

Pelekais, Cira de
Alineación de los valores de la gerencia como plataforma de la responsabilidad social y
ambiental
Omnia, Vol. 14, Núm. 3, sin mes, 2008, pp. 184-196
Universidad del Zulia
Venezuela

Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=73711121010>



Omnia

ISSN (Versión impresa): 1315-8856

revistaomnia@gmail.com

Universidad del Zulia

Venezuela

¿Cómo citar?

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista

Alineación de los valores de la gerencia como plataforma de la responsabilidad social y ambiental

Cira de Pelekais

Resumen

La presente investigación dirigida al análisis de la Alineación de los Valores de la Gerencia como Plataforma de la Responsabilidad Social y Ambiental en Empresas Carboníferas. Metodológicamente es descriptiva, transversal, con un enfoque cuali-cuantitativo, el diseño no experimental transeccional y de fuentes múltiples. Con tres poblaciones constituido por: veinticinco gerentes y mil quinientos ochenta trabajadores de las empresas carboníferas y doscientos veinte y cuatro mil novecientos sesenta y tres habitantes de los municipios Mara y Páez. Con el propósito de indagar sobre las categorías y variables fueron utilizados una lista de cotejo y cuatro (4) cuestionarios, que se sometieron al análisis discriminante de reactivos y su confiabilidad se calculó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis de los resultados se realizó a la plataforma ética de las empresas carboníferas y a los cuestionarios sobre valores, responsabilidad social y ambiental. Los resultados declaran la presencia general de los valores finales e instrumentales en su plataforma ética y en el manejo de las funciones gerenciales, igualmente se evidenció la presencia de ciertos rasgos de responsabilidad social y ambiental con relación al recurso humano y comunidades vecinas.

Palabras clave: Alineación, Valores, Gerencia, Responsabilidad Social, Responsabilidad Ambiental.

* Dra. en Recursos Humanos. Profesora Titular URBE. Investigadora Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). E-mail: cirapelekais@hotmail.com

Alignment of the Values of Management as Platform of the Social and Environmental Responsibility

Abstract

The present investigation is directed to the analysis of the Alignment of the Values of Management as Platform of the Social and Environmental Responsibility in Carboniferous Companies. Methodologically the study is of the descriptive, cross-sectional type, with a qualitative-quantitative approach, being described the nonexperimental design like transeccional and of multiples sources. With three populations constituted by: twenty-five managers and one thousand five hundred eighty workers of the carboniferous companies of Zulia state, and two hundred twenty four thousand nine hundred sixty three inhabitants of the municipalities Mara and Páez. It was used a population census in the first population; it was calculated a size sample of four hundred forty and eight (448) workers for the second population and for the third it was considered three hundred (300) inhabitants. In order to investigate on the categories and variables object of this study, there were used a list of I collate and four (4) questionnaires as instruments of harvesting data, that were put under discriminante analysis of reagents and their trustworthiness calculated by means of the coefficient Alpha of Cronbach. The analysis of the results was made to the ethical platform of the carboniferous companies and to questionnaires on values, social and environmental responsibility. The results declare a general presence of the final and instrumental values in its ethical platform and in the handling of the managemental functions, also it was demonstrated the presence of certain features of social and environmental responsibility related to the human resource and neighboring communities.

Key words: Alignment, Values, Management, Social Responsibility, Environmental Responsibility.

Introducción

En los años setenta los gerentes cuando les referían la palabra ética como parte del negocio, inmediatamente lo relacionaban con aumento de costos o simplemente reducción de las utilidades, fue a finales de los ochenta que se despertó un interés por la ética empresarial, cobrando fuerza cada día hasta los actuales momentos (Carneiro, 2004).

En la actualidad, una empresa es considerada altamente competitiva cuando consigue llevar la ética como fundamento, haciéndose merecedora de credibilidad y confianza; siendo estos dos elementos de gran valor para una sociedad. Simplemente, la ética esta presente en cada una de las conductas del ser humano y por tal motivo esta latente en las organizaciones.

Como parte de la plataforma ética de una organización, se encuentran los valores, entendiéndose estos, según lo expresan Ortega y Minué (2001) como las creencias o convicciones profundas que guían la existencia humana; siendo modelos ideales de realización personal que el hombre intenta a lo largo de su vida plasmar en su conducta, sin llegar a agotar nunca la realización de los mismos.

