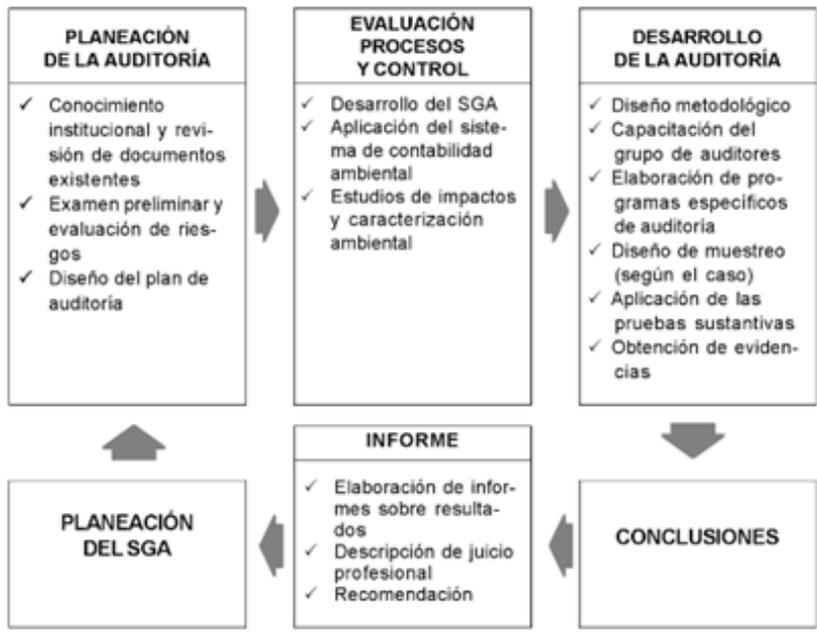


Figura 1: Proceso de auditoría ambiental.

Fuente: Pinilla y Vergel (2010)

Por otra parte, según Bernardo (2010), depende de la situación existente en cada empresa, cuyos objetivos pueden estar delimitados por un conjunto de actividades y de preparativos correspondientes a un programa de auditoría, mediante el cual se pretende evaluar de manera objetiva el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión ambiental.

En relación a lo anterior, este proceso depende de la función de cada empresa, donde cada una plantea metas, objetivos y decisiones diversas que afectan de manera directa o indirecta al medioambiente. Es por ello, se deben tomar en cuenta los requerimientos para evitar cualquier deterioro del entorno donde esté en peligro los recursos naturales.

En este sentido, para Kent (2009), la auditoría es el instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada

periódica y objetiva de la eficacia ambiental de la organización y de los procedimientos destinados a la protección del medioambiente, brindando las bases para establecer un proceso de mejora continua, este está determinado por auditoría financiera, de gestión e integral. De este modo la auditoría es una herramienta básica y esencial que debe tener toda gestión ambiental, a través de esta se evalúa o se estima toda acción que influye en el entorno originado por la actividad empresarial. Su aplicación permite recomendar una serie de acciones a seguir para evitar algún tipo de problema judicial, por poner en práctica una gestión poco saludable para el ambiente.

Por ende los diversos autores utilizados definen la auditoría como aquella que permite verificar los procesos utilizados por la empresa ,que aplican de forma ineficiente de modo que puedan ser revisados y sustituidos a la misma vez. Para Pinilla y Vergel (2010), es el punto de partida el conocimiento de la organización el cual actúa como responsable de la gestión ambiental. Según Bernardo (2010), depende de la situación existente en cada empresa, cuyos objetivos pueden estar delimitados por un conjunto de actividades. Por su parte para Kent (2009), es el instrumento de gestión el cual comprende una evaluación sistemática, documentada periódica y objetiva de la eficacia ambiental de la organización.

De esta manera para los investigadores, la auditoría es un medio de evaluación en base a las actividades que realiza la empresa, basadas en su actividad comercial, tomando como referencia el impacto ambiental. Por lo cual fija posición con el autor Kent (2009), quien en sus teorías da una amplia visión de cómo debe hacerse una auditoría y cuáles son los pasos a seguir para lograr una gestión ambiental efectiva que prevenga daños en vez de hacerlos, condicionar a la empresa para evitar el impacto ambiental que permita el desarrollo endógeno del ambiente.

Evidentemente este instrumento de la auditoría permitirá a las empresas camaroneras del estado Zulia, evitar sanciones futuras debido al incumplimiento de normativas ambientales que perjudiquen el ambiente acuático el cual es utilizado para su gestión comercial, por lo que es clave estimar y calcular las actividades que realizan para comercializar sus productos.

### **Programas de recuperación ambiental**

Estos programas permiten mantener niveles adecuados de sostenibilidad económica y social, según Gómez (2013), este plan permite la recuperación ambiental definidas a metas con corto, mediano y largo plazo, ajustada a la legislación ambiental, adecuadas a las necesidades de la comunidad, castigando la transgresión de las leyes ambientales. Por su parte Paz (2010), afirma que es una herramienta a largo plazo que evidencia los deterioros ambientales de una comunidad, que permite generar alternativas de soluciones basadas en criterios estructurados según la legislación y normativa ambiental. Por ende, estos bosquejos ejecutados en la gestión ambiental, permiten diseñar objetivos en diferentes tiempos donde se puede adecuar la labor de la empresa al reglamento la cual favorece al ambiente, evitando multas o castigos por incumplimiento de Ley. Así mismo, este permite generar tácticas que salvaguarden al medioambiente pudiendo dar solución efectiva al impacto del entorno.

Según Diez y Medrano (2011), este tipo de programas se realiza cuando se observa en las zonas ciertas marcas de degradación ambiental importantes, por lo cual se aplica un programa global que permita la recuperación de los espacios urbanos y rurales degradados. Su establecimiento contempla un área dedicada al uso público, por lo cual su dinamización económica es esencial para la recuperación de los valores ambientales.

Por otra parte, este esquema permite identificar los diversos daños ocasionados al medioambiente producidos por una empresa, pudiendo así implementar actividades las cuales permitan subsanar dichos impactos, basado en el establecimiento de programas donde permitan generar la estimación y el provecho el cual se le debe dar al medioambiente.

Cabe señalar que los autores antes mencionados, explican la importancia de diagnosticar las necesidades ambientales, pues Gómez (2013), este plan permite la recuperación ambiental define metas con corto, mediano y largo plazo. Paz (2010), afirma es una herramienta a largo plazo que evidencia los deterioros ambientales de una comunidad, pero para Diez y Medrano (2011), este tipo de programas se realiza cuando se observa en las zonas ciertas marcas de degradación ambiental importantes, por lo cual se aplica un programa global la cual permita la recuperación de los espacios degradados.

En efecto, para los investigadores estos programas permiten la renovación de espacios impactados por una empresa, pudiendo así subsanar en un tiempo prologando un espacio deteriorado por la gestión empresarial. Para lo cual establecen una serie de acciones que mejoren el medioambiente. Por lo cual se toma los postulados de Diez y Medrano (2011), estos afirman que con el diseño de un programa que delimite las actividades a seguir en zonas con degradación ambiental importantes, se puede aplicar para salvaguardar lo poco que queda del recurso natural.

Se hace evidente la necesaria implementación de estos programas en las empresas camaroneras del estado Zulia, ya que estos permitirán verificar el grado de compromiso de la organización con el medioambiente en relación a labor que desempeña la empresa, pues el área marítima presenta cierto impacto debido a la falta de tácticas preventivas donde se implementen para lograr mediar el impacto generado.

## METODOLOGÍA

El estudio corresponde a un análisis cuantitativo, enmarcado en el paradigma positivista; el estudio es de carácter descriptivo analítico, con diseño no experimental de campo y transversal. Dentro de este contexto, la población objeto de estudio, estuvo conformada por 12 gerentes o directores el cual laboran en empresas del ramo camaronero del Estado Zulia. (Ver Tabla 1)

**Tabla 1:** Distribución de la población

Empresa	Cargo	Cantidad
Bioproca	Directores o gerentes de disciplinas	4
Biomarca	Directores o gerentes de disciplinas	4
Antica	Directores o gerentes de disciplinas	4
Total		12

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

Tomando en cuenta la identificación y selección de la población de cada una de las empresas antes señaladas, no es necesario establecer una muestra, ya que representa la totalidad de la población, por esta razón fue necesario realizar un censo poblacional con el cual se procedió a recolectar datos e información pertinentes a la investigación. Se empleó la técnica de la encuesta, se diseñó un cuestionario con 18 ítems, con alternativas de respuestas tipo Likert, (siempre, casi siempre, algunas veces, nunca), cuyas escala de interpretación de las respuestas obtenidas en la aplicación del cuestionario oscilan entre 1 y 5, reflejadas en la Tabla 2.

**Tabla 2:** Opciones de respuestas en los cuestionarios

Opción de respuesta	Codificación
Siempre (S)	5
Casi siempre (CS)	4
Algunas veces (AV)	3
Casi nunca (CN)	2
Nunca (N)	1

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

Se consideró la opinión de cinco (05) expertos en el área, quienes a través de sus conocimientos verificaron la pertinencia de los ítems y la estructura metodológica del mismo a fin de aplicarlo de forma confiada a la población objeto de estudio. La confiabilidad del mismo se calculó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0,98. Se realizó una prueba piloto con el propósito de garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos diseñados.

**Tabla 3:** Criterios de medición de las variables en estudio

0,81 – 1,00	Muy alta confiabilidad
0,61 – 0,80	Alta confiabilidad
0,41 – 0,60	Moderada confiabilidad
0,21 – 0,40	Baja confiabilidad
0,01 – 0,20	Muy baja confiabilidad

**Fuente:** Silva (2010)

Para el procesamiento estadístico de los datos se utilizó un documento Excel que permitió el cálculo de la frecuencia relativa de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, además la frecuencia absoluta para señalar de manera porcentual tanto los valores arrojados como la media del indicador y de la dimensión. Para interpretar los datos arrojados se estableció un baremo (tabla 4) de rangos tanto de intervalos como de categorías, para categorizar los indicadores y las dimensiones así como las variables en estudio.

**Tabla 4:** Categoría de análisis para la interpretación de la media

Intervalo	Categoría
4,21 – 5,00	Muy alta
3,41 – 4,20	Alta
2,61 – 3,40	Moderada
1,81 – 2,60	Baja
1 – 1,80	Muy baja

**Fuente:** Elaboración propia (2018)

## ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A continuación se presentan las Tablas 5 y 6 con los resultados obtenidos para la variable Gestión Ambiental, dichos resultados fueron segados a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

**Tabla 5:** Principios de gestión ambiental

		Indicadores					
		Política ambiental		Planificación		Implementación	
		FA	FR	FA	FR	FA	FR
Opciones de respuesta	Siempre	6	50	7	58	4	36
	Casi siempre	4	31	4	33	4	33
	A veces	1	11	1	6	2	19
	Casi nunca	1	8	0	0	1	8
	Nunca	0	0	0	3	0	3
	Total	12	100	12	100	11	99
Media aritmética		4,22		4,44		3,92	
Categoría		Muy alta		Muy alta		Alta	
Media aritmética de la dimensión		4,19					
Categoría de la dimensión		ALTA					

**Fuente:** Elaboración propia (2018)

En la Tabla 5 se pueden observar los resultados referentes a los principios de gestión ambiental, para la cual se consideraron los siguientes indicadores, Política ambiental, en cual se pudo observar que el 50 % de la población afirmó que Siempre están presentes las políticas ambientales dentro de la organización, lo cual indica que la organización promueve políticas orientadas a la preservación ambiental, fomentando lineamientos impulsados a la mejora continua del ambiente y garantizan planes para la protección del entorno que lo rodea. Así mismo, un 31 % de la población afirmó que las mismas Casi siempre están presentes, un 11 % dijo Algunas veces, un 8 % manifestó que Casi nunca y 0 % dijo Nunca.

A este respecto, se puede aludir que la media correspondiente a este indicador es de 4,22, considerada como Muy Alta presencia según el

baremo establecido en la investigación, lo cual indica que está ubicada por encima de la media correspondiente a la dimensión (4,19), dando respuesta a lo expuesto por Pérez y Valderrama (2016), citando a la Norma ISO 14001 (2010), la política ambiental es aquella que impulsa la implementación y la mejora del sistema de gestión ambiental de una organización, de tal forma puede mantener y mejorar potencialmente su desempeño ambiental.

En relación al segundo indicador correspondiente a la Planificación se pudo observar un 58 % de la población manifestó que Siempre la organización establece pautas a seguir para el desarrollo de sus actividades, dando a conocer al personal los pasos a seguir para la realización de las mismas, orientando a la ejecución de la política ambiental a corto plazo, así mismo 33 % de la población encuestada manifestó que Casi siempre se cumple la planificación, un 6 % para la opción A veces, un 0 % Casi nunca y 3 % Nunca.

Así mismo, la media correspondiente a este indicador es de 4,44 ubicada en una categoría de Muy Alta presencia según el baremo establecido para la investigación, a su vez este valor indica que se encuentra por encima de la media de la dimensión (4,19), dando respuesta a lo manifestado por Ferrando (2010), para quien la planificación consiste en establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización, identificando las repercusiones sobre el medioambiente y estudiando su adecuación con ella.

En este sentido, para el indicador número tres correspondiente a la Implementación, se pudo observar un 36 % de la población afirmó Siempre la organización determina los alcances de sus políticas ambientales, implementa herramientas orientadas a la preservación del medioambiente, dotando de equipos necesarios al personal para una gestión ambiental eficiente, por su parte un 33 % de la población

respondió que Casi siempre la organización utiliza implementación como parte de su política de gestión, un 8 % Casi nunca y un 3 % afirmó Nunca.

En relación a la media correspondiente a este indicador se pudo observar en la misma es de 3,92 ubicada en una categoría de Alta presencia según el baremo presentado en la investigación, del mismo modo este valor indica que esta se encuentra por debajo de la media correspondiente a la dimensión (4,19), por lo cual se hace necesario proponer lineamientos para dar respuesta a lo referido por Ferrando (2010), quien define la implementación como la dotación de contenidos en los procesos del sistema de acuerdo con los requisitos necesarios.

Se puede concluir que la media de la dimensión indica que existe una Alta presencia en relación a la descripción de los principios de gestión ambiental en organizaciones del ramo camaronero, las políticas ambientales siempre están presentes dentro de las mismas, lo cual facilita una mayor gestión, así mismo la planificación se encuentra presente dentro de su filosofía de gestión ambiental.

En la Tabla 6 se pueden observar los resultados referentes a la dimensión principios de gestión ambiental, para la cual se consideraron los siguientes indicadores, Evaluación del impacto ambiental, en el cual la población arrojó que Casi siempre está presente obteniendo un porcentaje de 47 % pues la misma evalúa los daños que le ocasiona al medioambiente, promoviendo planes para preservación su e integrando a su personal en dinámicas orientadas al cuidado del medioambiente, por su parte el 28 % de la población manifestó que Siempre se evalúa el impacto ambiental en la organización, un 3 % para A veces y 17 % para la opción Casi nunca y un 6 % para Nunca.

**Tabla 6:** Dimensión: Instrumentos que intervienen en la gestión ambiental

		Evaluación del impacto ambiental		Auditoría ambiental		Programas de recuperación ambiental	
		FA	FR	FA	FR	FA	FR
Opciones de respuesta	Siempre	3	28	6	50	5	39
	Casi siempre	6	47	2	19	4	31
	A veces	1	3	4	11	7	19
	Casi nunca	2	17	1	8	1	6
	Nunca	2	6	4	11	2	6
	Total	12	100	12	100	12	100
Media aritmética		3,75		3,89		3,92	
Categoría		ALTA		ALTA		ALTA	
Media aritmética de la dimensión		3,85					
Categoría de la dimensión		ALTA					

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

En relación a la media obtenida a través del indicador Evaluación de impacto ambiental se pudo observar que la misma fue de 3,75, en contraste al baremo establecido se categoriza de Alta presencia, sin embargo, este valor se ubica por debajo de la media aritmética de la dimensión correspondiente a 3,85, por lo cual se recomienda proponer lineamientos para dar respuesta a lo manifestado por Orea y Villanino (2013), para quien el objetivo de la evaluación es la prevención de daños al medioambiente mediante la previsión, que se aplica y reconoce como tal los gobiernos centrales y locales, por organismos internacionales, en su constante ampliación, haciendo referencia a donde se aplica, ampliando su número de políticas, programas y planes de desarrollo.

