

**ÉTICA Y VALORES,
FUNDAMENTOS QUE
EMERGEN DE VARIOS
ESCENARIOS,**
en la formación
del gerente

*Ethics and values foundation
emerging from various scenarios
in the formation of the manager*

Yasmin Oquendo¹

oobyasmin@gmail.com.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0798-7085>

José Antonio Faría Romero²

josfariar@uch.pe.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7220-418X>

Recibido: 27/07/2020

Aceptado: 27/08/2020

Publicado: 30/10/2020

pp. 34-56

RESUMEN

Esta investigación se ha desarrollado partiendo de la aplicación de una metódica en la historia de vida de un empresario exitoso, con el objetivo de hacer emerger de la propia historia, las categorías éticas y los valores presentes. La investigación fue abordada desde el paradigma cualitativo, mediante el cual

se logró conocer las distintas fuentes generadoras de principios éticos desde una comprensión filosófica del campo ético, y de los valores desde el plano axiológico, donde al respecto se puede inferir que estos se forman en el sentido individual desde cuatro escenarios o fuentes, donde se gesta el carácter o modo de ser. En primer lugar, se tiene como fuente el núcleo

¹ Docente titular de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Venezuela. MSc. en Gerencia de Recursos Humanos. Lcda. En Administración. Mención Gerencia Industrial.

² Bachiller en Ciencias. Estudiante de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Perú. Miembro del Movimiento Ambientalista La Educación (MANGLE).



familiar, el cual es fundamental en el desarrollo integral del ser humano, seguido por los conocimientos adquiridos a través del magisterio, desde la educación básica hasta la superior. En tercer lugar, se destaca a las instituciones religiosas, culturales, sociales y políticas. Finalmente, las organizaciones ocupan el cuarto lugar, en donde el individuo se desempeña partiendo de los valores individuales ya preestablecidos en toda su vida y que, luego trata de armonizar con los de la organización, para responder efectivamente con los objetivos y propósitos de la misma. A partir de este análisis, se propone vincular el tema de la ética y los valores en el desarrollo de las competencias, así como del saber, hacer, ser y convivir en el estudiante de las carreras administrativas, utilizando como herramienta didáctica las historias de vida de los estudiantes de ética y otras materias. Se concluye que, al vincular los cuatro escenarios como fuente de principios éticos, se debe tomar en consideración el entorno en el proceso formativo, para que, a partir de la vivencia del estudiante, este logre contextualizar, categorizar y

aprender significativamente los enfoques y estilos gerenciales.

PALABRAS CLAVE:

Ética, Valores, Principios
Éticos, Enfoque Gerencial,
Historia de Vida.

ABSTRACT

This research has been developed from the application of a methodical approach to the life history of a successful entrepreneur, with the aim of making ethical categories and present values emerge from history itself. The research was approached from the qualitative paradigm, by means of which it was possible to know the different generating sources of ethical principles from a philosophical understanding of the ethical field, and of the values from the axiological plane, where it can be inferred that these are formed in the individual sense from four scenarios or sources, where the character or way of being is gestated. In the first place, the source is the family nucleus, which is fundamental

in the integral development of the human being, followed by the knowledge acquired through the teaching profession, from basic to higher education. Thirdly, religious, cultural, social, and political institutions stand out. Finally, the organizations occupy the fourth place, where the individual performs starting from the individual values already pre-established in all its life and that, then tries to harmonize with those of the organization, to respond effectively with the objectives and purposes of the same one. From this analysis, it is proposed to link the theme of ethics and values in the development of competencies, as well as knowledge, doing, being and living together in the student of administrative careers, using as a teaching tool the life stories of students of ethics and other subjects. It is concluded that, by linking the four scenarios as a source of ethical principles, the environment must be taken into consideration in the training process, so that, based on the student's experience, he or she will be able to contextualize, categorize and learn significantly about management approaches and styles.