Para que una empresa alcance los objetivos propuestos es necesario tener identificado y socializados los valores de la misma, y estos a su vez deben estar alineados con la misión y visión para de esta manera lograr una cultura organizacional saludable que permita adaptarse fácilmente a las necesidades del mercado.

La responsabilidad social se encuentra dentro de los valores relevantes de las organizaciones en el mundo actual, siendo analizada en varias ocasiones bajo la concepción de que viene o es producto de la desigualdad entre países, generada a través de la globalización, el deterioro del ambiente, la desigualdad social, entre otros aspectos.

Situación Problema

Las empresas siempre han desarrollado un rol fundamental en lo económico, social y cultural de toda civilización, permitiendo la existencia y el desarrollo de los bienes sociales; pero en los últimos años ha crecido la idea que las empresas además tendrían otros tipos de obligaciones como "responsabilidades sociales".

Las empresas son agentes de desarrollo social y económico por definición, y no porque decidan serlo; su actividad modifica el entorno y afecta la forma de vida de la comunidad a la cual se vincula. En este sentido, la principal obligación social de una empresa es ser un negocio productivo, del cumplimiento de su rol, depende el bienestar de la economía, y junto con ello, la subsistencia de las familias y de todas las demás agrupaciones que conforman la sociedad.

Se puede afirmar, que una organización es competitiva en términos económicos, cuando cumple de manera excelente su cometido y asegura su supervivencia, pero en términos sociales, surge de las acciones de la empresa más allá de lo recogido por la legislación, tiene que ver con su responsabilidad social.

Koontz y Weihrich (2004:54) definen el término de responsabilidad social como “la seria consideración del impacto en la sociedad de las acciones de las compañías”, alude a la manera como la actuación de una determinada organización influye positivamente en la sociedad a la cual está dirigida su funcionamiento, específicamente apunta hacia las implicaciones sociales de sus decisiones.

En Venezuela existen muchas experiencias en cuanto a responsabilidad social, históricamente la responsabilidad social y ambiental empresarial o el manejo de temas sociales y ambientales ha sido enfrentado con mayor frecuencia por el sector minero e hidrocarburos. Hoy en día otros sectores como el forestal, bancario, comercial, entre otros, ven necesario y fundamental la incorporación en sus proyectos de variables e indicadores que tengan armonía con las poblaciones y organizaciones sociales de una región.

En lo atinente, a las empresas carboníferas ubicadas en el estado Zulia, la responsabilidad social y ambiental llega a convertirse en un punto neurálgico para el desarrollo de sus actividades, aportando tiempo, talento y recursos en favor del desarrollo de sus trabajadores, ambiente y comunidad. De allí, nace la intención de realizar una investigación que sirva de base de información a todos los actores del proceso carbonífero del Estado Zulia, los cuales en los actuales momentos no cuentan con análisis periódico en su gestión que analice sus procesos y sirva para desarrollar los valores de la organización.

Es importante señalar que algunas empresas carboníferas no tienen establecida una misión y visión en consonancia con la realidad y esencia de las organizaciones del sector carbonífero, así mismo no existen objetivos planteados que apoyen las acciones para lograr las metas (Grupo Técnico de Capacitación, 2005).

Con base a lo anteriormente expuesto y a las evidencias analizadas, al no existir objetivos que enrumben a la organización a lograr una misión y visión que de ante mano no está bien concebida, la responsabilidad social y ambiental que son valores de las empresas carboníferas quedan sin un norte para desarrollarlas, y los programas ejecutados por la gerencia nacen de las necesida-

des en cada una de las áreas y no por planes que garantice la calidad y el crecimiento de los componentes que integran las áreas relacionadas con los trabajadores, comunidad y ambiente.

En tal sentido, este estudio abarca la existencia o no de alineación de los valores de la gerencia con la responsabilidad social y ambiental, analizando todos los aspectos tanto positivos como negativos, para así proponer lineamientos que contribuyan a la optimización de la alineación de los valores de la gerencia con la responsabilidad social y ambiental.

Sobre la base de las ideas expuestas es necesario preguntar:

¿Cómo sería la alineación de los valores de la gerencia para constituirse como plataforma para la Responsabilidad Social y Ambiental en las empresas carboníferas?