En relación al segundo indicador en la Tabla 6, correspondiente a la Auditoría ambiental se pudo observar un 50 % de la población manifestó que Siempre está presente, pues la organización utiliza externos que la ayuden a evaluar el impacto ambiental de sus actividades, evaluando los riesgos ambientales que producen sus actividades, pro-

moviendo programas tanto en permitir evaluar el impacto ambiental como lo producido por su operatividad, así mismo un 19 % de la población manifestó Casi siempre están presentes, un 11 % expuso A veces, un 8 % Casi nunca y un 11 % Nunca.

En relación a la media de este indicador, se pudo observar esta fue de 3,89 colocándose por encima de la media correspondiente a la media de la dimensión (3,85), a su vez este valor se categoriza como de Alta presencia en la organización según el baremo establecido, dando respuesta a lo manifestado por Pinilla y Vergel (2010), esta tendrá como punto de partida el conocimiento de la organización o ente al cual se aplicará la auditoría, el cual actúa como responsable de la gestión ambiental. Para esto se examina la evaluación de riesgos lo cual permite aplicar el sistema de caracterización ambiental, basado en la elaboración de programas de auditoría, tomando como referencia un muestreo, tomando evidencias para la elaboración de informes sobre resultados.

En relación al tercer indicador referente a los Programas de recuperación ambiental, se puede observar un 39 % de la población manifestó que Siempre están presentes los mismos, pues la organización cuenta con programas de contingencia para atender eventualidades, estableciendo metas orientas a la preservación del medioambiente, así mismo el 31 % de la población manifestó Casi siempre están presentes, un 19 % de la población manifestó A veces, un 6 % Casi nunca y un 6 % Nunca.

La media correspondiente a este indicador fue de 3,92 el mismo se encuentra por encima de la media correspondiente a la dimensión y se categoriza como de Alta presencia en la organización según el baremo de la investigación, dando respuesta a lo manifestado por Gómez (2013), este plan permite la recuperación ambiental definidas a metas con corto, mediano y largo plazo, adecuado a la legislación

ambiental adecuadas a las necesidades de la comunidad castigando la transgresión de las leyes ambientales.

Se puede concluir en relación a los instrumentos que intervienen en la gestión ambiental en organizaciones del ramo camaronero, la Evaluación del impacto ambiental Casi siempre está presente, mientras que la Auditoría ambiental Siempre está presente, al igual que los Programas de recuperación ambiental ubicándose la media aritmética de la dimensión (3,85) en una categoría de Alta presencia en la industria en estudio.

Se concluye que la organización promueve políticas orientadas a la preservación ambiental, fomentando lineamientos impulsados a la mejora continua del ambiente y garantizan planes para la protección del entorno que lo rodea. Así mismo, la organización establece pautas a seguir para el desarrollo de sus actividades, dando a conocer al personal los pasos a seguir para la realización de las mismas, orientando a la ejecución de la política ambiental a corto plazo.

Sin embargo, las industrias del ramo camaronero presentan una falla al determinar los alcances de sus políticas ambientales, para implementar herramientas orientadas a la preservación del medioambiente y dotar de equipos necesarios al personal para una gestión ambiental eficiente. Al respecto de este objetivo, se puede concluir que existe una alta presencia en relación a la descripción de los principios de gestión ambiental en las organizaciones objeto de estudio, las políticas ambientales siempre están presentes dentro de las mismas, lo cual facilita una mayor gestión, así mismo la planificación se encuentra presente dentro de su filosofía de gestión ambiental.

En este mismo orden de ideas, en los instrumentos que intervienen en la gestión ambiental de las industrias camaroneras, la organización de agentes externos ayudan a evaluar el impacto ambiental de

sus actividades como también los riesgos ambientales que producen sus actividades, promoviendo programas tanto en permitir evaluar el impacto ambiental como lo producido por su operatividad. Igualmente, la organización cuenta con programas de contingencia para atender eventualidades, estableciendo metas orientadas a la preservación del medioambiente.

No obstante, las organizaciones necesitan evaluar los daños que le ocasiona al medioambiente, promoviendo planes para su preservación e integrando a su personal en dinámicas orientadas al cuidado del medioambiente. A manera de conclusión, la auditoría ambiental y los programas de recuperación siempre están presentes en la población de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bautista, M. (2007). *Gerencia de proyectos de construcción fundamento para la gestión de la calidad*. Bogotá, Colombia: Editorial Javeriana.
- Bernardo, L. (2010). *Estudio y evaluación del impacto ambiental* (2ª ed.). España: Editorial ECU.
- Castro, J., & Sánchez, M. (2007). *Como implantar un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004*. España: Editorial FC.
- Conessa, V. (2009). *Auditorías ambientales* (4ª ed.). Madrid, España: Ediciones Mundi Prensa.
- Cosano, S. (2009). *La gestión ambiental desde una perspectiva general*. Extraído de <http://www.gestiopolis.com/gestión-ambiental-desde-perspectiva-general/>. Consultada: 20/04/2016.
- Diez, F., & Medrano, J. (2011). *Urbanismo, obra pública y medioambiente*. Madrid, España: Editorial Dykinson.
- FAO (2016). *Ayudar a construir un mundo sin hambre. Departamento de pesca y acuicultura*. Depósitos de documentos de la FAO.

- [Citado 01 febrero 2016]. Disponible en [http://www.fao.org/fishery/culturedspecies/Scylla\\_serrata/en](http://www.fao.org/fishery/culturedspecies/Scylla_serrata/en)
- Ferrando, M. (2010). *Como implantar un sistema de gestión ambiental* (2ª ed.). España: Editorial MP.
- Gómez, D. (2013). *Evaluación del impacto ambiental* (3ª ed.). España: Editorial MP.
- Hernández, J., & García, C. (2015). Desempeño ambiental de la camaricultura en la región Caribe de Colombia desde una perspectiva de análisis del ciclo de vida. En *Gestión y Ambiente*, 18(2), 29-49. Disponible en <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169443282002>>. ISSN 0124.177X
- Kent, P.(2009). *La gestión ambiental en la empresa* (5ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Osmar D-buyatti.
- Lavell, A. (1996). Degradación ambiental, riesgo y desastre urbano. Problemas y conceptos: hacia la definición de una agenda de investigación. En *Ciudades en Riesgo*.
- Machín, M. (2007). Gestión empresarial y oportunidades desde la perspectiva de la gestión ambiental. En *Revista Futuros*, 5(17).
- Morancho, B. (2010). *Dimensión medio ambiental de la RSC*. España: Ediciones Netbiblo.
- Nava, J. (2015). *Gestión ambiental en las empresas de elaboración de envases plásticos para el consumo humano* (Trabajo de Grado, M.Sc. en Gerencia Empresarial). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Doctorado en Ciencias Gerenciales, Maracaibo, Venezuela.
- Orea, D., & Villarino, M. (2013). *Evaluación de impacto ambiental*. Madrid, España: Ediciones Mundiprensa.
- Paz, M. (2010). *Educación ambiental en Chile* (3ª ed.). Santiago de Chile: Editorial Lit.

- Peralta-Miranda, P., Cervantes-Atia, V., & Blanco-Ariza, A. (2017). Consumo sostenible de los servicios públicos en grupos familiares del estrato 1 en Barranquilla, Colombia. En R. Prieto-Pulido & R. De la Hoz-Reyes, *Marketing y Competitividad en las Organizaciones. Enfoques y Perspectivas* (pp.37-61). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Pérez Córdoba, K. Y., & Valderrama Alvarado, J. E. (2016). *ISO 14001 sistema de gestión ambiental*.
- Pinilla, E., & Vergel, C. (2010). *Medición de la sostenibilidad ambiental* (2ª ed.). Colombia: Editorial EDUE.
- Pousa, X. (2005). *Gestión medioambiental: un objetivo común. Cómo reducir el impacto medioambiental de las actividades*. Ideas propias Editorial, S.L.
- Prieto-Pulido, R., & Pulido-Castellano, M. (2013). *Responsabilidad social: elemento impulsor de la gestión ambiental en las universidades*. En V Encuentro de experiencias en investigación de ciencias económicas. Universidad de la Costa. Barranquilla. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/319737362\\_RESPONSABILIDAD\\_SOCIAL\\_ELEMENTO\\_IMPULSOR\\_DE\\_LA\\_Gestión\\_AMBIENTAL\\_EN\\_LAS\\_UNIVERSIDADES](https://www.researchgate.net/publication/319737362_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_ELEMENTO_IMPULSOR_DE_LA_Gestión_AMBIENTAL_EN_LAS_UNIVERSIDADES)

---

**Como citar este libro:**

Pirela Morán, W., Prieto Pulido, R., Urribarrí Monagas, A., & Hernández Téllez, Y. (2018). Gestión ambiental. Realidad oculta en la industria camaronera. En R. Prieto Pulido, A. Urribarrí Monagas, & A. Paz Marciano (Comp.), *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro* (pp.95-132). Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

# Red colaborativa para la gestión integral de residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo\*

## *Collaborative network for the integral management of waste and solid waste in the Maracaibo municipality*

---

**Yoleida Hernández Telléz**

Universidad Dr Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela

Correo: yollena@email.com

**Jesús García Guiliany**

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

Correo: jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co

**Ronald Prieto Pulido**

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

Correo: rprieto1@unisimonbolivar.edu.co

---

\*. Artículo derivado del Proyecto titulado Propuesta de red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia.

## Resumen

La investigación tuvo como propósito proponer una red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia, utilizando para ello una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental, transversal de campo, lo cual implicó identificar el marco regulatorio de este proceso, analizarlo, diagnosticar la situación actual, caracterizar las topologías de las redes colaborativas y finalmente, diseñar la red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos.

**Palabras clave:** red colaborativa, gestión integral, residuos sólidos, desechos sólidos

## Abstract

The purpose of the research was to propose a collaborative network for the integral management of waste and solid waste in the Maracaibo municipality of Zulia state, using a descriptive, non-experimental, cross-sectional field research, which involved identifying the regulatory framework of this process, analyze it, diagnose the current situation, characterize the topologies of the collaborative networks and finally, design the collaborative network for the integral management of waste and solid waste.

**Keywords:** collaborative network, integral management, solid waste, solid waste.

## INTRODUCCIÓN

El rápido crecimiento de la población y su concentración en núcleos urbanos ha representado un constante aumento en la generación de residuos y desechos, llegándose a reconocer como un aspecto crítico en todas las ciudades del mundo, particularmente, en aquellas cuyo devenir histórico convergió en zonas de extensas superficies con asentamiento de millones de habitantes.

Dichos residuos y desechos sólidos han estado presentes como problema ambiental en algunos países denominados en vías de desarrollo, donde las instituciones competentes aún no han concretado soluciones efectivas (Peralta et al, 2017). Siendo estos actualmente un problema creciente con tendencia a empeorarse, debido a los patrones de producción y consumo que tienden a privilegiar la generación de estos cada vez mayor, considerándose más económico, en términos monetarios, producir nuevos productos, que son de corta vida útil como los envases y empaques, que reutilizarlos o transformarlos en elementos útiles dentro del mercado. Así mismo, las deficiencias institucionales, reglamentarias, de fiscalización y gestión, han conllevado a la aparición de pasivos ambientales con efectos adversos a la salud de la población como al ambiente (Huerta y García, 2009).

Pues bien, la generación en grandes cantidades de residuos y desechos sólidos así como el inadecuado manejo, ha tenido incidencia directa e indirecta en: la contaminación del aire (Tchobanoglous, 1994) debido a la quema que se realiza en los vertederos a cielo abierto donde no hay un tratamiento correcto de los mismos, contaminación del recurso hídrico ocasionado por los lixiviados, afectación de suelo, paisaje e inundaciones como consecuencia de la disposición de estos en quebradas o sistemas de drenajes, generación de gas metano por descomposición de estos que contribuyen al efecto invernadero, generación de malos olores, pérdida de la diversidad biológica, proli-

feración de vectores (roedores, moscas, otros), aumento de enfermedades en la población y desmejora de la calidad de vida.

Es decir, los residuos y desechos sólidos, pueden causar impactos que en algunos casos pudieran ser irreversibles al ambiente, con un significado perjuicio a la integridad de la población. Por ello, la sociedad y los entes gubernamentales deben preocuparse en tratar de resolver qué hacer con dichos desechos para evitar tales consecuencias (Ordoñez, 2000).

Así entonces, la gestión integral es algo más que lo llevado a cabo por los sistemas de limpieza de las ciudades ya que incorpora otros elementos: acciones normativas, operativas, financieras y de planificación que una administración municipal puede desarrollar (Fernández, 2005), basándose en criterios sanitarios, ambientales y económicos para recolectar, tratar y depositar los residuos sólidos de su ciudad (GTZ, COMIA, 2003 en Jiménez, 2015).

En tal sentido, para que la población como otros actores de la sociedad se involucren en esta problemática, deben comenzar por entender que los residuos sólidos, según refieren García et al (2014), son materiales remanentes o sobrantes de actividades humanas, que por sus características físicas, químicas y biológicas pueden ser utilizados en otros procesos, mientras que los desechos sólidos se establecen como todos los materiales o conjunto de materiales remanentes de cualquier actividad, proceso u operación, para los cuales no se prevé otro uso o destino inmediato o posible, y deben ser eliminados, aislados o dispuestos en forma permanente, los cuales están compuestos por orgánicos como resto de comida, papel, cartón, madera y otros biodegradables así como los inorgánicos como, vidrio, plástico, metales y material inerte (Ley de gestión integral de la basura, 2010; Aye y Widjaya, 2006 citado por Bustos, 2009).

De acuerdo a estudios efectuados por la World Watch Institute (organización dedicada a la investigación de temas ambientales), estiman que la generación de residuos y desechos sólidos pudiera duplicarse su volumen para el año 2025, es decir de 1,3 mil millones de toneladas actuales por año pasaría a 2,6 mil millones de toneladas; siendo Estados Unidos líder mundial con 621.000 toneladas por día y luego China con 521.000 toneladas, los cuales son países con niveles de desarrollo y patrones de estilos de vida de alto consumo.

La Organización Panamericana de la Salud (2000), señala que la generación de residuos sólidos en las ciudades latinoamericanas con más de 200.000 habitantes sería entre 1,09 Kg/hab/día, mientras que en Venezuela tal estimación se situaba en 1,03 Kg/hab/día. Ahora bien, de acuerdo a cifras arrojadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) de Venezuela, la entidad federal que generó más residuos y desechos sólidos para el año 2012 fue el estado Zulia con 4.205.106 Kg/día y 1,08 Kg/hab/día seguida del estado Miranda con 4.175.000 Kg/día y 1.37 Kg/hab/día.

La ciudad de Maracaibo que constituye uno de los 21 municipios y capital del estado Zulia, con 18 parroquias, 2.000.000 habitantes aprox., 393 km<sup>2</sup> de superficie, 3.713,61 hab/km<sup>2</sup>, centro económico, financiero, político, militar, concentración del 60 % de la población de todo el estado, más urbanizada, con establecimiento de grandes industrias, mercados y comercio en general, presenta problemas de generación como de manejo inadecuado de residuos y desechos sólidos (Viloria, 2004), donde parte de la población que habita en distintos sectores tienen la práctica de lanzar a la calle, terrenos abandonados y cañadas dichos desechos (basura) constituyendo una amenaza permanente a la salud como al ambiente.

La Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud [OPS y OMS], (2000), a través del Plan Regional de Inver-

siones en Salud y Ambiente (PIAS), identificó que el problema del manejo de los residuos y desechos sólidos en Venezuela radica en la falta de conciencia ciudadana, el aumento desmesurado de estos, recolección deficiente en la mayoría de los municipios (García et al, 2012), y carencia de acuerdos entre los sectores gubernamentales con competencia en la materia.