KEYWORDS:

Ethics, Values, Ethical Principles, Management Approach, Life History.

INTRODUCCIÓN

Según lo señalan diversos autores, entre ellos Naim (1989), las costumbres y prácticas gerenciales de las empresas venezolanas, se apoyan en teorías procedentes de las experiencias vividas en los ambientes organizacionales de otros países. En este sentido, es preciso resaltar la incertidumbre de mundo empresarial, factor que influye en las decisiones del gerente, quien debe hacer uso de la ética para tomar decisiones orientadas al bienestar y a mantener la dignidad de la sociedad en general (Malavé, 2017). En este marco, ha sido latente la reflexión acerca de la formación del profesional en las disciplinas administrativas, la cual se genera partiendo de unas teorías creadas sobre la base de experiencias empresariales ajena a la nuestra, es decir, descontextualizada, lo que tiende a producir la desvinculación entre la dimensión ética y la práctica gerencial, poniendo en



riesgo la confianza hacia las organizaciones estatales y privadas (Stella, 2017). Esta situación no ha cambiado mucho en el tiempo, debido a la escasa investigación y edición de literatura que contenga información relacionada con la *praxis* gerencial venezolana.

De igual manera, la labor educativa y formativa se ha reducido a la simple repetición y adaptación de los enfoques y teorías procedentes de otros escenarios —como ya se ha mencionado—, perdiéndose con ello la identidad cultural propia de la sociedad, así como la capacidad de aprender de las experiencias de las empresas situadas en el territorio nacional, regional, local; a su vez estas, por encontrarse dentro del sistema social y económico, representan un sector importante para la investigación, cuyos resultados permiten tener la facultad y la oportunidad de reflexionar sobre los errores y aciertos, en especial si se refiere al tema de los valores éticos.

Entonces, los valores éticos deben estar orientados a promover el impulso de prácticas transparentes a nivel organizacional, como en el foro externo de la

empresa, garantizando la ética en la toma de decisiones y el comportamiento empresarial (Gómez y Martínez, 2016). Sin embargo, en los tiempos posmodernos, existe un marcado interés por algunos valores asociados a la imagen; el ser vivo de la superficialidad no se considera profundo en tanto la valoración de la juventud como modelo de persona. Por otra parte, en el plano económico se da la aparición de los mercados globales, conllevando a que se perciba el mundo cada vez más pequeño en términos virtuales, lo cual, lejos de formar un sistema económico igualitario, se convierte en una extensión de la soberanía de los Estado-nación europeos más allá de sus fronteras.

En la actualidad, se observan ciertas características en la sociedad venezolana que, de cierto modo, son similares a las condiciones de la posmodernidad de otras sociedades a nivel mundial, ya que en Venezuela se ha presentado una crisis de valores a nivel organizacional, en forma espontánea y diversos escenarios, que ha originado que, en ciertas ocasiones, no exista institucionalidad en las empre-

sas, siendo esta un valor propio de cada organización para promover y reforzar los derechos de la población en general (Martínez et al., 2019), garantizando la satisfacción de necesidades de la mayoría de la sociedad, y no de la minoría.

De manera más específica, en el entorno social y empresarial del Municipio Miranda del Estado Zulia, se presentan conductas en ciertas personas que, a pesar de tener muy poca trayectoria en el plano organizacional, han llegado a alcanzar una posición económica importante a través de negocios ilícitos, por una parte; o por poseer alguna conexión política con personas del gobierno de turno, evidenciándose con esta acción y comportamiento la carencia de valores éticos, al no existir antecedentes de que dicha posición haya sido producto del esfuerzo, el trabajo constante y arduo; por el contrario, lo que impera es el facilismo y el aprovechamiento de una oportunidad política, es decir, el tráfico de influencias, que por razones de valores de carácter igualitarios, se ponen en entre dicho los valores legítimos y legales vigentes en el municipio.