En consecuencia, y a los fines de dar respuesta a la interrogante planteada, se formulo como Objetivo: Determinar la alineación de los valores de la gerencia como plataforma de la Responsabilidad Social y Ambiental en las empresas carboníferas del Estado Zulia, para ello se hizo necesario: identificar los valores declarados en la plataforma ética de las empresas carboníferas; en segundo lugar, identificar los valores manejados por la gerencia de las empresas objeto de estudio.

Así mismo, determinar los rasgos de Responsabilidad Social presentes en la gerencia con relación al recurso humano que labora en las empresas carboníferas; en cuanto lugar, determinar los rasgos de Responsabilidad Social presentes en la gerencia con relación a las comunidades vecinas a las empresas.

Igualmente, determinar los rasgos de Responsabilidad Ambiental presentes en la gerencia con relación a las a las comunidades vecinas a las empresas carboníferas en el Estado Zulia. Para finalizar, establecer lineamientos teóricos que contribuyan a la optimización de la alineación de los valores de la gerencia como plataforma de la Responsabilidad Social y Ambiental en las empresas carboníferas.

Con respecto a la metodología de la investigación, el presente estudio se considera descriptivo, ya que pretende estudiar la alineación de los valores de la gerencia como base para la responsabilidad social y ambiental de las empresas carboníferas en su estado real (Chávez, 2001).

Por otro lado, la investigación esta basada en un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) ya que estudia la plataforma ética de

las empresas carboníferas del Estado Zulia, y así mismo establece conclusiones en base a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario (Fernández, Hernández y Batista, 2006).

El tipo de diseño No Experimental Transeccional, ya que la información de las variables Valores, Responsabilidad Social y Ambiental de las empresas carboníferas del Estado Zulia, se estudiará tal como está en la realidad y en un solo momento, sin realizar modificación alguna (Balestrini, 2001).

De igual manera, se clasifica como una investigación de fuentes múltiples ya que la variable valores relacionada con la plataforma ética fue analizada a través de documentos, y la responsabilidad social y ambiental se obtuvo revisando la información del contexto donde se desenvuelve (Hurtado, 2000).

En esta investigación se trabajaron tres poblaciones, la primera está conformada por veinte y dos (22) gerentes de las dos (2) empresas carboníferas ubicadas en el Estado Zulia, diez (10) gerentes de Carbones de la Guajira S.A. y doce (12) de Carbones del Guasare C.A; como se considera finita y accesible se aplicará un censo poblacional, es decir, son menos de 100.000 unidades, se tomará en consideración las características de todos los miembros de la población (Chávez, 2001), (Pelekais y otros, 2007) y (Méndez, 2001).

La segunda población quedo conformada por mil quinientos ochenta (1.580) trabajadores de las empresas antes mencionadas, cuatrocientos (480) trabajadores Carbones de la Guajira S.A y mil cien (1.100) trabajadores de Carbones del Guasare C.A.; esta población es finita más no accesible, la muestra se considera como Probabilística y se calculó el tamaño muestral basada en Sierra (2001), con un margen de error de 4%, arrojando una muestra para la aplicación del cuestionario de cuatrocientos cuarenta y ocho 448 trabajadores.

La tercera población la integran los habitantes de los dos municipios en los cuales se encuentran ancladas dichas empresas, los cuales son: Municipio Mara y Municipio Páez, con ciento cuarenta y ocho mil novecientos nueve (148.909) habitantes y setenta y seis mil cincuenta y cuatro (76.054) habitantes respectivamente, según cifras ofrecidas por el Instituto Nacional de Estadísticas (2003:52).

Esta población se puede considerar como infinita y no accesible; la muestra a aplicar en dicha población es No Probabilística con un muestreo opinático, ya que resulta muy costosa y de ma-

por dificultad llegar a esta población, se utilizará entonces ciento cincuenta (150) habitantes (Parra, 2003).

Esta investigación utilizo para la recolección de datos las técnica de la observación y encuesta con la aplicación de los instrumento lista de cotejo y cuestionario respectivamente (Hurtado, 2000).

La validez del instrumento se realizó a través de la revisión de la lista de cotejo y de los cuestionarios auto-administrados por (10) expertos. Con respecto a la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizo el coeficiente alfa de Cronbach.