Con respecto a esto último, dicha Organización determinó falta de estrategias para la coordinación de los planes y programas llevado por los tres niveles de gobierno, debido, en parte, a la no identificación de las responsabilidades correspondientes a los actores involucrados, así mismo, constataron duplicaciones de funciones, esfuerzos, conflictos y luchas por el protagonismo entre instituciones que tienen competencias en los temas sanitarios y ambientales; los mecanismos de gestión, control y sanción no se aplican o se dan en forma incorrecta; la escasez y el poco desarrollo de la información no permite realizar la conducción estratégica del sector. El manejo de los desechos y residuos sólidos no ha sido considerado como una esfera específica de inversión y carece de un sistema financiero de apoyo, los presupuestos asignados al sector son insignificantes para la magnitud del problema.

Teniendo en cuenta las implicaciones del inadecuado manejo de los residuos y desechos sólidos así como las dificultades que han enfrentado las autoridades municipales de implementar políticas efectivas para su solución, la gestión integral de desechos y residuos sólidos viene a representar una tendencia aplicada a nivel mundial, que consiste en una serie de actividades asociadas al control de la generación, separación, almacenamiento, recolección, transporte, barrido, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, a fin de que se armonicen con los principios de la salud, economía, ingeniería, estética y otras consideraciones ambientales; y, por consiguiente respondan a las expectativas de la población (USA, 2010).

Vale destacar, que dicha gestión a criterio de García et al (2017a, 2017b) representa uno de los retos más importantes que enfrentan las autoridades en sus tres órdenes de gobierno, por cuanto obliga a diseñar políticas públicas para la regulación y gestión idóneas en un campo de insospechadas consecuencias para el bienestar, la calidad de vida de la población, y el equilibrio ecológico del planeta.

Por lo tanto, la gestión integral de los residuos y desechos, debe contemplar, entre otros aspectos, normativas específicas e instrumentar políticas activas integrales que vinculen entre los actores que componen parte de las etapas de producción-generación (Rubio, 2015) de los residuos y agentes privados que intervienen en algunas de las fases del servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos y residuos; así mismo, el necesario compromiso y participación de la comunidad, para la obtención de buenos resultados. En otras palabras, activar el principio de la corresponsabilidad compartida de los entes gubernamentales, comunidad, organizaciones de la sociedad civil, empresas involucradas en el manejo de los desechos y residuos, instituciones educativas, entre otras, para abordar eficazmente el manejo adecuado de estos.

En Venezuela, la gestión integral de residuos y desechos sólidos, se encuentra tipificada en la Ley de gestión integral de la basura, promulgada en el año 2010, cuyo objeto es establecer las disposiciones regulatorias para la gestión integral de la basura, con el fin de reducir su generación y garantizar que su recolección, aprovechamiento y disposición final sea realizada en forma sanitaria y ambientalmente segura (García et al, 2012).

Además, contempla la referida Ley, que la gestión integral de los residuos y desechos sólidos se regirá conforme a los principios de prevención, integridad, precaución, participación ciudadana, corresponsabilidad, responsabilidad civil, tutela efectiva, prelación del interés

colectivo, información y educación para una cultura ecológica, de igualdad y no discriminación, debiendo ser eficiente y sustentable, a fin de garantizar un adecuado manejo de los mismos.

Por otro lado, dicha Ley señala que dentro de las competencias que tienen los municipios es prestar de manera eficiente directamente o a través de terceros, dando preferencia a aquellas organizaciones del poder popular, los servicios de aseo público y domiciliario, comprendidos los de limpieza, recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos; de acuerdo con las políticas, estrategias y normas fijadas por el Ejecutivo Nacional. Igualmente, reza que dentro de sus respectivos ámbitos de competencias, los municipios, los estados y el ejecutivo nacional, adoptarán las medidas y acciones pertinentes para prevenir o minimizar la generación de desechos y residuos sólidos, tales como envases, envoltorios y recipientes desechables, entre otros, así como promover la producción de los que sean reciclables, reutilizables y retornables.

En este orden de ideas, las redes colaborativas, constituyen una estrategia, porque articula los actores que intervienen en la gestión integral de desechos y residuos sólidos, en mutuo acuerdo, para alcanzar objetivos y metas en común; así como también, compartir responsabilidades, compromisos, riesgos y aprovechamiento de oportunidades. Por ello, Ramírez y Mael (2009) sostienen que un modelo estructurado de redes colaborativas, proporciona mayor agilidad, oportunidad y eficiencia en cuanto a la conformación de alianzas estratégicas para responder a oportunidades de negocio, facilitando la gestión de la confianza, generando además a criterio de Torres y Melamed (2016), identidad y compromiso entre sus miembros y la percepción ante los clientes de estar frente a una compañía que se preocupa por ofrecer soluciones de calidad e integrales a sus necesidades.

Las redes colaborativas han sido utilizadas para tratar de resolver un problema que probablemente ninguno de los actores involucrados, habría sido capaz de solucionar de manera independiente. Siendo un ejemplo de ellos, el programa de reciclaje de residuos domésticos peligrosos (pilas de equipos electrónicos) donde a través de acuerdos entre gobiernos (locales y distritales del estado de Indiana de los EEUU), el sector privado y las comunidades, lograron sus objetivos de manera exitosa (Davis y Varda, s.f.)

Ante lo planteado, se desprende que el municipio Maracaibo carece de cultura de manejo de desechos y residuos sólidos, crecimiento exponencial de la población; proliferación de barrios y sectores no planificados; deficiencias en la recolección y transporte de estos al destino final; con instrumentos legales que regulan la materia con competencias definidas en los tres niveles de gobierno, así como otros factores; se observan en las calles y avenidas de la ciudad disposición inadecuada de residuos fundamentalmente de origen doméstico, de manera alarmante y con consecuencias en el deterioro de la calidad de vida y del ambiente.

Sobre las bases de las ideas expuestas, surge la necesidad de proponer una red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia, como parte de las políticas públicas locales donde se involucren todos los actores necesarios, constituyéndose en una alternativa viable para contribuir con la solución de este problema ambiental, que cada día se torna más complejo.

En este orden de ideas, los investigadores consideraron pertinente realizar un estudio cuyo objetivo fue proponer una red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo, para lo cual fue necesario: Identificar el marco regulatorio de la gestión integral de los, residuos y desechos sólidos, Ana-

lizar el proceso de gestión integral de los residuos y desechos sólidos; Diagnosticar la situación actual de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos; Caracterizar las topologías de las redes colaborativas y finalmente; Diseñar la red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos.

Cabe destacar, que también se consideró importante el realizar esta investigación por cuanto a nivel mundial, se está presentando graves problemas ambientales por el aumento exponencial de generación de desechos y residuos sólidos, causados por el crecimiento poblacional, el urbanismo, la industrialización, la producción de insumos a gran escala y los patrones de consumo, alcanzando niveles críticos por la manera en que estos son manejados desde el lugar de origen hasta la disposición final, con consecuencias a la salud pública y al deterioro del ambiente. Afrontar esta realidad, en Venezuela, en particular en el municipio Maracaibo del estado Zulia, requiere de una gestión integral de residuos y desechos sólidos, como parte de una política pública, donde todos los actores se involucren de manera consensuada, para coadyuvar la resolución del mismo, mejorando la calidad de vida de los habitantes como del ambiente.

En tal sentido, la presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, por cuanto se pretende construir un nuevo conocimiento epistemológico relacionado con los aspectos de red colaborativa y gestión integral de desechos y residuos sólidos, en base a la revisión de autores, consulta de publicaciones y documentos técnico-legales e interacciones con funcionarios de las distintas instancias de gobierno (nacional, regional y municipal).

De igual manera, en lo práctico aportará beneficios a la sociedad, porque a través del diseño de la red colaborativa de gestión integral de residuos y desechos sólidos se coadyuvará en la resolución del problema del inadecuado manejo de los residuos y desechos sólidos,

evitando en lo posible la acumulación de estos en sitios inapropiados. Así mismo, constituye un aporte a los entes gubernamentales a sus políticas públicas, al tratar de involucrar a todos los actores necesarios, puesto que a través de su implementación pueda mejorarse la calidad de vida de la población así como la calidad ambiental del municipio Maracaibo.

En el aspecto metodológico, se considera relevante por cuanto se diseñará un instrumento de recolección de datos, cuya interpretación se constituye en una fuente que sustentará la propuesta del proyecto y que puede servir como referencia para otros investigadores interesados en emprender el camino de la red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo, así como también, este estudio deja abierta la posibilidad de que se realicen otras investigaciones para fortalecer, complementar y mejorar el manejo adecuado de estos.

Desde el punto de vista social, se contribuye con el fortalecimiento de las políticas públicas del gobierno municipal, al cumplir con sus funciones y regulaciones ambientales, así mismo, vincularía a toda la sociedad civil mediante la red en la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, como un compromiso de asumir la responsabilidad de contribuir con la conservación y preservación del ambiente.

Así mismo, el estudio pretende insertarse en el Proyecto Nacional Simón Bolívar de la República Bolivariana de Venezuela para el periodo 2007-2013, dentro de la directriz II denominada *La suprema felicidad social*, en las estrategias y políticas II-3.7 cuyo objetivo es garantizar la administración de la biosfera para producir beneficios sustentables a través de la estrategia II-3.7.2 relacionada con el fomento de la gestión integral de los residuos, sustancias y desechos sólidos y peligrosos, para garantizar la conservación y uso sustentable de los recursos naturales.

Con base en lo expresado, la investigación está orientada en proponer una red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia, como un mecanismo para tratar de resolver de manera mancomunada el problema ambiental que está ocasionado por el inadecuado manejo de los mismos.

Tal propuesta, se considera de suma relevancia pues en la actualidad, la generación de residuos y desechos sólidos representan un problema que se ha venido empeorando con el devenir de los años, particularmente en los países en vías de desarrollo donde los niveles de crecimiento poblacional unidos a una ocupación del espacio geográfico poco planificado, ha ocasionado entre otros aspectos, dificultad para su recolección, transporte y disposición final (García et al, 2012). Al no darle el manejo adecuado a ello, ocasiona impacto nocivo a la salud pública, al desarrollo social y urbano así como al ambiente. Aunado a esto, las autoridades municipales competentes en la materia, se les dificulta implementar políticas y estrategias efectivas para su solución, por distintas razones que van desde lo político, económico, cultural y gerencial

Ante ese panorama, la gestión integral de los residuos y desechos sólidos viene a representar uno de los retos más importantes que enfrentan los entes públicos en sus niveles de gobierno (García et al, 2012), por cuanto obliga a diseñar políticas públicas para la regulación y gestión idónea, que coadyuve a mejorar la calidad de vida de la población, y el equilibrio ecológico del planeta (Huerta y García, 2009).

Para lograr la eficacia y la eficiencia de la mencionada gestión integral es necesario que todos los actores participen y asuman el compromiso de sus respectivas responsabilidades (Paz et al, 2015). No obstante, en Venezuela es común que cada actor actúe de manera aislada, donde se

dupliquen los esfuerzos, se despilfarren los recursos, con poca o nula relación entre los organismos públicos, así mismo entre ellos con el sector empresarial y la sociedad.

Dentro de este contexto, las relaciones o vinculaciones entre actores preocupados por los residuos y desechos sólidos, vendrían a proporcionar mayor agilidad, oportunidad y eficiencia para abordar la problemática que genera el inadecuado manejo de estos de manera conjunta para lograr el bien común de la colectividad.

Atendiendo estas consideraciones, se desarrolla la siguiente investigación, cuyo objetivo es proponer una red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo, estructurado en cinco (5) capítulos que se indican a continuación:

El Capítulo I: Desarrolla el planteamiento y la formulación del problema, la definición de objetivos, justificación y delimitación de la investigación. El Capítulo II: contiene referente teórico, donde se resalta bases teóricas que fundamentan la investigación. El Capítulo III: Establece el marco metodológico, que incluye los paradigmas que direccionan la investigación, el tipo y diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos así como el procedimiento de la investigación.

El Capítulo IV: Presenta los resultados de la investigación, donde se expone y analiza los datos obtenidos de la aplicación del instrumento en función a los postulados teóricos. El Capítulo V: Se propone la red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos. Finalmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación así como las referencias bibliográficas utilizadas para esta.

## **ESTADO DEL ARTE**

### **Marco regulatorio**

En Venezuela el ordenamiento jurídico, sigue lo pautado por la pirámide de Kelsen, es decir en el orden jerárquico siguiente: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las Leyes especiales constitucionales, las Leyes orgánicas, las Leyes generales, reglamentos y normas jurídicas individuales; los cuales fundamentan las acciones que el Estado, las Regiones y Los municipios deben acatar para llevar a cabo el manejo de los residuos y desechos sólidos. En tal sentido, se hace una sucinta revisión de los principios fundamentales del marco regulatorio en esta materia.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

Uno de los principios generales de esta constitución están enfocados a:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. (artículo 3)

La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Todas las personas y los órganos que ejercen el Poder Público están sujetos a esta Constitución. (artículo 7)

### **De los Derechos Ambientales**

Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equili-

brado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la Ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia. (artículo 127)

### **De la Competencia del Poder Público Nacional....**

Las políticas nacionales y la legislación en materia naviera, de sanidad, vivienda, seguridad alimentaria, ambiente, aguas, turismo, ordenación del territorio. (numeral 23 del artículo 156)

### **De la competencia del Poder Público Estatal....**

La organización de sus municipios y demás entidades locales y su división político territorial, conforme a esta Constitución y a la Ley. (artículo 164)

### **De la competencia del Poder Público Municipal...**

Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil. (artículo 178)

### **Ley Orgánica del ambiente (2006)**

Esta Ley tiene por objeto establecer las disposiciones y los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, para contribuir a la seguridad y al logro del máximo bienestar de la población y al sostenimiento del planeta, en interés de la humanidad (artículo 1)

## **Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010)**

### ***Son competencias propias del municipio...***

La protección del ambiente y la cooperación en el saneamiento ambiental; la protección civil y de bomberos; y el aseo urbano y domiciliario, incluidos los servicios de limpieza, recolección y tratamiento de residuos. (Numeral D artículo 56)

## **Ley de gestión integral de la basura (2010)**

### ***Del objeto***

La presente Ley establece las disposiciones regulatorias para la gestión integral de la basura, con el fin de reducir su generación y garantizar que su recolección, aprovechamiento y disposición final sea realizada en forma sanitaria y ambientalmente segura (artículo 1)

## **De las competencias del Poder Ejecutivo Nacional**

Corresponde al Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia ambiental, conjuntamente con otros órganos y entes con competencia en la materia, la formulación de políticas sobre la gestión integral de residuos y desechos sólidos, elaborar planes de gestión y manejo de los mismos, fijar criterios para el establecimiento de tasas sobre la materia, aprobar tecnologías destinadas al tratamiento o aprovechamiento de residuos y las demás que le asigne las Leyes de la República. (artículo 7)

## **De las competencias del Poder Ejecutivo Estatal**

Prestar los servicios de transferencia y disposición final de desechos sólidos, previa aprobación de la Autoridad Nacional Ambiental. Los servicios de transferencia y disposición final podrán ser prestados

por los órganos indicados directamente, por asociaciones cooperativas, empresas privadas, empresas de propiedad social o comunitaria y otros entes mediante contrato o concesión y por cualquier otra modalidad que las gobernaciones y distritos estimen conveniente, de acuerdo con las normativas sobre licitaciones, contrataciones y concesiones de obras y servicios. (Numeral 1 artículo 8)

### **De las competencias del Poder Ejecutivo Municipal**

Prestar de manera eficiente, directamente o a través de terceros, dando preferencia a aquellas organizaciones del poder popular, los servicios de aseo público y domiciliario, comprendidos los de limpieza, recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos; de acuerdo con las políticas, estrategias y normas fijadas por el Ejecutivo Nacional. (Numeral 3 artículo 9)

### **Normas para el manejo de los desechos sólidos de origen doméstico, comercial, industrial o de cualquier otra naturaleza que no sean peligrosos (Decreto N° 2.216 de fecha 23-04-1992)**

La gestión de todas las actividades relativas al manejo de desechos sólidos corresponde a las municipalidades, quienes en uso de sus atribuciones legales podrán desarrollar la normativa complementaria de este Decreto más adecuada a sus intereses locales. El Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables, prestará a los municipios la asesoría técnica que requiera y vigilará el cumplimiento de las presentes normas. (artículo 3)

### **Ley de defensa y seguridad ciudadana del municipio Maracaibo (1991)**

Establece las prohibiciones a todos los residentes o de tránsito dentro de la jurisdicción del municipio Maracaibo (artículo 5), entre otros a:

Arrojar residuos de cualquier índole en las aceras, parques, plazas, terrenos sin edificaciones, puentes y monumentos públicos, jardinerías, playas y riberas, en los mares, lagos, ríos, canales, quebradas, calles, vías urbanas y extraurbanas, carreteras nacionales y caminos vecinales en general.