Así, con el comportamiento antiético de algunos empresarios, se da paso a un estado de confusión en los jóvenes de la sociedad mirandina, ya que piensan que actuar de esta forma es la vía más rápida y cómoda de poseer bienes, con una actitud simplista, parasitaria y consumista propia de ciertas sociedades posmodernas, donde lo que se promueve o estimula en los jóvenes es la imitación de los valores, en sustitución al deber ser, mediante el trabajo fácil y el lucro rápido, lo cual se traduce en una violación a las normas, principios y leyes universales que salvaguardan la integridad del individuo —tanto física como psicológica— en la sociedad anteriormente mencionada.

A diferencia de lo expuesto anteriormente, en el Municipio de Miranda existe un grupo de personas que, a través del tiempo, han creado y mantenido sus empresas con el esfuerzo y el trabajo constante, y de forma empírica lograron llevarlas hacia la consecución de los objetivos, ya que sus inversiones o patrimonio se ha incrementado y mantenido a través de los años; a pesar de las condiciones macroambien-



tales que afectan a las empresas en Venezuela. Estos empresarios exitosos gozan de un reconocimiento ante la comunidad, puesto que sus acciones empresariales se han llevado a cabo sin poseer una carrera académica, y donde esta condición de éxito se deriva de una formación en valores éticos, familiares, institucionales, y sociales.

Con base en lo argumentado, se llevó a cabo una investigación sobre el tema de valores éticos, con el propósito de desarrollar de forma sistemática y metódica, las características, fundamentos y estilos presentes en ciertos empresarios mirandinos, cuyo material pueda responder de forma efectiva a la realidad social, cultural, económica y educativa a nivel local, en la obtención de un conocimiento más próximo a los distintos ambientes de las instituciones y organizaciones, derivados de las experiencias vividas por personas que gozan de cierta estima y credibilidad ante la sociedad.

Por lo tanto, abordar el tema de valores éticos permitió disponer de antecedentes propios (autóctonos) sobre el tema; además, la

información obtenida puede ser utilizada como base teórica en la formación de otros emprendedores, ya que se encuentra dentro de los parámetros de pertinencia y calidad, provechosa para los estudiantes en el área administrativa, con miras a aprender las características particulares de los empresarios exitosos, ya que una de las debilidades de las organizaciones venezolanas es el hecho de que utilizan teorías de otros escenarios organizacionales, como se mencionó en párrafos anteriores. De no responder a estas interrogantes, se estaría en presencia de una situación de falla educativa, en lo que al tema se refiere, descontextualizada y escueta, que a su vez impide la formación de un profesional cada vez más involucrado y consciente del trabajo gerencial venezolano, menoscabando la calidad educativa y el objetivo de formar profesionales integrales, conocedores de las exigencias en el plano económico, social, político y ambiental nacional; además, el no conocer estos procesos en las historias de estos gerentes exitosos representaría un desperdicio de información valiosa, como sucedió con las experiencias de otros

empresario de los cuales no ha quedado registrada información.

De lo planteado anteriormente, la siguiente interrogante: ¿cuáles son los principios éticos y los valores presentes en las historias de vida de empresarios exitosos de la comunidad de los Puertos de Altagracia?, fue la que orientó la investigación con base a comprender los principios éticos y los valores presentes en las historias de vida de un empresario exitoso del Municipio de Miranda. En relación con el corpus teórico que permitió sustentar las categorías de análisis y realizar la triangulación respectiva, se partió de los fundamentos de Escobar (1992), Santana (1999), Guedez (2004) y Moreno (1998), los cuales permitieron el análisis de las marcas, guías o categorías de análisis en relación con la ética, además de valores gerenciales, como el conocimiento de los canales de distribución, los aspectos financieros, las ventajas de la innovación tecnológica, relaciones con proveedores, etc., con el propósito de mantener al cliente cada vez más satisfecho, y esto en relación con la disposición del producto en el momento que el cliente lo necesite.