Los datos suministrados por los instrumentos aplicados en esta investigación, se analizaron de dos formas: en primer lugar de manera cualitativa a través de una lista de cotejo para obtener información referente a los valores presentes en la plataforma ética de las empresas carboníferas el Estado Zulia; en segundo lugar de manera cuantitativa por medio del análisis de los datos recolectados por los cuestionarios aplicados a los gerentes, trabajadores y comunidades cercanas a las empresas objeto de estudio, y su tratamiento se realizará por medio de estadística descriptiva, específicamente distribución de frecuencia absoluta y relativa para cada dimensión, subdimensión e indicadores (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Los resultados presentados en este estudio permiten declarar una serie de conclusiones provenientes de la interpretación de los resultados con posterior análisis de los hallazgos importantes, los cuales revelan la situación encontrada, esta sirvió de base para el análisis de la alineación de los valores de la gerencia como plataforma de la responsabilidad social y ambiental de las empresas carboníferas.

En relación con el objetivo identificar los valores declarados en la plataforma ética de las empresas carboníferas del Estado Zulia, se refleja en primer plano que ésta no ostenta un código de ética que encaminen el comportamiento en el desarrollo de sus actividades; igualmente se observa una presencia de la mayoría de los valores finales e instrumentales definidos en las bases teóricas de este estudio, resumiéndose en que estas empresas poseen en sus documentos formales la guía para cumplir sus funciones y contribuir a la consecución de su misión y visión.

Con respecto al objetivo identificar los valores manejados por la gerencia de las empresas objeto de estudio, se observa la presencia en general de los valores finales e instrumentales, traduciéndose que los encargados de encaminar las acciones de to-

dos los integrantes de las empresas poseen valores para cumplir la finalidad del colectivo.

En cuanto al objetivo determinar los rasgos de responsabilidad social presentes en la gerencia con relación al recurso humano que labora en las empresas carboníferas del Estado Zulia, las estadísticas arrojaron ausencia en los puntos catalogados como una empresas con responsabilidad social ante sus empleados, mostrándose como la más deprimida la referida a relaciones laborales, desarrollo de personal y programas sociales internos.

Con referencia al objetivo determinar los rasgos de responsabilidad social presentes en la gerencia con relación a las comunidades vecinas a las empresas carboníferas, se denota una ausencia que se acentúa en la carencia de control del impacto hacia la comunidad de su proceso productivo, integración a personas discapacitadas, alianzas con otros entes y la baja participación del voluntariado que conforma el entorno organizacional.

Por otro lado, se da una contradicción con la opinión de los habitantes encuestados los cuales señalan que el trabajo emprendido por estas empresas para ayudar a los poblados menos favorecidos, a través de diferentes programas sociales, se ha cumplido, sin embargo ha sido insuficiente su proyección con respecto a las numerosas necesidades presentes en éstas regiones.

En cuanto al objetivo determinar los rasgos de responsabilidad ambiental presentes en la gerencia con relación a las comunidades vecinas a las empresas carboníferas del Estado Zulia, se observa falta de presencia en materia medio ambiental, pese a los esfuerzos para promover el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, considerando procesos orientados a la preservación del ambiente y actuación efectivas en momento de agresión, la ausencia se enfatiza cuando la comunidad señala la falta de capacitación en temas ambientales y de alianzas con otros entes para trabajo de cuidados ambiental, aunado al hecho de las denuncias relacionado impacto que afecta el colectivo.

Con referencia al objetivo contrastar los valores declarados en la plataforma ética y los valores manejados por los gerentes de las empresas carboníferas del Estado Zulia, se revela en primer lugar una discrepancia en la plataforma ética, en donde se visualiza que aun cuando tienen declaradas la misión y visión de la empresa, no han formulado un código de ética, por otro lado, Carbones de la Guajira S.A. no presenta objetivos estratégicos caso contrario de Carbones del Guasare S.A.

En el mismo orden de ideas, en la plataforma ética de Carbones de la Guajira S.A. no se evidencian los siguientes valores: demostrar estatus, sabiduría, trabajo e inteligencia. Con relación a los valores manejados por los gerentes de las empresas carboníferas, estos coinciden en su mayoría, exceptuando los valores de salvación, bienestar material y pensamiento positivo.

En torno a los rasgos de responsabilidad social con el recurso humano, en general muestra ausencia, no obstante Carbones del Guasare S.A. refleja presencia en aspectos que Carbones de la Guajira S.A. no posee como los relacionados con negociación y manejo de conflictos laborales, capacitación y adiestramiento, educación formal, cultura y deportes, e higiene ocupacional.