Depositar, acumular o dejar abandonada en calles, aceras y demás lugares públicos, material de construcción, escombros y materiales de demoliciones. Cuando por la razón de la obra sea necesario efectuar tales depósitos, ellos deberán contar con permiso municipal previo, que no podrá exceder de cinco días hábiles...

De lo expuesto, se desprende que en Venezuela existe marco regulatorio, que parte desde la constitución sobre la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, estableciendo competencias bien definidas en los tres niveles del poder público (nacional, regional y municipal), los cuales deben trabajar de manera mancomunada para solventar la problemática causada por el inadecuado manejo de estos, y velar por la protección, conservación y preservación del ambiente.

### **Gestión integral de residuos y desechos sólidos**

Luy (2010) expresa que lo comúnmente denominamos basura es una mezcla de residuos y desechos sólidos, los cuales se lleva generalmente a basureros a cielo abierto donde no se hace un correcto tratamiento de los mismos, generando contaminación de suelos y aguas, y proliferación de animales como, perros, ratas y moscas. Así mismo, Aranda (1994) denomina desechos sólidos a las basuras domésticas y a todos los desperdicios sólidos procedentes de actividades comerciales, industriales y agrícolas.

No obstante, la Ley de Gestión integral de la basura (2010), no hace mención al término de basura, sino a los residuos sólidos y dese-

chos sólidos, entendiéndose el primero todo material o conjunto de materiales remanentes de cualquier actividad, proceso u operación, para los cuales no se prevé otro uso o destino inmediato o posible, y debe ser eliminado, aislado o dispuesto en forma permanente; mientras que el segundo, al material remanente o sobrante de actividades humanas, que por sus características físicas, químicas y biológicas puede ser utilizado en otros procesos.

Todos los seres humanos generan residuos y desechos sólidos, producto de las distintas actividades que realizan, los cuales impactan el ambiente si no se le da un apropiado manejo, de ahí es que se considera que deban cooperar para solucionar los problemas ambientales que estos producen. Una de las maneras de enfrentar la problemática está relacionada con los preceptos de evitarlos y minimizarlos. Se necesita del montaje de un sistema de acciones ambientales planificadas, que abarquen desde el momento de la generación de los residuos y desechos sólidos, hasta su disposición final más adecuada. Se deben tener en cuenta las características de estos: socioeconómicas y de volumen, su procedencia, costos de emisión y tratamiento, directrices administrativas y posibilidades de recuperación y comercialización.

A este sistema de acciones u operaciones se le conoce como gestión integral de residuos y desechos sólidos, que según la Ley de gestión integral de la basura (2010), se regirá conforme a los principios de prevención, integridad, precaución, participación ciudadana, corresponsabilidad, responsabilidad civil, tutela efectiva, prelación del interés colectivo, información y educación para una cultura ecológica, de igualdad y no discriminación, debiendo ser eficiente y sustentable, a fin de garantizar un adecuado manejo de los mismos.

La mencionada Ley plantea, que la gestión integral de los residuos y desechos sólidos es un servicio público que debe ser garantizado por el Estado y prestado en forma continua, regular, eficaz, eficiente

e ininterrumpida, en corresponsabilidad con todas las personas, a través de la comunidad organizada; así mismo, comprende las políticas, recursos, acciones, procesos y operaciones que se aplican en todas las fases del manejo. Además, el manejo integral de residuos y desechos sólidos comprende desde la generación de los residuos hasta la disposición final de los desechos.

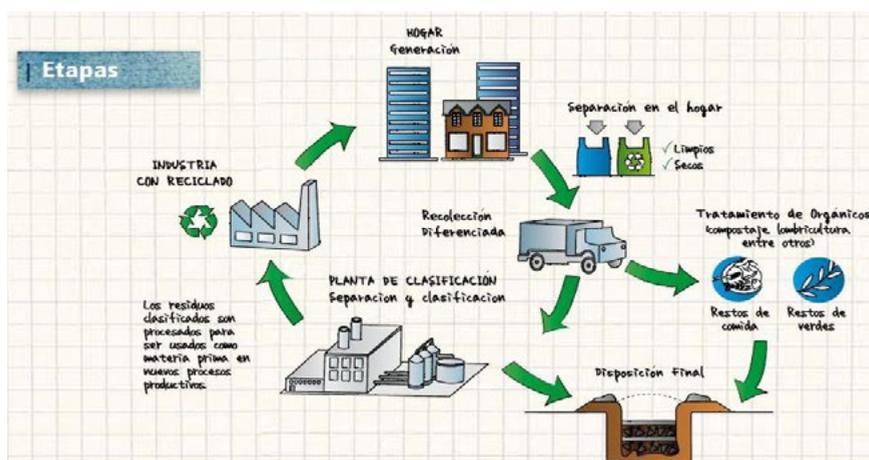
Una correcta gestión de los residuos y desechos sólidos incluye varias tareas en las que se involucran los ciudadanos, las organizaciones comunitarias, las empresas y los organismos del Estado. Esta gestión contempla, de acuerdo a Mazzeo (2012) las etapas o fases siguientes:

- **Generación:** Acción de producir residuos, íntimamente vinculada a los hábitos de consumo, las actividades económicas del municipio y el nivel socioeconómico de la población.
- **Separación en origen:** Actividad que comprende la manipulación de los residuos desde que son generados hasta su almacenamiento para la recolección, es decir, hasta que sacamos la bolsa a la puerta de nuestra casa. La separación de los residuos, normalmente es "secos" y "húmedos", "inorgánicos" y "orgánicos", "reciclables" y "no reciclables".
- **Recolección y transporte:** Consiste en recoger los residuos y desechos dispuestos en los sitios indicados (puerta de los hogares, contenedores, puntos limpios, etc.) y su carga en los vehículos recolectores para llevarlos a la planta de clasificación y acondicionamiento, estación de transferencia o sitio de disposición final.
- **Tratamiento, reciclado o reutilización:** Esta etapa abarca todos los procesos que ocurren en la planta de tratamiento, los cuales los residuos y desechos son valorizados o tratados para disminuir los daños ambientales que puede generar su disposición final y reducir el consumo de recursos no renovables. Estos pueden

ser: Mecánicos: clasificación, trituración y compactación; Térmicos: incineración y pirolisis; y Biológicos: compostaje, estabilización, biodigestión.

- **Disposición final:** Aquellos residuos que no pueden ser tratados o revalorizados, llamados rechazo, que son depositados en sitios dispuestos para tal fin (vertedero o relleno sanitario)

Varela (2009) sostiene que para la gestión integral de residuos y desechos sólidos sea sostenible en el tiempo, es necesario que sea ambientalmente eficiente, económicamente viable y socialmente aceptable. Es decir, reducir al mínimo las cargas contaminantes al ambiente, el costo de operación sea factible y que sea aceptado por los individuos, para lo que se hace necesario el fomento de campañas de educación y sensibilización, que incentiven y promuevan el manejo ambientalmente seguro de estos.



**Figura 1:** Etapas gestión integral de los residuos y desechos sólidos

**Fuente:** Manual para la sensibilización comunitaria y educación ambiental (Mazzeo, 2012)

En resumen, se tiene que la gestión integral comprende el conjunto de procedimientos que contribuyen a la reducción o eliminación de los desechos y residuos desde su lugar de origen, cuyos objetivos

son controlar, recolectar, procesar, utilizar y eliminar estos de manera más económicamente congruente con la protección de la salud y del ambiente.

La tendencia mundial, según Bustos (2009), de la gestión de residuos y desechos sólidos es la de promover y facilitar una mayor participación de la ciudadanía, reciclaje, re-uso, reparación y en general la reducción o minimización de los residuos sólidos. La base para el diseño de políticas en dicha materia deberá estar constituida por: educación ambiental, eficiencia en la asignación de recursos, disponibilidad de instrumentos legales y normativos, soluciones tecnológicas con inserción social y participación ciudadana.

En materia de educación ambiental, el objetivo es que la población tenga conciencia del despilfarro que significa la generación de residuos y desechos sólidos, la importancia de mantener limpias las áreas públicas y la necesidad de introducirse en lo que a nivel internacional se denomina la cultura de las Erres (R), es decir: reducir, reciclar, reutilizar y reparar. Siendo el fin último de la educación ambiental, mejorar la gestión integral de los residuos y desechos sólidos y minimizar el impacto sobre el ambiente a través de la contaminación o el cambio climático.

A pesar que la tendencia mundial es aplicar la gestión integral de residuos y desechos sólidos, en Venezuela la mala disposición de estos representan uno de los problemas ambientales más significativos en todo el territorio nacional, cuya causa radica en la ausencia de una visión integral, común y compartida de ciudad y la falta de disposición de los gobiernos e instancias de decisión en materia urbana a trabajar mancomunada e interinstitucionalmente por un interés común: el desarrollo armónico de la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes.

Según la Organización Panamericana de la Salud citada por Bustos (2009), Venezuela es el país que genera mayor cantidad de desechos

domésticos (0,89 kg/habitante/día) y ocupa el segundo lugar para los desechos municipales (1,03 kg/habitante/día) después de Argentina (1,12 kg/habitante/día) tal como se observa en el Cuadro.

**Cuadro 1:** Generación de desechos *per cápita* para algunos países de Suramérica (kg/habitante/día)

País	Domésticos *	Municipales**
Argentina	0,82	1,12
Brasil	ND	0,88
Colombia	0,69	0,69
Perú	0,53	0,71
Ecuador	0,69	ND
Bolivia	0,49	ND
Venezuela	0,89	1,03

ND: Datos no disponibles. \*Generados dentro de las casas de habitación y constituyen del 50 al 75 % de los desechos municipales. \*\*Incluyen desechos sólidos provenientes de la actividad residencial, comercial, institucional, industrial (pequeña industria y artesanal), barrido y limpieza de áreas públicas.

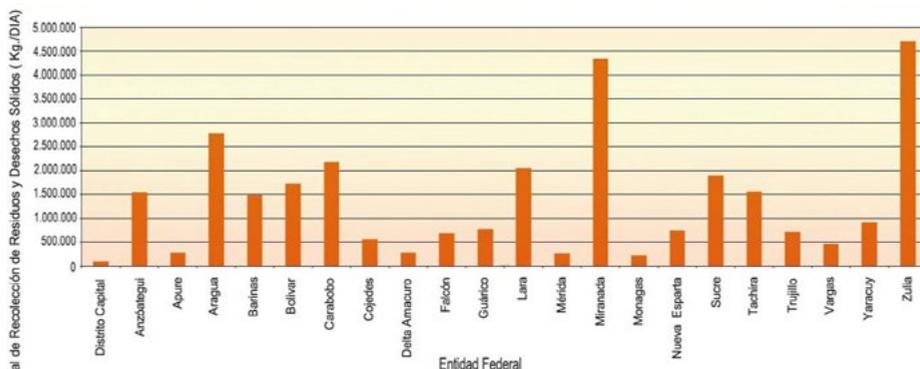
**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2005

La consecuencia del mal manejo de estos, conlleva a problemas sanitarios, ya que al estar la basura inadecuadamente dispuesta en las calles, proliferan animales que se alimentan de desperdicios los cuales, a su vez, transmiten enfermedades, incidiendo negativamente sobre la salud de la población (Villalba, 2013).

Aunado a lo anterior, y al no haber cultura en la población de segregación de los residuos y desechos sólidos, existe mayor aporte de estos dispuestos algunos de ellos, en sitios públicos y otros en sitios de disposición final (relleno sanitarios o vertederos). En tal sentido, de acuerdo al Boletín 3 del Instituto Nacional de Estadística de Venezuela (2013), señala que de los 335 municipios de todo el país, 107 (38,77 %) utilizan rellenos sanitarios para la disposición final de los desechos y residuos, 119 (43,12 %) usan vertederos y 50 (18,12 %) disponen en botaderos. A nivel nacional es reciclado un total de 611.724 Kg equivalente al 2,28 % del total que se recolecta, distribuido de la siguiente manera, plástico 33,639 Kg equivalente al 5,50 %, papel y

cartón 543.940 Kg equivalente al 88,92 %, aluminio y hierro 8,598 Kg correspondiente al 4,16 % y 100 Kg que representa el 0,02 % otros tipos de materiales reciclados.

Por otro lado, refleja en dicho Boletín, que la generación de residuos y desechos sólidos está íntimamente relacionada con las condiciones económicas (niveles de ingreso), sociológicas (hábitos de consumo), desarrollo tecnológico, culturales y estándares de calidad de vida de los habitantes de cada país. Reportando el Instituto en el mencionado Boletín, una recolección en toda Venezuela de 26.792.036 Kg/día para una población de 29.716.468, siendo el estado Miranda con mayor cantidad con 3.049.287 Kg/día, es decir 0,994 Kg/hab./día, seguido del Zulia con 2.620.029 Kg/día con una tasa de 0,663 Kg/hab./día.



**Gráfica 1:** Total de residuos y desechos sólidos recolectados por entidad estatal en Venezuela para el año 2012

**Fuente:** INE (2012). *Generación y manejo de desechos y residuos sólidos 2011-2012. Boletín N°3.*

Se destaca que Venezuela no cuenta con un plan o programa nacional para el manejo integral de residuos y desechos, donde los esfuerzos adelantados por los municipios lucen descoordinados e ineficientes. Tanto es así, que en las consultas nacionales desarrolladas por VITALIS más de 150 expertos a finales del 2000 y 2001 la basura sigue apareciendo como el principal problema ambiental del país (VITALIS, 2013).

A nivel local, los residuos y desechos sólidos son un problema que cada día se agrava más en nuestras comunidades. En ese sentido Maracaibo, que constituye uno de los 21 municipios del estado Zulia, conformado por 18 parroquias y con una población de 2.000.000 aproximadamente, genera cerca de 2.000.000 toneladas /día equivalente a 0,93 Kg/día/persona (datos arrojados por la alcaldía de Maracaibo). Teniendo una característica en particular la inadecuada disposición de estos por parte la población, donde son colocados en calle, avenidas, quebradas, cañadas así como otros sitios públicos, sin tener presente que constituyen una amenaza permanente a la salud y deterioro del ambiente, siendo necesario el campo de cultura para revertir tal situación.

La Alcaldía de Maracaibo ha realizado campañas para el manejo y la educación de la población en la gestión integral de los residuos y desechos sólidos así como operativos especiales de recolección, pero debido a los múltiples factores, entre ellos la gran cantidad de generación de estos, poca capacidad de recolección como de transporte y la ausencia de sensibilidad de la comunidad, pareciera a la luz que el problema persiste y con tendencia a potenciarse. Por ello, los municipios deben aunar esfuerzos y recursos para atender de manera integrar esta situación, lograr coordinación efectiva con todos actores de la sociedad y buscar estrategias o tendencia que permita mejorar la problemática

En ese sentido, Villaba (2013), señala que existen experiencias importantes y tendencias en la gestión de los residuos y desechos sólidos a nivel mundial, tales como:

- **Las 3R:** Se conoce como las 3R, a la estrategia de manejo integrado de los residuos y desechos sólidos que permite minimizar la generación de los mismos. Las acciones que propone para tal fin son: reducir (prevenir); reusar y reciclar.

- **Basura Cero:** Se ha definido como una estrategia a nivel mundial para la gestión de los residuos y desechos sólidos. Es un principio rector que sostiene que la basura no es natural y puede ser eliminada con esfuerzos en pos de diseños, políticas y la defensa de derechos apropiados. Basura Cero requiere un cambio de mentalidad que supone pasar del objetivo de deshacerse de la basura a uno que asegure procesos de fabricación de productos con un uso sustentable de materiales. El reciclaje total no se puede lograr sin ayuda de la industria. Por ende, el concepto de Basura Cero conecta la “responsabilidad ciudadana” con la “responsabilidad industrial”.