VALORES ÉTICOS

Rodríguez (2016) indica que “los valores éticos buscan la rectitud de los actos humanos, es decir, una actitud responsable, que respete derechos, demuestre honestidad, sinceridad, compromiso, confianza, justicia e integridad, valores que deben estar presentes en su actuación personal, profesional y social” (p. 72). Por su parte, Cantú (2017) manifiesta que los valores éticos permiten realizar acciones necesarias orientadas a alcanzar una calidad de vida digna, sin que estas repercutan negativamente en la sociedad. Cabe resaltar que los valores éticos, actualmente, se forman con base a cuatro factores: el medio familiar, la ideología imperante en la sociedad, la situación socioeconómica y la educación; no obstante, la experiencia sociohistórica, tanto a nivel individual como colectiva, es un factor significativo en la adquisición de los valores éticos juntos al resto de factores señalados (Vidal y Pérez, 2016).

En el ámbito gerencial, los relatos o teorías administrativas tradicionales son instrumentos



utilizados para promover los valores éticos, puesto que los individuos aprenden de las experiencias pasadas y, con base a estas, toman decisiones a futuro (Kiczkovsky, 2004), por ello, se aplica una enseñanza basada en la comprensión de las teorías administrativas aplicadas a través de la historia (Saavedra, 2019); sin embargo, la aplicación de estas teorías depende del contexto situacional en el que se encuentra la organización.

LA ÉTICA EN LA GERENCIA

En la actualidad, los cambios constantes en el mundo empresarial, a consecuencia de la globalización, ha puesto a prueba el comportamiento ético de los gerentes organizacionales. Respecto a la ética, este vocablo proviene del griego "ethos", que hace referencia a la visión del ser humano, lo que influye en su comportamiento, actitudes y acciones, derivando en ética (Albornoz, 1997; Díaz y Fernández, 2016). En este sentido, es preciso resaltar que Aristóteles menciona que la ética busca tanto el bien individual como el bien común, ya que la ética no admite puntos intermedios, es

decir, una acción organizacional es buena si se toma en cuenta la repercusión de esta en la sociedad y, a su vez, en la empresa (Saavater, 1997; Carvallo y Henríquez, 2020).

Entonces, en el ámbito profesional, la ética es definida como los valores que adquiere una determinada profesión para presentarse ante la colectividad, lo cual hace merecedor a los profesionales de esta área a la confianza de aquellos que componen la sociedad (Blasco y Ortiz, 2016). Por su parte, Paz et al. (2019) señalan que la ética es una característica fundamental que permite al hombre actuar racionalmente, siendo el comportamiento ético el factor principal para garantizar el éxito empresarial, puesto que, con base a principios y valores, se toman decisiones organizacionales que permiten mantener a la empresa en competencia con sus semejantes y, a su vez, el desarrollo íntegro de la sociedad en general.

METODOLOGÍA

El estudio estuvo circunscrito dentro del paradigma cualitati-

vo con un diseño de historia de vida enfocado en el tema de la ética y valores en organizaciones exitosas del Municipio de Miranda. El conocimiento es el resultado de una interacción de una dialéctica entre el objeto y sujeto, ya que en el positivismo el objetivo fundamental es el medir y cosificar el objeto de estudio en una relación vertical, la cual no es la mejor vía o camino para escudriñar el comportamiento de los empresarios exitosos en Miranda. Asimismo, en las historias de vida se presenta la existencia de dos sujetos activos, donde una, por su parte, proporciona un conocimiento procedimental, los objetivos y un análisis; el segundo, un conocimiento vivencial, y donde ambos constituyen el conocimiento de historia de vida en las relaciones dialógicas que permiten reconstruir lo vivido. No se utilizarán las historias de vida como instrumentos de recolección de datos ni como un discurso a ser analizado sobre la base de categorías previamente elaboradas, sino como discurso que debe ser interpretado en sí, dejando que de él broten las categorías o contenidos más resaltantes, permitiendo que la

misma historia sea la que interprete y sugiera.