Con respecto a los rasgos de responsabilidad social con las comunidades vecinas, presenta la misma situación del punto anterior, ausencia de los indicadores de inversión social, solo el concerniente a asignación de recursos Carbones del Guasare S.A. está presente en éste aspecto. Y los rasgos de responsabilidad ambiental no se hacen presentes, ya que se revela la ausencia de los mismos en las dos empresas.

Conclusiones

De acuerdo con lo planteado en los párrafos anteriores, puede concluirse que no existe alineación en los valores de la gerencia en ambas empresas, a pesar que la mayoría de valores revisados de acuerdo al marco teórico analizado y que fundamenta el estudio, están plasmados en la plataforma ética y son manejados por sus gerentes, sin embargo, ésta no se asocia con la responsabilidad social y ambiental de sus trabajadores y de las comunidades vecinas, reflejándose esto, en la ausencia en aspectos importantes para lograr la integración de todos los miembros y la internalización de la misión y visión, en perfecta armonía con recurso humano - comunidad- ambiente.

Recomendaciones

Se plantean a continuación los lineamientos para reforzar la plataforma ética e implementar prácticas de responsabilidad social y ambiental.

Con relación a la plataforma ética:

- Carbones de la Guajira S.A. debe establecer sus objetivos estratégicos con el aporte de cada uno de sus miembros, para reflejar su propósito y encaminar los esfuerzos en el cumplimiento de la misión y visión.
- Las empresas carboníferas deben realizar una revisión de la misión y visión, con la intervención de todas las unidades de interacción (accionista, trabajadores, proveedores, clientes, comunidad, entre otros), para la inclusión de los valores: felicidad, bienestar material, amistad, demostrar valía y paz; éstos juntos con los existentes orientan la construcción de una cultura organizativa basada en valores compartidos, coadyuvando al crecimiento y madurez individual e institucional, marcando el horizonte a seguir para la consecución de proyectos que le permitan alcanzar su fin económico y social.
- Las empresas carboníferas deben instituir su código de ética, con el compromiso de la alta dirección y las diversas áreas que componen la empresa; lo antes señalado servirá para la orientación del comportamiento, definición de estándares de conducta, mantenimiento de una buena imagen y reputación, así mismo se evita conductas indeseables o actos de corrupción y cumplimiento de requisitos legales.

En referencia a la responsabilidad social con relación al recurso humano:

- Establecer en las políticas de contratación, oportunidades de trabajo a personas discapacitadas, así mismo considerar las habilidades personales y técnicas para la ubicación de cargos acorde con el desarrollo de carrera.
- Realizar estudios en el proceso de aumentos salariales para equiparlos con las responsabilidades propias del cargo, igualmente evaluar otros incentivos económicos y no económico por desempeño.
- Elaborar políticas direccionadas a beneficiar al trabajador al momento de despido o retiro.
- Realizar normas de mantenimiento de empleados creando así compromiso con la empresa y mayor desarrollo profesional.
- Estudiar el sistema actual de promociones para tomar en consideración el desempeño y desarrollo de carrera entre sus prioridades, para motivar al personal al logro de sus objetivos a la par que se sienten a gusto en su trabajo.

- Preparar planes de capacitación y entrenamiento, concatenados con los requerimientos personales de los trabajadores, de igual forma realizar programas de estudios para brindar oportunidad en áreas no relacionadas con la empresa.
- Crear programas alimenticios apropiados con las necesidades del trabajador y sus familiares.
- Realizar programas orientados a la revisión periódica de las unidades de transporte, para asegurar su buen estado, así mismo, ejecutar evaluaciones física y psicológica al personal que maneja dichas unidades, garantizando seguridad y bienestar a los empleados al momento del traslado.
- Reestructurar los planes de vivienda para que su alcance se adecue a la realidad económica del país.
- Desarrollar programas conexos con cultura y deporte, que cubra las expectativas de los trabajadores, propiciando la integración de todos los miembros de la empresa, para así fortalecer el desarrollo intelectual y físico que son elementos fundamentales para la cultura organizacional.
- Realizar reuniones con participación de la gerencia y los trabajadores para la discusión de los parámetros que van a regir los planes vacacionales y recreacionales, con la finalidad de adecuarlos a las expectativas de los empleados y sus familiares.
- Ejecutar planes de educación y capacitación para los familiares de los trabajadores, sirviendo de apoyo para su inserción en el campo laboral.
- Promover la prevención de enfermedades y accidentes ocupacionales a través de cursos, charlas, dinámicas, entre otros. Así como también, incluir en el plan de entrenamiento la capacitación de los trabajadores y sus familiares en temas de salud.
- Examinar los actuales estatutos que rigen los planes de salud para redimensionarlos y ajustarlos a la actual situación económica del país.