Basura Cero es una filosofía que ya se ha implementado exitosamente en varios países y que pretende lograr que los residuos ya no tengan que ser enterrados o incinerados, sino aprovechados y devueltos al ciclo productivo en un 100 %, mediante el desarrollo de una cultura del consumo consciente y responsable, la reducción en la producción de residuos, la separación de residuos donde se emiten y un servicio de aseo pensado y operado en función de los flujos y procesos del aprovechamiento. Esta estrategia ha sido implementada en la ciudad de Bogotá, con resultados exitosos.

Consumo responsable: Es el consumo de productos, bienes y servicios que las personas realizan con conocimiento y preocupación sobre el impacto que estos causan sobre el ambiente, la conservación de los recursos naturales, el ahorro energético y del agua, así como de la generación de residuos y desechos. Este concepto está asociado a distintas prácticas que debe asumir el usuario, tales como compras verdes, ecodiseño, ecoeficiencia, basura cero, entre otros.

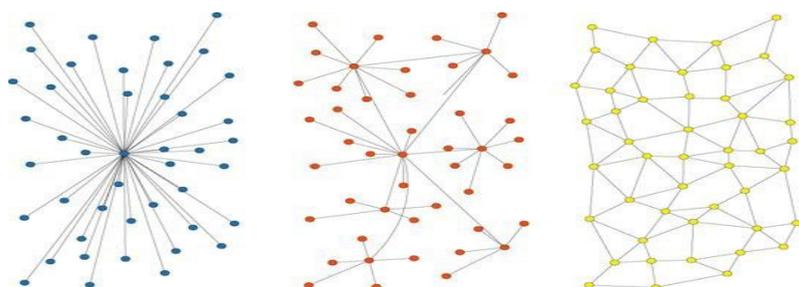
### **Red colaborativa**

Una alternativa para mejorar la eficiencia es trabajar en colaboración, aplicando estrategias exploradas por redes, definidas por Bustamante

(2009), como las estructuras flexibles que posibilitan procesos de asociaciones flexibles y descentralizadas de instituciones en torno a objetivos o temas comunes; que además, trabajan interrelacionados y tienen algún tipo de coordinación.

### Topología de redes

Existen principalmente tres topologías de red: centralizada, descentralizada y distribuida. En las dos primeras topologías existe solo una manera de unir dos nodos, mientras que en la distribuida hay muchas posibilidades para la unión entre nodos, por lo que tienen una resistencia enorme a la ruptura o a los ataques en general, en este tipo de redes fluye la información de manera efectiva, por lo que el poder no está en el secreto, sino en la divulgación y en saber cómo conseguir beneficio de esta.



**Figura 2:** Topologías de red

Centralizada

Descentralizada

Distribuida

**Fuente:** *Fe en el caos. La Web 2.0, 2008*

La colaboración se refiere a la realización conjunta de un trabajo, la cual se convierte en un proceso mediante un grupo de entidades que aumentan las capacidades de las demás. Esto implica compartir los riesgos, responsabilidades, recompensas y compromiso mutuo de los participantes para resolver un problema de manera colectiva, bajo la premisa de la confianza mutua con un objetivo traducido en una meta común o problema que hay que resolver.

La Red Colaborativa (RC), desde la óptica de Bustamante (2009), es producto de una combinación de colaboraciones verticales y horizontales entre empresas y organismos, en gran medida autónomas, distribuidas geográficamente, heterogéneas en cuanto a su entorno operativo, cultura, capital social y objetivos, que se unen para poder ofrecer una gama de servicios más completa, con el objetivo de poder atender proyectos que demanden una alta capacidad de respuesta, la cual no podría ser soportada individualmente por alguno de los miembros de tal red. Así mismo Bolson (2011), expresa que la red colaborativa implica compartir información, recursos y responsabilidades, para que puedan planificar, implementar y evaluar un programa de actividades dirigidas a la consecución de un objetivo común.

### **Taxonomía de las redes colaborativas**

Las redes colaborativas se clasifican, dependiendo de la duración y el tipo de colaboración.

#### **Según el tipo de colaboración:**

Colaboración *ad-hoc*. Consiste en colaborar en proyectos puntuales a fin de aprovechar oportunidades puntuales. Estason relaciones que surgen y desaparecen según las necesidades específicas del momento en respuesta a un proyecto específico. La principal diferencia entre las colaboraciones *ad-hoc* y las organizaciones en red colaborativa (CON), es que estas últimas, adoptan algunos casos principios comunes de funcionamiento y normas de gobierno en general, para así poder aliarse rápidamente para afrontar exitosamente oportunidades de colaboración futuras.

Organización en red colaborativa. Adoptan principios comunes de funcionamiento y normas de gobierno en general, para así poder aliarse rápidamente para afrontar exitosamente oportunidades de colaboración futuras. Se deriva de la creencia compartida de que juntos los

miembros de la red pueden lograr objetivos que no serían posibles o tendría un costo más elevado si se intentara por ellos individualmente.

### **Según el tiempo de duración**

Cadena de suministros. Red estable donde cada miembro tiene claras sus funciones dentro de la cadena de valor de fabricación, que abarcan todas las etapas, desde el diseño inicial del producto y la adquisición de materias primas, a través de la producción, distribución y almacenamiento, hasta que el producto terminado es entregado al cliente.

Gobierno virtual/virtual government. Una alianza de las organizaciones gubernamentales (por ejemplo ayuntamientos, oficina de impuestos, oficina de catastro y oficinas de infraestructura civil) que combina sus servicios a través del uso de redes informáticas para proporcionar servicios integrados al ciudadano.

Organización virtual. Conjunto de organizaciones que comparten recursos y habilidades para lograr su misión/objetivo, y que brindan servicios y funcionalidad al mundo exterior como si se tratara de una sola organización. La organización virtual dinámica es establecida en un corto tiempo para responder a una oportunidad de mercado y que por tanto tiene un ciclo de vida corto, disolviéndose rápidamente cuando el propósito es cumplido.

Empresa virtual. Empresa, compuesta por varias en colaboración, que se unen para compartir conocimientos o competencias básicas y recursos, con el fin de responder mejor a las oportunidades de negocios y cuya cooperación cuenta con el apoyo de las redes de computadoras/informáticas.

Empresa extendida. Organización en la que una empresa dominante "extiende" sus fronteras a todos o algunos de sus proveedores y/o clientes conformando alianzas estratégicas de carácter permanente

en el marco de negocio establecido. Se caracteriza por la presencia de una compañía dominante que extiende la visión y alcance de sus operaciones a una red, liderándola y determinando su funcionamiento.

Equipo virtual. Es un grupo de profesionales de carácter temporal que trabajan en forma interdependiente, con un propósito compartido y que usan las redes de computadoras como su principal entorno de la interacción.

De acuerdo a García y Babor (2013), el uso de las redes colaborativas genera las siguientes ventajas:

- Mejora y hace más eficientes los procesos y permite economizar recursos.
- Genera una mayor conexión entre diferentes áreas fortaleciendo vínculos anteriormente más débiles, originando sinergias y, a partir de la diversidad, nuevas oportunidades.
- Favorece la circulación de ideas y agiliza las comunicaciones.
- Promueve la creatividad y la innovación.
- Moviliza y motiva a los empleados a resolver problemas al agilizar la circulación de la información y a intercambiar buenas prácticas y soluciones.
- Instala hábitos de construcción colectiva de conocimiento.
- Da visibilidad a las personas y genera un mayor sentido de pertenencia.
- Permite la reducción de costos mediante colaboración vertical y horizontal.

Las redes colaborativas han sido utilizadas a nivel mundial por muchas organizaciones, siendo una de ellas HELICE (grupo aeronáutico Andaluz), la cual opera bajo un modelo de Ambiente de Generación de Organización Virtual (VBE), para aumentar la eficiencia en

los procesos y las oportunidades de negocios, mientras fomenta la innovación con una estructura sostenible. Está registrada como una fundación que vinculó sus principales contratistas (EADS, AIRBUS, GAMESA), 39 PYMEs auxiliares y entidades de apoyo (universidades, Centros de Investigación y el Gobierno Regional).

Según Bolson (2011), en la economía en red de hoy, donde las organizaciones son cada vez más descentralizadas, las redes colaborativas se tornan más eficaces para el intercambio de conocimientos a través de la organización.

## **MÉTODO**

En este se orienta la manera como se elaboró la investigación, paradigma, tipo de investigación, técnica de recolección de datos y los instrumentos que se utilizaron para obtener los resultados y el análisis de los mismos.

### **Paradigma de la investigación**

Según López (2006), el término paradigma, se utiliza para definir un modelo amplio, marco teórico, modo de pensar o esquema de interpretar la realidad. Uno de los primeros autores que se refiere a paradigma es Kuhn (1962), quién lo definió como un conjunto de conceptos, creencias, tesis, que en una etapa dada de la historia acepta la comunidad científica y basado en él desarrolla toda su actividad investigativa, es decir, lo considera como una manera de hacer ciencia donde supone una forma de interpretar la realidad, aplicando metodología para abordar problemas de investigación.

Sandoval (2002) señala que los paradigmas de la investigación se clasifican en Positivista, Pospositivista, Crítico Social, Constructivista y Diálogo, el cual los dos primeros identifican a los llamados enfoques

cuantitativos y los tres últimos se asimilan o corresponden a los enfoques cualitativos, respectivamente.

El paradigma positivista es crítico realista lo que significa que la realidad existe pero no puede ser completamente aprehendida. Esta es manejada por leyes naturales que pueden ser comprendidas solamente en forma incompleta. De esto se desprende que, aunque existe un mundo real manejado por causas naturales, es imposible para los humanos poder percibirlo en su totalidad debido a que sus mecanismos intelectuales y sensoriales son imperfectos.

Por otro lado, Rorty (1996), considera que sobre un objeto caben diversas interpretaciones válidas y lenguajes. En consecuencia, apuesta por el diálogo entre las múltiples voces que hablan acerca de un objeto, no cree en la posibilidad de hallar un lenguaje privilegiado para la descripción de la realidad. De esta manera, la ciencia postpositivista, según Martínez (1998), hace ver que no existe en el "proceso cognoscitivo" de nuestra mente, una relación directa entre la imagen empírica, visual, auditiva, olfativa y la realidad externa... sino que siempre esta mediada e interpretada por el horizonte personal e individual del investigador.

Romero (2010), expresa que la investigación cuantitativa ha de trabajar en los niveles de la realidad donde los hechos se ofrecen a los sentidos, donde su propósito es aportar datos, indicadores y tendencias observables y tiene capacidad para abarcar grupos grandes de datos, por ejemplo, conjuntos demográficos que son estudiados extensivamente. Mientras que la investigación cualitativa ha de penetrar profundamente en la complejidad de hechos, fenómenos y procesos particulares de grupos más o menos delimitados en extensión y que pueden ser abarcados intensivamente.

Por lo expuesto, la presente investigación se desarrollará bajo el enfoque cualicuantitativo-postpositivista, donde se parte de un método mixto para conocer la realidad del sujeto de estudio y mediante la recolección e interpretación de los datos, se tratará de dar respuestas a los objetivos planteados referido a la propuesta de red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo. A través del método mixto, se logrará una perspectiva más precisa y variada, producción de datos más ricos, mejor comprensión de los fenómenos, mejor riqueza interpretativa y versátil en la presentación de los resultados.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación, según Chávez (2007), está en función al tipo de problema a solucionar, los objetivos a lograr y la disponibilidad de recursos; así mismo, expresa que estas se clasifican de acuerdo a una diversidad de criterios, entre ellos, según el método, el cual tipifica como: descriptivas, *ex post-facto* y experimental. Tamayo y Tamayo (2006), señalan que los tipos de investigación difícilmente se presentan puros, generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación. Identifica tres tipos de investigaciones: histórica, descriptiva y experimental.

Chávez (2007), conceptualiza la investigación descriptiva, como aquella que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal como se presentaron en el momento de la recolección.

Según el propósito, la presente investigación se enmarca como un proyecto factible, por cuanto está orientada a proponer una red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo. Al respecto, Balestreni (2006), sostiene que los proyectos factibles proponen la formulación de modelos y siste-

mas para la solución de los planteamientos expuestos por las diversas realidades organizacionales.

Hurtado (2010), expresa que la investigación analítica trata de entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes e intenta descubrir los elementos constitutivos de cada totalidad y las interconexiones de su integración. Es un proceso reflexivo, lógico, cognitivo e implica abstraer pautas de relación de una situación o de un fenómeno.

De lo planteado, se desprende que la presente investigación será descriptiva, factible y analítica, por cuanto se detallarán y examinarán sus elementos, relaciones entre sí y con la totalidad para comprender la naturaleza del fenómeno para proponer la mencionada red colaborativa.

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la planificación, de acuerdo a Fassio, Pascual y Suárez (2006), es definida como la planificación de las actividades que deben llevarse a cabo para solucionar los problemas o contestar a las preguntas planteadas. Coinciden con dicho postulado, Hernández, Fernández y Baptista (2007) quienes sostienen que el referido diseño, se concibe como un plan o estrategia para responder a las preguntas establecidas en la investigación.

El tipo de diseño de una investigación, según Chávez (2007), depende del paradigma que seleccione el investigador, el cual se clasifica en: pre-experimentales (no experimentales), experimentales y cuasi experimentales. Con respecto al diseño no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2007) lo define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, observando el fenómeno tal como se da en el contexto natural para después anali-

zarlo. Siendo los diseños no experimentales más usuales, los longitudinales, estudios de casos, etnográficos y transversales.

En relación al diseño experimental transversal, Hurtado (2010, 2000), revela que el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo, sin posibilidad de efectuar otro tipo de recolección de datos

Bajo la óptica de Bavaresco (2006) y Cerda (2005), plantean que la investigación de campo se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, de manera de conocer a profundidad sobre el problema en estudio.

Dentro del contexto, la presente investigación se enmarca en el diseño no experimental, transaccional y de campo, por cuanto la recolección de datos se realizó en el mismo lugar donde está el objeto de estudio, sin llegar a manipular o intervenir ningún valor, limitándose a observar estas tal como se da en la realidad, es decir en los tres niveles del poder público (nacional, regional y municipal).

### **Población**

La población es definida por Chávez (2007) como el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados y está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros. Del mismo modo, Hurtado (2010, 2000), sostiene que la población es un conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión.

En este sentido, la población objeto de este estudio está conformada por los gerentes de las tres (3) entidades del poder público nacional, regional y municipal ubicadas en el municipio Maracaibo del estado Zulia: Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda (Dirección ministerial), La Gobernación del estado Zulia y

la Alcaldía del municipio Maracaibo. Los criterios para seleccionar la población a estudiar, radica en sus competencias en el manejo de los residuos y desechos sólidos establecidas en la Ley de gestión integral de residuos y desechos sólidos.

**Cuadro 2:** Distribución de la población

Entidades del Poder Público	Gerente
Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda	1
Gobernación del estado Zulia	1
Alcaldía del municipio Maracaibo	1
Total	3

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

La presente investigación estudió una población de carácter finita, entendida según Sierra (2002) y Chávez (2007), como aquellos universos de 100.000 unidades o menos. Así mismo, se aplicó un censo poblacional, que de acuerdo a Pelekais, Finol y Neuman (2007), es cuando se considera todos los elementos que conforman la población.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El estudio contempla la ejecución de un trabajo de campo, permitiendo recabar datos en el contexto natural donde ocurre el fenómeno, la información que se busca es aquella relacionada con el objeto de estudio y ayude a describir las estructuras significativas o explican la conducta de los participantes en el estudio.

En este sentido, Hurtado (2010, 2000), señala que las técnicas de recolección de datos, comprenden procedimientos y actividades, las cuales permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de la investigación.

Dicho autor, plantea que las técnicas de recolección de información pueden ser: observación (ver o experimentar), encuesta (preguntar), entrevista (dialogar), revisión documental (leer) y sesiones de profundidad (hacer o participar).

Con respecto a la entrevista Arias, (2006) la define como la técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. Dentro de la entrevista, están las semiestructurada, que destaca que a pesar de tener una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente, debido a que una repuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria.

En atención a lo planteado, se considera que esta técnica es apropiada para indagar sobre información importante y significativa, así como descubrir acontecimientos y dimensiones subjetivas de las personas y comprender su propia visión del mundo. En ese sentido, se diseñó una entrevista semiestructurada, a los fines de conducir y dirigir la conversación con los gerentes adscritos a los tres niveles del poder público nacional, regional y municipal que tienen competencia en el manejo de los residuos y desechos sólidos, ubicados en el municipio Maracaibo del estado Zulia.

### **Análisis de la Información**

Una vez aplicada la entrevista, se seleccionó la técnica para procesar los datos obtenidos. En este sentido, Andréu (2010) indica que la técnica de análisis de contenido, es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos, el denominador común de todos estos materiales es

su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimientos de diversos aspectos y fenómenos de la vida social. Se distingue del resto de las técnicas de investigación, es que se combina intrínsecamente, y de ahí su complejidad, la observación y producción de los datos, y la interpretación o análisis de los datos.

En ese orden de idea, Berelson (1995) sostiene que el análisis de contenido es “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación”

Para la presente investigación se elaboró una matriz con dos entradas, donde en el plano horizontal se identificaron los informantes (3) y en la plano vertical las preguntas contenidas de las entrevistas (3) y en la intercepción las repuestas dadas por cada informante. Se identificaron los aspectos en común de repuestas dadas por los informantes a cada pregunta; posteriormente se le dio una ponderación, para analizar el comportamiento, según baremo realizado por la investigadora (Cuadro 3).

**Cuadro 3:** Baremo de ponderación

Aspectos en común (informantes)	Ponderación en coincidencia	Significado
3 son coincidentes	10	Relevante
2 son coincidentes	5	Moderadamente relevante
No coinciden	1	Poco relevante

*Fuente:* Elaboración propia (2018)

### **Procedimiento de la investigación**

Para la realización de la presente investigación, se siguieron los siguientes pasos:

1. Se elaboró el planteamiento del problema y objetivos de la investigación, así como la justificación y la delimitación de la investigación.

2. Seguidamente, se recopiló material teórico pertinente a la investigación, sobre las bases teóricas referidas a la gestión integral de residuos y desechos sólidos y red colaborativa.
3. Se establecieron los métodos lógicos de la investigación entre los cuales se destacan el tipo de investigación, diseño, y población de estudio. De igual modo, se seleccionó la técnica y se utilizó para el levantamiento de la información de la entrevista.
4. Se aplicó el instrumento a los informantes correspondientes a los gerentes del poder público nacional, regional y municipal competentes en el manejo de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo.
5. Se procedió a procesar la información recolectada, a través de la técnica seleccionada.
6. Finalmente, en función de los objetivos planteados en la investigación y los resultados obtenidos, se plantea la red colaborativa, conclusiones y las recomendaciones.

## **RESULTADOS Y DISCUSIONES**

Inicialmente, se presenta un diagnóstico de la situación actual de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia. En primer lugar, se presenta un análisis del marco regulatorio de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos. Luego se presenta un diagnóstico de dicha situación actual y finalmente se propone un diseño de red colaborativa, como una alternativa de solución a la problemática generada por el inadecuado manejo de los residuos y desechos sólidos.

### **Análisis del marco regulatorio de la gestión integral de los residuos y desechos peligrosos**

Para ello, es importante evaluar las políticas ejecutadas por organismos del gobierno nacional asociadas con la materia e identificar algunos aciertos y desaciertos. La Constitución de la República Boli-

variana de Venezuela de 2000, se establece un elemento importante a considerar, con relación a las competencias municipales en materia de gestión de residuos y desechos sólidos, tipificado en el artículo 178, que establece como competencias del municipio, entre otras, la prestación de los servicios públicos, definiendo en el aparte 4: "Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos".

En cuanto a las políticas, se destaca que por iniciativa de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2000), se realizó un estudio denominado *Análisis sectorial de residuos sólidos Venezuela*, a raíz del cual se definió el "Sector" residuos sólidos, lo que dio conujo a que en el año 2004 se proclamara la Ley de residuos y desechos sólidos (Gaceta Oficial 38.068 del 18-11-2004). Estableciendo en el artículo 5 de dicha Ley que "Se declara política nacional el control y reducción de la producción de residuos y desechos sólidos, así como la recuperación de materia y energía, a fin de proteger la salud y el ambiente contra los efectos nocivos que puedan derivarse del inadecuado manejo de los mismos".

En el año 2010, se promulga la Ley de gestión integral de la basura, la cual deroga la Ley de residuos y desechos sólidos y define la política en su artículo 1 en los siguientes términos: "La presente Ley establece las disposiciones regulatorias para la gestión integral de la basura, con el fin de reducir su generación y garantizar que su recolección, aprovechamiento y disposición final sea realizada en forma sanitaria y ambientalmente segura".

Al respecto, podría considerarse como un acierto el hecho de que en los actuales momentos existe definido entre otros términos, residuos como desechos sólidos, competencias de los tres niveles del poder público, metas definidas tales como la de elaborar planes integrales

de gestión como de manejo de los residuos y desechos sólidos a nivel nacional, regional y local; dichos planes estarían bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Gestión Integral de los Residuos y Desechos, creado con el objeto de coordinar, supervisar, fiscalizar y asesorar a todos los órganos y entes relacionados con el sector.

Como desaciertos, podría destacarse la incoherencia en cuanto al manejo de los residuos y desechos sólidos a nivel nacional, que incluye el municipio Maracaibo del estado Zulia, el incumplimiento de la Ley (no se han realizado los planes establecidos ni se ha constituido el Consejo Nacional de Gestión Integral de los residuos y desechos sólido, la ausencia de políticas en la materia y la polarización política que en vez de promover el trabajo mancomunado genera duplicidad de esfuerzos, despilfarro de recursos y trabas en la gestión (Villalba, 2013; Bustos, 2009). Aunado a ello, no se ha decretado el Reglamento de dicha Ley.

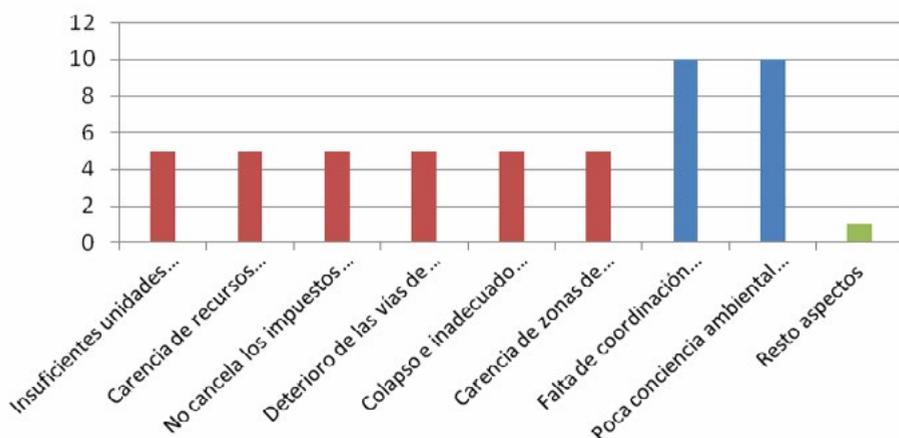
En cuanto a las políticas ejecutadas por las instancias subnacionales de gobierno, en particular del estado Zulia, la competencia en materia de servicios de aseo público y domiciliario, comprendidos los de limpieza, recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos es del municipio Maracaibo, en particular del Instituto Municipal del Aseo Urbano (IMAU); mientras la transferencia y disposición final de los residuos y desechos sólidos es de la Gobernación del estado Zulia, en particular del Servicio Autónomo para los rellenos sanitarios del estado Zulia (SAREZ).

Ahora bien, tal como lo plantea la fundación VITALIS (2013), la polarización política ha propiciado la descoordinación entre instituciones gubernamentales, en particular gobernación y alcaldía, que en vez de crearse un mecanismo de vinculación, se duplican esfuerzos, despilfarran recursos y se solapan competencias establecidas en la Ley de gestión integral de la basura. Además, se limitan los recursos econó-

micos y logísticos a estas entidades, los cuales no permiten cumplir con lo postulado en el conjunto normativo legal existente.

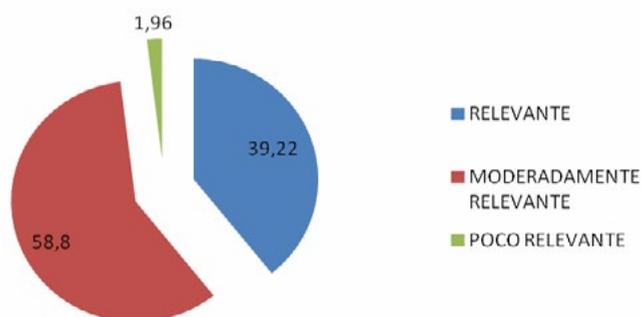
### **Diagnóstico de la situación actual de la gestión integral de los residuos y desechos peligrosos en el municipio Maracaibo así como la vinculación de los entes del poder público en esta materia**

Luego de realizada las entrevistas, diligenciada la información en la matriz de análisis de contenido, y ponderado los aspectos coincidentes (Cuadro 4, anexo 1), se presenta el diagnóstico de la situación actual de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos; además se reflejan las causas y acciones para solventar la problemática ocasionada por el inadecuado manejo de estos; y conexiones de los niveles de gobierno nacional, regional y municipal. En consecuencia, en la Gráfica 3 se refleja las principales causas de dicha problemática



**Gráfica 2:** Causas de la problemática de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*



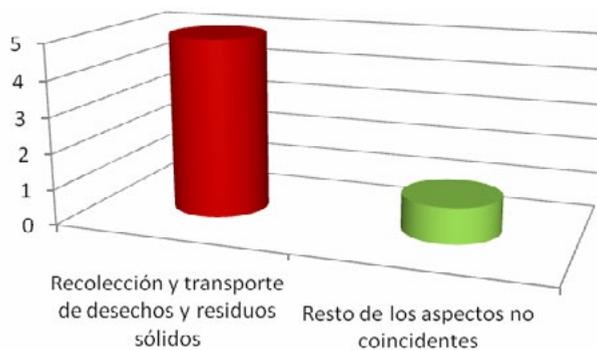
**Gráfica 3:** Distribución porcentual de los aspectos coincidentes de la primera pregunta

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

Aplicando la ponderación en los aspectos coincidentes de la primera pregunta, se aprecia en la Gráfica 2, que las insuficientes unidades recolectoras de residuos y desechos sólidos, la carencia de recursos económicos, la no cancelación de impuestos del aseo urbano, el deterioro de las vías de acceso al relleno sanitario La Ciénaga, el colapso e inadecuado el relleno sanitario La Ciénaga y la carencia de zonas de transferencias constituyen las causas moderadamente relevantes, de la problemática de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo, las cuales equivalen en su conjunto al 58,8 % del total de estos (Gráfico 3). Así mismo, las referidas a la falta de coordinación entre los tres niveles de gobierno y la poca conciencia ambiental de la ciudadanía reflejan las causas más relevantes de dicha problemática, las cuales abarcan el 39,22 %. El resto de los aspectos no coincidentes entre ellos, ineficiencia del aseo urbano, inseguridad en las vías de acceso como dentro del relleno, paralización de las unidades recolectoras por deterioro o por mantenimiento y falta de planificación de rutas de recolección conforman las causas pocos relevantes de la problemática, abarcando 1,96 % del total de los aspectos considerados (Gráfica 3).

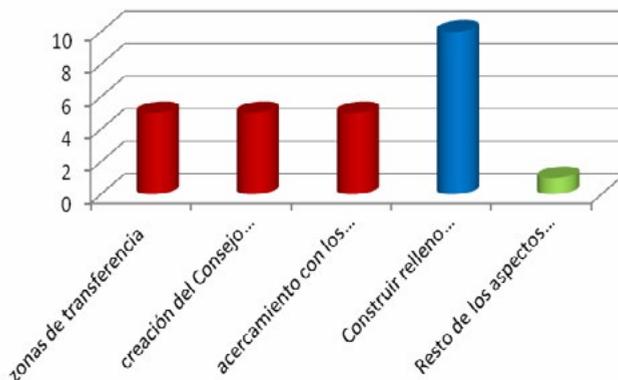
Dichos resultados, en particular las causas relevantes de la problemática de los residuos y desechos sólidos, coinciden con lo planteado

por la fundación VITALIS (2013) y Villalba (2013), quienes sostienen que la falta de coordinación en los tres niveles de gobierno nacional, regional y municipal contribuye a no trabajar de manera mancomunada en la gestión integrada de estos, generando la disposición inadecuada en los sitios públicos y con consecución de problemas a la salud pública. De igual manera, la falta de conciencia ambiental en la ciudadana, constituye un aspecto de mucho peso, donde no se valora los efectos ambientales y de salud que causa.



**Gráfica 4:** Que se está haciendo para solventar la problemática de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo

**Fuente:** Elaboración propia (2015)

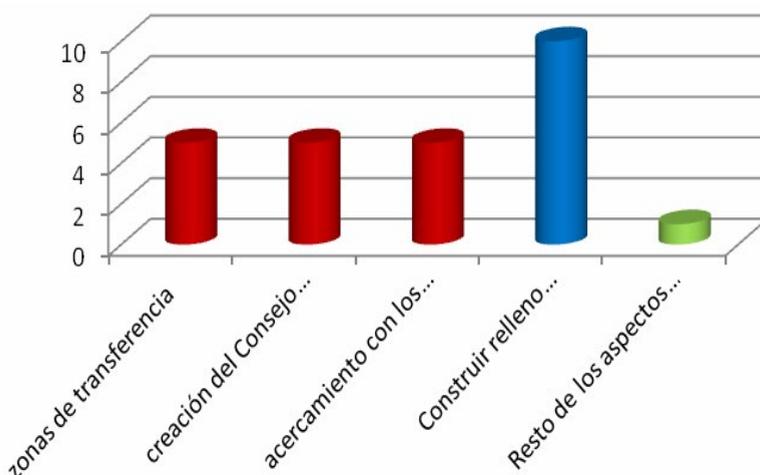


**Gráfica 5:** Distribución porcentual de los aspectos coincidentes de la segunda pregunta

**Fuente:** Elaboración propia (2015)

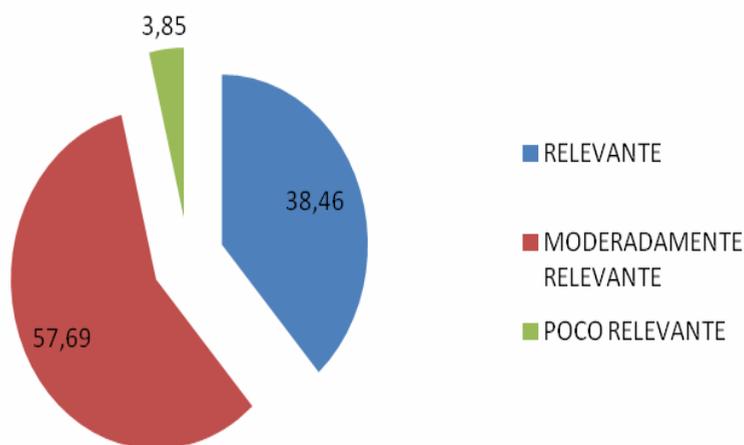
En función a la ponderación en los aspectos coincidentes de la segunda pregunta, se aprecia en la Gráfica 4, que la recolección y transporte de residuos y desechos sólidos, constituye una acción moderadamente relevante, para solventar actualmente la problemática en el municipio Maracaibo, la cual equivale al 83,3 % del total (Gráfico 5). El resto de los aspectos no coincidentes entre ellos, elaboración del plan municipal de la gestión integral de residuos y desechos sólidos, convenios con algunos centros comerciales y hoteles, creación del Servicio Autónomo para los rellenos sanitarios del estado Zulia (SAREZ), asesorar a comunidades organizadas y empresas en esta materia, conforman las acciones pocos relevantes para solventar la problemática de estos, abarcando 16,67 % del total de los aspectos considerados (Gráfica 5).