En torno a la responsabilidad social y ambiental con relación a las comunidades vecinas, las empresas carboníferas deben enfocarse en brindar apoyo a la comunidad y esto se traduce en beneficio para ello como motor social y a la colectividad en general.

En sintonía con lo antes expuesto, las empresas deben atender lo inherente a los impactos a nivel de ambiente que genera su

proceso productivo mejorando las acciones que actualmente efectúa, relacionadas con el uso adecuado del combustible y energía menos contaminantes.

Para realizar una mejor proyección en la comunidad las empresas carboníferas deben seleccionar áreas no atendidas por el Estado u otras empresas estudiando las necesidades prioritarias, es decir, lo que requiere mayor nivel de atención. Es importante clarificar la circunscripción en la cual se va a desarrollar el apoyo, ya sea en educación, salud, cultura, deporte, ambiente, ciencias, entre otros; igualmente debe incluirse programas dirigidos a informar a la población de los trabajos realizados por las empresas carboníferas, tanto de inversión social como ambiental, esto servirá para el mantenimiento de una relación cónsona con las comunidades.

De igual forma, realizar reuniones periódicas con los habitantes, para realizar selección de grupos más necesitados de atención, así mismo para lograr un mayor impacto es relevante conocer las organizaciones con la cual se cuenta como: asociaciones de vecinos, escuelas, centros asistenciales, iglesias, organizaciones no gubernamentales, entre otros, esto con la finalidad de unir esfuerzos, a través de recursos, información y servicios.

Con base a los anteriormente expuesto, las empresas deben seleccionar las modalidad que necesite la comunidad ya sea apoyo a terceros a través de los instrumentos como patrocinios, donaciones en efectivos, becas, donaciones de productos, voluntariado, uso de instalaciones, mercado filantrópico, campañas, concursos, exposiciones, convenio, entre otros; por modalidad de gestión compartida con alianzas temporales, convenios interinstitucionales o asociaciones empresariales, modalidad de ejecución propia con programas sociales o fundaciones corporativas. Para una manejo eficaz de todo este proceso es necesario crear grupos de operativos y comité de apoyo, garantizando transparencia en la ejecución de las obras y un mayor radio de acción.

Referencias bibliográficas

- BALESTRINI, M. (2001). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. Quinta Edición. BL Consultores Asociados, Servicios Editorial. Caracas. Venezuela.
- CARNEIRO, M. (2004). **La Responsabilidad Social Corporativa Interna**. ESLC Editorial. España.

- CHÁVEZ, N. (2001). **Introducción a la Investigación Educativa**. C.A. Editorial La Columna. Maracaibo. Venezuela.
- GRUPO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN (2005). **Diagnóstico de los Procesos Productivos de CBG**. Maracaibo. Venezuela.
- HURTADO, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. SYPAL-IUTC. Caracas. Venezuela.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BATISTA, P. (2006). **Metodología de la Investigación**. Mc. Graw Hill. México.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2003). **Informe Anual**. Caracas. Venezuela.
- KOONTZ, H. y WEIHRICH, H. (2004). **Administración una Perspectiva Global**. 12va edición. Mc. Graw Hill. México.
- MÉNDEZ, C. (2001). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Mc. Graw Hill. Colombia.
- PARRA, J. (2000). **Guía del Muestreo**. Colección FCES 2000. Dirección de Cultura de la Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- PELEKAIS, C.; FINOL, M.; NEUMAN, N. y BELLOSO, O. (2007). **El ABC de la Investigación. Una aproximación teórico-práctica**. Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo.
- ORTEGA, P. & MINUÉS, R. (2001). **Los Valores en la Educación**. Editorial Ariel, S.A. España.
- SIERRA, R. (2001). **Técnicas de Investigación Social. Teoría y Práctica**. Paraninfo. España.