Los resultados obtenidos, no concuerdan con lo planteado por Mazzeo (2012), por cuanto la actividad de recolección y transporte, constituyen una de las fases o etapas del manejo integral de los residuos y desechos sólidos.



**Gráfica 6:** Acciones para solucionar la problemática de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo

**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*



**Gráfica 7:** Distribución porcentual de los aspectos coincidentes de la tercera pregunta

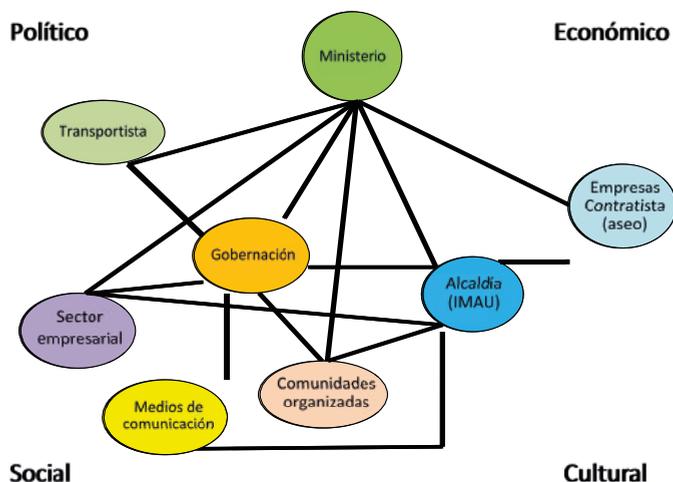
**Fuente:** *Elaboración propia (2018)*

En relación a la ponderación en los aspectos coincidentes de la tercera pregunta, se aprecia en la Gráfica 6, que las zonas de transferencias, la creación del Consejo Nacional de Gestión Integral de los residuos y desechos sólidos y acercamiento con los niveles de gobierno, constituyen las acciones a ejecutar, de carácter moderadamente relevante, para trabajar de manera mancomunada en la solución de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo, las cuales equivalen en su conjunto al 57,69 % del total (Gráfico 7). La construcción de un nuevo relleno sanitario representa la acción más relevante e inmediata que se debe efectuar para garantizar la disposición final adecuada. El resto de los aspectos no coincidentes entre ellos, adquisición de nuevas unidades recolectoras, la homologación de los precios de contratación con empresas prestadora del servicio de recolección y transporte, la aprobación del plan municipal para el manejo integral de residuos y desechos sólidos y las campañas agresivas en los medios de comunicación sobre el adecuado manejo de los residuos y desechos conforman las acciones pocos relevantes para solventar la problemática de estos, abarcando 3,85 % del total (Gráfica 7).

Los resultados obtenidos, reflejan la gran necesidad de establecer coordinación en los tres niveles del poder público nacional, regional y municipal para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley de gestión integral de residuos y desechos sólidos, donde una de las metas es la creación del Consejo Nacional de Gestión Integral de los residuos y desechos sólidos como instancia que establecerá la política, lineamientos y propiciar cultura de responsabilidad compartida; para lograr la eficacia y la eficiencia en el manejo de estos.

### Vinculación actual del poder público así como otros actores de la sociedad sobre el manejo de los residuos y desechos sólidos

Producto de los resultados obtenidos, se diagramó la vinculación existente entre los tres niveles de gobierno Nacional (Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo del Hábitat y Vivienda), Gobernación del estado Zulia (Servicio Autónomo para los rellenos sanitarios del estado Zulia - SAREZ) y Alcaldía del municipio Maracaibo (Instituto Municipal de Aseo Urbano) así como otros actores de la sociedad relacionados con el manejo de los residuos y desechos sólidos.



**Figura 3:** Interconexión de los actores relacionados con el manejo de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo

*Fuente:* Elaboración propia (2018)

En tal sentido, se aprecia en la Figura 3, que con la excepción de las relaciones que existe entre Alcaldía-empresa contratista y Gobernación-empresa transportista, la mayoría de los actores de la sociedad que incluyen los tres niveles de gobierno (líneas punteadas) no tienen conexión, lo que implica que no existe coordinación para que las acciones y medidas desarrolladas en el manejo de los residuos y desechos sólidos, sean apropiadas, efectivas y eficientes.

Aunado a ello, esta situación está influenciada por el entorno político, económico, social y cultural, que predomina en el país, que en gran medida dificulta la gestión con repercusiones negativas a la salud de la ciudadanía y al deterioro del ambiente. Entendiéndose este ambiente, según Vidart (1986) la entidad o de un conjunto de entidades, que mantienen con ella relaciones permanentes, lo que la convierte en una circunstancia, pero va más allá haciendo relación con las interacciones que se presentan, donde el medio viene siendo el puente que une a los seres vivos con la satisfacción de sus necesidades y que siguiendo esa lógica termina diciendo que el ambiente “es fundamentalmente un sistema de medios” sistema que es heterogéneo y se convierte en asiento de significados simbólicos muy diversos asociados a culturas específicas.

## **PROPUESTA RED COLABORATIVA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS Y DESECHOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO**

### **INTRODUCCIÓN**

El mal manejo de los residuos y desechos sólidos ha sido un problema que afecta a toda la población venezolana, a tal punto que se ha convertido en un problema de primer orden que amerita atención inmediata por las entidades competentes. En la ciudad de Maracaibo la situación de dicha problemática es similar al resto de las ciudades

del país, donde las soluciones planteadas se ha visto de forma parcial, poco eficientes, sin apoyo de los entes del poder público relacionado con la materia, convirtiéndose en muchos de los casos, en un tema político permanente que genera conflictos sociales así como efectos a la salud, seguridad y bienestar de la población.

Por ello, existe actualmente entre las instituciones y organizaciones ambientalistas, así como en amplios sectores de la población, una creciente preocupación sobre la problemática de los residuos y desechos sólidos, sus consecuencias negativas y sus posibles soluciones. Esta inquietud se acentúa por la aparente ausencia de mecanismos idóneos, concertados y participativos para mejorar las situaciones que están afectando

Pero es común, que cada actor de la sociedad opere de manera aislada, duplicando esfuerzos y despilfarrando recursos. La relación entre las instancias gubernamentales, las organizaciones privadas y la ciudadanía es muy poca o nula, y no se aprecia un trabajo interinstitucional ni intersectorial; dentro del marco del principio de corresponsabilidad, convirtiendo al problema en algo que nadie quiere, en la que cada actor involucrado responsabiliza al otro y se exime de cualquier obligación.

Por tal motivo, para abordar la falta de coordinación y de participación de todos los actores de la sociedad en la resolución del manejo inadecuado de los residuos y desechos sólidos, se propone la red colaborativa para la gestión integral de estos, considerando el principio de “responsabilidad compartida”.

## **OBJETIVO GENERAL**

Vincular los entes del poder público nacional, regional y municipal así como otros actores de la sociedad en la resolución de la problemá-

tica del inadecuado manejo de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta obedece a la necesidad de reinención y con visión integral y holística que deben experimentar los entes del poder público nacional, regional y municipal, para abordar bajo el enfoque sistémico la problemática del inadecuado manejo de los residuos y desechos sólidos, creando espacios de encuentros, alianzas con actores sociales referidos al sector empresarial, las universidades, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación, instituciones y ciudadanía en general, en la resolución de esta. Además, propiciando identidad, compromiso y responsabilidad, al hacer a dicho actores parte del equipo que accionará con sus esfuerzos y recursos la consecución de los objetivos en común.

En tal sentido, se puede indicar que los entes del poder público competentes en el manejo integral de estos, fortalezcan las vinculaciones o coordinaciones con algunos actores sociales existentes para convertirlos en oportunidades de mejoras así como identificar aquellos que pudieran aportar valor agregado a la gestión, donde inmersos en una red de colaboración potencializan los deseos de conocer, opinar y proponer cualquier alternativa de solución, estrategias, acciones, entre otros.

Partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, mediante la cual se determinó que la mayoría de los actores de la sociedad que incluyen los tres niveles de gobierno no tienen conexión o coordinación para que las acciones y medidas desarrolladas en el manejo de los residuos y desechos sólidos, sean apropiadas, efectivas y eficientes, se propone la presente red colaborativa de modo distribuida.

## **ALCANCE**

A través de la ejecución de la red colaborativa, se prevé contribuir con la solución de la problemática de inadecuado manejo de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo, de manera mancomunada con todos los actores sociales relacionados con la materia. Dicha propuesta, tiene como soporte fundamental las normativas ambientales, en particular la Ley de gestión integral de la basura y aspectos teóricos sobre este tipo de red.

## **METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA RED**

Para la construcción de la red colaborativa, se consideraron los siguientes criterios:

- Dentro del marco de la Ley de gestión integral de la basura, las competencias designadas a los entes del poder público nacional, regional y municipal. Es decir, el Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo del Hábitat y Vivienda (nacional), la Gobernación del estado Zulia, a través del Servicio Autónomo para los rellenos sanitarios del estado Zulia – SAREZ (regional) y Alcaldía del municipio Maracaibo mediante el Instituto Municipal de Aseo Urbano (municipal). Teniendo entre otras competencias, el primero de la formulación de las políticas sobre la gestión integral de residuos y desechos sólidos y elaborar planes de gestión y manejo de los mismos; la segunda con los servicios de transferencias y disposición y la tercera los servicios de aseo público y domiciliario, comprendidos los de limpieza, recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos.
- De igual manera, en el contexto de la citada Ley, todos los actores con responsabilidades definidas en dicha Ley como: El rol del Consejo Nacional de Gestión Integral de los Residuos y Desechos Sólidos (aún no creado), como instancia de consulta, concertación y decisión en la gestión integral de estos;

sector empresarial responsable de la importación, exportación, fabricación o distribución de productos que generan residuos y desechos sólidos; encargo del sitio de transferencia de los residuos y desechos sólidos, cuya finalidad es facilitar el trasbordo y compactación de los mismos para ser transportados hacia el sitio de disposición final; empresas recicladoras, recuperadoras y de tratamiento, las cuales obtienen un beneficio o de aprovechamiento, reduciendo aporte de residuos al destino final; responsable del relleno sanitario como sitio de disposición final de los desechos sólidos; la ciudadanía en el ámbito de sus responsabilidades y capacidades; las comunidades, consejos comunales y demás organizaciones, como actores que ejercerán la contraloría social; Institutos de educación como entidades de generación del conocimiento; y Organizaciones no gubernamentales sensibilizadas en esta materia.

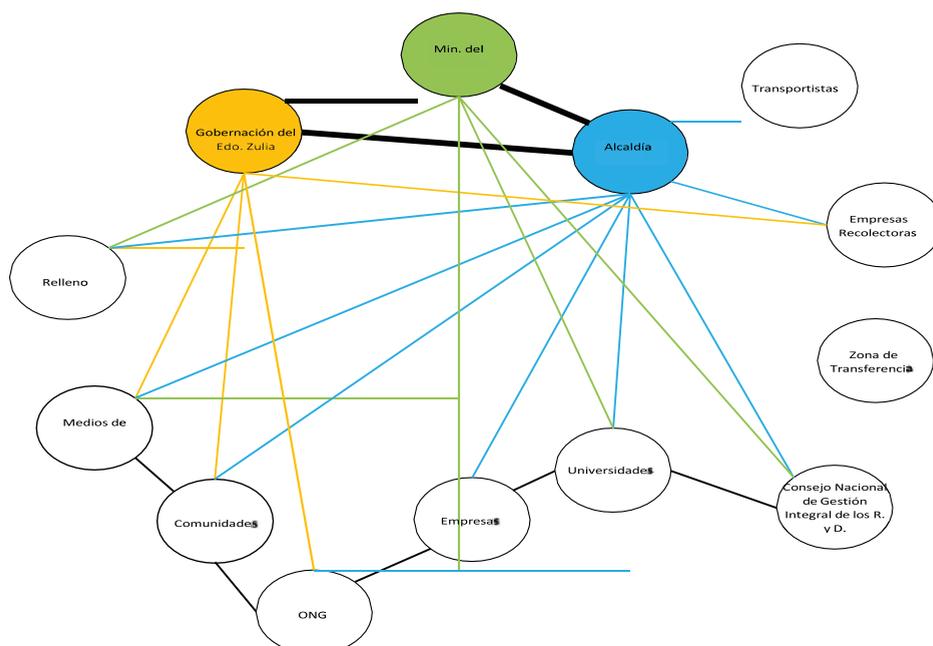
- Dentro de la Ley Orgánica del ambiente, el principio de responsabilidad entre actores, es decir, el Estado, la sociedad y las personas para conservar un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado.
- Según las topologías de la red, será la “distribuida”, debido a que tiene muchas posibilidades para la unión entre nodos, con resistencia a la ruptura o ataques en general y de acuerdo a la taxonomía de la red (Bustamante, 2009), será bajo organización en red colaborativa con gobierno virtual, debido a que permite aliarse a organizaciones gubernamentales así como otros sectores rápidamente para lograr objetivo en común, a través del uso red para proporcionar servicios integrados al ciudadano.

## **RED COLABORATIVA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS Y DESECHOS SÓLIDOS**

De acuerdo a los resultados obtenidos–analizados, los criterios seleccionados, así como los roles, competencias y responsabilidades de los

diferentes actores, se presenta en la Figura 4 las interconexiones posibles para llevar a cabo la gestión integral de los residuos y desechos sólidos de manera sostenida en el tiempo.

Es preciso destacar, que el desarrollo de relaciones no es algo nuevo, pero la teoría de redes colaborativas permite la organización de los roles en las relaciones, el establecimiento de compromisos, acuerdos, así como la creación y oficialización de redes más sólidas para emprendimientos futuros. Cuando se trabaja con redes colaborativas, se contribuye a mejorar notoriamente las prácticas de trabajo, se generan entornos más humanos, placenteros, proactivos e informados, que favorecen la coordinación de las acciones de los equipos de trabajo, incrementando y facilitando el flujo de información y conocimiento.



**Figura 4:** Red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos

*Fuente:* Elaboración propia (2015)

Esta red colaborativa, de modo distribuida debe considerar los siguientes aspectos para su funcionamiento:

1. Los entes del poder público deberán estar estrechamente vinculados o intercomunicados para facilitar el cumplimiento del objetivo común de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, bajo los principios de prevención, integridad, precaución, participación ciudadana, corresponsabilidad, responsabilidad civil, tutela efectiva, prelación del interés colectivo, información y educación para la cultura ecológica, de igualdad y no discriminación, debiendo ser eficientes y sustentable, a fin de garantizar un adecuado manejo de los mismos.
2. Estos entes serán los responsables de la red, para lo cual deberán contar con la plataforma tecnológica, el personal calificado y los recursos necesarios para mantenerla activada y actualizada. Así mismo, como parte de las políticas públicas, deberán propiciar la creación del Consejo Nacional de Gestión Integral de los Residuos y Desechos Sólidos y elaborar los planes de gestión integral de los residuos y desechos sólidos regionales y locales (en particular del estado Zulia y Maracaibo). Además, deberán promover la despolarización entre entes rectores y operativos vinculados con la gestión de estos, fortalecer el diálogo como la concertación interinstitucional para la búsqueda de soluciones conjunta al problema, respetar las competencias establecidas en la citada Ley, a fin de evitar conflictos y solapamiento de esfuerzos y recursos.
3. El sector empresarial, en particular aquel que desarrolla actividades capaces de degradar el ambiente deberán desarrollar programas de minimización y segregación en el origen convenidos con la Alcaldía; abrir espacios, para que las instituciones educativas puedan desarrollar investigaciones en la materia, divulgar a través de los medios de comunicación el desempeño ambiental y mantener contacto con las empresas recicladoras o

- recuperadoras de los residuos, como parte de lo previsto en el citado programa.
4. Las empresas recicladoras, recuperadoras y de tratamiento deberán contar con los instrumentos de control previo ambiental otorgado tanto por la municipalidad como la autoridad ambiental de manera de ofrecer los servicios de manera lícita. Por otro lado, deberán estar presta para orientar al sector empresarial sobre el procesamiento de los residuos para ser reincorporados a otros procesos.
  5. Las comunidades organizadas, bajo diferentes figuras, podrán vincularse con todos los actores, como parte de la contraloría social a todo el proceso de gestión llevado por las autoridades gubernamentales.
  6. Los medios de comunicación social, como parte de la Responsabilidad Social empresarial deberán estar en contacto con todos los actores, para mantener informada a la colectividad sobre el avance del desarrollo de las políticas públicas, estrategias implementadas por el sector empresarial dentro del marco de la minimización y segregación de residuos, investigaciones adelantadas o culminadas por los entes educativos.
  7. Las organizaciones no gubernamentales sensibilizadas en el área ambiental, como entes multiplicadores hacia la colectividad sobre la importancia del manejo adecuado de los residuos y desechos sólidos así como coadyuvar a los organismos competentes para presentar propuestas de mejoras o investigaciones científicas.

Indudablemente las actuaciones de estos actores en la red, estará supeditada a los cambios brusco del entorno político, económico, social y cultural y a la globalización, por lo cual deberá ser flexible y adaptativa para mantener su sostenibilidad en el tiempo (Prieto y Fabelo, 2009). Es decir, deberá estar en constante evolución a fin de ir ampliando el modo de relacionarse o vincularse la administración

pública con la sociedad, al dar lugar, a más allá de la participación, la colaboración. El hecho es que el llamado a la apertura de los gobiernos es inminente, las personas quieren tomar partido en las decisiones y acciones que las involucran, y se requiere canalizar esa intención hacia la construcción (Paz, Prieto y García, 2016).

En este contexto, Concha y Naser (2012), señalan que la colaboración es vista como una forma de práctica participativa, como un cambio en la forma en que se gestionan los intereses públicos; ya no solo se hacen cosas entre instituciones públicas, ahora se hace un llamado a los ciudadanos a compartir lo que saben y a generar soluciones en las áreas donde tienen conocimientos. Por ello, este tipo de colaboración tiene como eje principal la innovación, ya que es lo que permitirá atraer a actores de diversos sectores a participar. Esta innovación no es posible sin una gama de datos abiertos que serán la base de esta nueva cultura participativa donde destacan la co-creación para entender necesidades de usuarios, el uso de la opinión pública para ordenar ciertos datos y la creación de nuevos métodos de financiamiento.

## **CONCLUSIONES**

La investigación se llevó a cabo siguiendo las pautas metodológicas previamente establecidas, en respuesta a la necesidad de proponer red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia, generando para ello instrumento de recolección de información, la cual al ser analizada, arrojaron las siguientes conclusiones:

En lo que respecta al primer objetivo específico, referente a la identificación del marco regulatorio de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, se concluye que existe un conjunto de normativas en esta materia, donde prevé entre otros, las competencias de los entes públicos nacional, regional y municipal, y en práctica pareciera que no se da cumplimiento por el solapamiento de funciones entre el

poder regional y municipal, en la actividad de recolección y transporte de estos; así mismo, no se han realizado los planes establecidos ni se ha constituido el Consejo Nacional de Gestión Integral de los residuos y desechos sólidos.

En cuanto al segundo objetivo referente al análisis del proceso de gestión integral de los residuos y desechos sólidos, se determinó que los organismos competentes en la materia realizan las distintas fases o etapas, con la excepción de la segregación en origen y el reciclado o reutilizado. La actividad de recolección y transporte resultó ser moderadamente relevante en cuanto a su implementación por parte de los entes regionales y municipales.

En lo relacionado al tercer objetivo concerniente al diagnóstico de la situación actual de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, se determinó que la falta de coordinación entre los tres niveles de gobierno y la poca conciencia ambiental de la ciudadanía reflejan las causas más relevantes de la problemática del inadecuado manejo de estos, las cuales abarcan el 39,22 %. Mientras las insuficientes unidades recolectoras de residuos y desechos sólidos, la carencia de recursos económicos, la no cancelación de impuestos del aseo urbano, el deterioro de las vías de acceso al relleno sanitario La Ciénaga, el colapso e inadecuado el relleno sanitario La Ciénaga y la carencia de zonas de transferencias constituyen las causas moderadamente relevantes de dicha problemática, las cuales equivalen en su conjunto al 58,8 % del total de estos.

Sobre el cuarto objetivo específico, relativo a caracterizar las topologías de red colaborativa, se revisó la base teórica para seleccionar la adecuada para el diseño de la presente propuesta.

De acuerdo al quinto y último objetivo específico, inherente a proponer red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos

sólidos en el municipio Maracaibo del estado Zulia, éste se diseñó en función a los resultados obtenidos, lo previsto en la Ley de gestión integral de los residuos y desechos sólidos y los tipos de taxonomía de red colaborativa, cuyo alcance será de contribuir con la solución de la problemática de inadecuado manejo de estos, de manera mancomunada con todos los actores sociales relacionados con la materia, la cual debe ir evolucionando para adaptarse a las nuevas realidades así como ir ampliando las relaciones o vinculaciones entre la administración pública con la sociedad, con mayor transparencia, eficiencia y soluciones integrales en beneficio de la colectividad.

## **RECOMENDACIONES**

De las conclusiones derivadas del análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, se sugiere plantear ciertas acciones para coadyuvar a mejorar la gestión integral de los residuos y desechos sólidos. Con relación a esto, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

En relación al primer objetivo específico, referente a la identificación del marco regulatorio de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, se considera que los entes del poder público nacional, regional y municipal den cumplimiento a lo previsto en las normativas ambientales vigentes en esta materia, en particular a la Ley de gestión integral de la basura, donde establecen, entre otros aspectos, sus competencias de manera de evitar conflictos y solapamiento de funciones, debiendo trabajar de manera conjunta para un buen manejo de estos; así mismo, se debe propiciar la creación del Consejo Nacional de Gestión Integral de los residuos y desechos sólidos, como parte de las políticas públicas en esta materia y la promulgación del Reglamento de la citada Ley.

En cuanto al segundo objetivo específico, referido al análisis del proceso de gestión integral de los residuos y desechos sólidos, se con-

sidera que deben evaluarse todas las fases o etapas del proceso de manejo de estos, a fin de desarrollar programas o estrategias que permitan dar repuesta de manera eficiente a la problemática ocasionada por el inadecuado manejo de estos, promoviendo siempre el trabajo en conjunto, y teniendo el principio de la reducción y minimización de residuos y desechos sólidos. En cuanto a la actividad de recolección y transporte, se sugiere mayor coordinación como el seguimiento así como dotar de más unidades recolectoras a las Alcaldías para abarcar más rutas e incrementar la frecuencia de recorrido; así mismo, SAREZ conjuntamente con la autoridad ambiental y Alcaldía deben definir zonas de transferencias dentro del perímetro urbano y la ubicación como la construcción del nuevo relleno sanitario.

En lo referente al tercer objetivo específico, concerniente al diagnóstico de la situación actual de la gestión integral de los residuos y desechos sólidos, se considera que debe buscarse los mecanismos que permitan la mayor coordinación entre los tres niveles de gobierno, en particular Alcaldía–Gobernación, a fin de cumplir con sus funciones en beneficio de la colectividad y el ambiente; así mismo, elaborar y ejecutar programas de educación ambiental con apoyo de instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales entre otros actores para sensibilizar a la ciudadanía en esta materia. Por otro lado, buscar los mecanismos para que la población de la ciudad de Maracaibo se vea obligada a cancelar los servicios correspondientes al aseo urbano, a objeto de obtener recursos económicos y revertirlos en el mejoramiento de éste.

Sobre el cuarto objetivo específico, relativo a caracterizar las topologías de red colaborativa, se considera que debe continuar evaluándose su alcance e importancia. De acuerdo al quinto objetivo específico, inherente a proponer red colaborativa para la gestión integral de los residuos y desechos sólidos en el municipio del estado Zulia, se considera que esta sirva como referencia para que los organismos

competentes en la materia establezcan las vinculaciones o coordinaciones necesarias con todos los actores para lograr el buen manejo de estos, beneficiando a la colectividad al mejorar la estética de la ciudad y por ende la salud de ella.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andréu, J. (2010). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. España: Fundación Centro Estudios Andaluces. Departamento Sociología Universidad de Granada.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Procedimientos técnicos en la investigación documental (orientaciones para la aplicación de las técnicas documentales y organización del trabajo escrito)*. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Barriga, M., Campos, J., & Corrales, O. (2007). *Gobernanza ambiental, adaptativa y colaborativa en bosques cuencas hidrográficas y corredores biológicos*. Serie Técnica. Informe Técnico No. 358. Economía, Política y Gobernanza del Ordenamiento de Recursos Naturales. Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza, CATIE.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación* (5ª ed.). Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Berelson, B. (1995). *Content Analysis in Communication Research*. Glencoe: Free Press.
- Bernache, S., & Marceleño, G. (2008). *La participación ciudadana en la gestión de los residuos sólidos urbanos*. México: Universidad Autónoma de Nayarit y Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social de Occidente.

- Bustamante, H. (2009). *Propuesta modelo de redes colaborativas en proyectos de infraestructura en interconexión eléctrica*, S.A. Medellín, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Bustos, C. (2009). La problemática de los desechos sólidos. En *Economía*, XXXIV(27), 121-144.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa* (4ª ed.). Maracaibo, Venezuela.
- Concha, G., & Naser, A. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria* N° 5.453 de fecha 24-03-2000. Venezuela.
- Davis, M., & Varda, D. (s.f.). *Residuos domésticos peligrosos de Indiana*. Estados Unidos: Universidad de Colorado en Denver.
- Fassio, A., Pascual, L., & Suárez, F. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Macchi.
- Fernández, A. (2005). La gestión integral de los residuos sólidos urbanos en el desarrollo sostenible local. En *Revista Cubana de Química*, XVII(3), 35-39.
- Gaceta Oficial (2006). Ley Orgánica del Ambiente. República Bolivariana de Venezuela de fecha 22-12-2006, N° 5.833.
- Gaceta Oficial (2010). Ley de gestión integral de la basura. República Bolivariana de Venezuela de fecha 30-12-2010, N° 6.017.
- García, J., Paz, A., & Hernández, P.(2012). Gestión del reciclaje de residuos sólidos desde un enfoque racional. En *Multiciencias*, 12, 39-44.
- García, S., & Babor S. (2013). *La red colaborativa: Un nuevo modelo de gestión y comunicación*. XVII Jornadas Nacionales de Investi-

- gaciones en Comunicación. Universidad Nacional de General Sarmiento. Red Nacional de Comunicación.
- García, M., García, J., & Cabello, J. (2017a). Eficiencia en el uso de los recursos y producción más limpia (recp) para la competitividad del sector hotelero. En *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 11(Issue 2), 17-34.
- García, M., García, J., Navarro, E., & Sukier, H. (2017). Modelos de cultura organizacional verde en las PyME del sector hotelero de Barranquilla (Colombia). En *Revista Espacios*, 38(58), 18-30.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P.(2007). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Huerta, E., & García, J. (2009). Estrategias de gestión ambiental: Una perspectiva de las organizaciones modernas. En *Clío América*, 3(5), 15-30.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación* (6ª ed.). Bogotá-Caracas: Ediciones Quirón.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013). *Generación y manejo de desechos y residuos sólidos 2011-2012*. Caracas. Disponible en [http://www.ine.gov.ve/documentos/Boletines\\_Electronicos/Estadisticas\\_Social\\_es\\_y\\_Ambientales/Residuos\\_Sólidos/pdf/2013.pdf](http://www.ine.gov.ve/documentos/Boletines_Electronicos/Estadisticas_Social_es_y_Ambientales/Residuos_Sólidos/pdf/2013.pdf)
- Jiménez, M. (2015). La gestión integral de residuos sólidos urbanos en México: entre la intención y la realidad. En *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, (17), 29-56.
- López, N. (2006). *Enfoque pluriparadigmático para la competitividad inspirada en la innovación de la Pymes en la postmodernidad, San Cristóbal-Táchira* (Tesis Doctoral. Doctorado en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional Experimental Simón Bolívar,

- Universidad Simón Rodríguez del Táchira, San Cristóbal, Táchira, Venezuela.
- Luy, A. (2010). *Gestión integral de residuos y desechos sólidos*. Caracas, Venezuela: Fundación Tierra Viva y Red de Organizaciones Ambientales No Gubernamentales de Venezuela (Red ARA).
- Martínez, M. (1998). *La investigación etnográfica en educación. Manual Teórico-Práctico* (3ª ed.). México: Editorial Trillas.
- Mazzeo, N. (2012). *Manual para la sensibilización comunitaria y educación ambiental: gestión integral de residuos sólidos urbanos*. San Martín: Inst. Nacional de Tecnología Industrial - INTI.
- Ordoñez, G. (2000). Salud ambiental: conceptos y actividades. En *Revista Panamericana de Salud Pública*, 7(3), 137-147.
- Organización Panamericana de la Salud (2000). *Análisis Sectorial de Residuos Sólidos de Venezuela*. Caracas, Venezuela.
- Paz, A., Jaiham, H., & García, J. (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. En *Desarrollo Gerencial*, 7(2), 100-118. Doi: <https://doi.org/10.17081/dege.7.2.1183>
- Paz, A., Prieto, R., & García, J. (2016). *Responsabilidad social como alianza para el desarrollo sostenible en empresas carboníferas*. Libro Memoria Primer Congreso Internacional de Energías Renovable. Cierg.
- Peralta, P., Cervantes, V., & Blanco, A. (2017). Consumo sostenible de los servicios públicos en grupos familiares del estrato 1 en Barranquilla, Colombia. En R. Prieto & R. De la Hoz (comps.), *Libro marketing y competitividad en las organizaciones Enfoques y perspectivas*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

- Prieto, R., & Fabelo, R. (2009). Liderazgo y capital social: Uso de redes como herramienta para el desarrollo sostenible. En *Telos (Venezuela)*, 11(1), 52-68.
- Rubio-Guerrero, G. (2015). Modelo de gestión integral de operaciones desde la complejidad. En *Desarrollo Gerencial*, 7(2), 153-169. Doi: <https://doi.org/10.17081/dege.7.2.1186>
- Sandoval, C. A. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá, Colombia: Ed. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Editorial Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.
- Tchobanoglous, G., Theisen, H., & Vigil, S. (1994). *Gestión integral de residuos sólidos*. México: McGraw-Hill.
- Torres-Salazar, P. & Melamed-Varela, E. (2016). Fundamentos teóricos de la cultura desde la óptica de las organizaciones. En *Desarrollo Gerencial*, 8(1), 143-164. Doi: <https://doi.org/10.17081/dege.8.1.1411>
- USA/MIRA (2010). *Manual para la gestión integral de residuos sólidos*. Estados Unidos: Proyecto integrado de recursos ambientales.
- Varela, (2009). *Economía de los residuos y desechos. Gestión de residuos y desechos*. Caracas.
- Vidart, D. (1986). *Filosofía Ambiental. Epistemología. Praxología Didáctica*. Bogotá, Colombia: Editorial Nueva América.
- Viloria, D. (2004). *Programa para el manejo de los desechos sólidos en el sector La Democracia del Barrio El Paraíso en la Parroquia Chiquinquirá del municipio Maracaibo del estado Zulia*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

- Villaba, L. (2013). *La Gestión de residuos y desechos sólidos en el Área Metropolitana de Caracas*. Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Venezuela. <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/10274.pdf>
- VITALIS (2013). *Situación ambiental en Venezuela*. Disponible en <http://www.efemeridesvenezolanas.com/archivos/Situacion-Ambiental-de-Venezuela-2012.pdf>

---

**Como citar este libro:**

Hernández Telléz, Y., García Guiliany, J., & Prieto Pulido, R. (2018). Red colaborativa para la gestión integral de residuos y desechos sólidos en el municipio Maracaibo. En R. Prieto Pulido, A. Urribarrí Monagas, & A. Paz Marcano (Comp.), *Sustentabilidad en las organizaciones. acciones y perspectivas del presente con visión de futuro* (pp.133-197). Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.