Para los efectos de esta investigación, se consideró la historia de vida del señor José Romero Vera, quien es una persona ampliamente reconocida y estimada por la sociedad de la parroquia, puesto que ha permanecido en su negocio una cantidad considerable de tiempo y ha incrementado y mantenido su patrimonio en ese lapso de tiempo. El ambiente donde se desarrolló el estudio fue el Municipio de Miranda del Estado Zulia, específicamente en la parroquia Altagracia, zona donde se concentra la mayor cantidad de población del municipio mencionado, y cuya actividad económica está dominada —debido a la ubicación en la zona del complejo petroquímico Ana María Campos y del Puerto Petrolero-Puerto Miranda— por la actividad petroquímica. En el casco central se ubican la mayoría de los locales comerciales, presentándose poca actividad comercial por la proximidad que tiene Los Puertos a la ciudad de Maracaibo, por lo tanto, existe una afluencia continua de personas que viajan a dicha ciudad



para realizar sus compras. Las personas son alegres, tranquilas, con una tradición religiosa hacia la Virgen de Altagracia, un casco arquitectónico colonial, que lo hacen muy pintoresco, por estar ubicado en las costas del Lago de Maracaibo, de donde se aprecia la actividad petrolera y pesquera, y de intercambio comercial por los barcos que generalmente se aprecian desde la costa. Los Puertos de Altagracia es un pueblo pequeño, en él se ubica una de las sedes de la Universidad Rafael María Baralt, cuyas carreras atraen estudiantes de los Estados de Mérida, Trujillo, Apure, entre otros.

El modo de recolección de datos se efectuó con entrevistas orales no estructuradas, cara a cara y continuas, para luego realizar un análisis de contenidos de las narraciones donde van a emerger los significados en la historia de vida, mediante el empleo de entrevistas en los distintos encuentros. Se utilizó tecnología como grabadora para recoger mencionadas narraciones. En otro orden de ideas, se utilizó como patrón o modelo, la triangulación, para combinar la estrategia cuantitativa de entrevista para la selec-

ción del personaje o informantes claves; asimismo, se usaron las técnicas cualitativas de entrevistas abiertas, grupos de discusión y documentación, con la finalidad de obtener, analizar y presentar los datos.

En relación con el proceso de interpretación de la entrevista, se recurrió a las marcas para distinguir o para calificarlas, entendiéndose estas como instrumentos para la interpretación, como función estrictamente orientadora. Las marcas guías son datos de posibles significados organizadores, claves de comprensión del sentido disperso de ella y del núcleo frontal generante de todo el sentido y significado.

Por último, para presentar la historia con la interpretación que he realizado como investigadora, se consideró conveniente tomar del discurso, los fragmentos relevantes que permiten comprender, el desarrollo de la narrativa, eliminando aquellas palabras (muletillas, pausas, palabras repetidas y otros) que impiden realizar una lectura fluida y amena. No obstante, esto se realizó respetando el orden en que fueron relatados los hechos,

sin sacrificar el sentido o el significado original del discurso.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo es decisivo para la investigación, ya que en este se pone de manifiesto el cruce entre múltiples historias de vida: la del empresario, la del investigador y la del equipo de análisis, que en este caso fue el tutor; además del cruce de toda la teoría, que va a servir de andamiaje a todo el análisis y que le darán un fundamento válido y significativo desde el aspecto cualitativo.

1

Yasmín Oquendo: ¿Cómo fue su infancia? ¿De quién recibió los valores?

José Romero Vera: Tales fueron percibidos de mis padres, tan especialmente ¡mi mamá! que era una buena consejera y tanto mi papá y... esta infancia, más o menos a la edad de siete años ingresé a la escuela primaria, que...había en el caserío, ... que la directora era la maestra María Magdalena Burgo, entonces allí estuve hasta el tercer grado, ya el cuarto grado vine a estu-

diar aquí en el pueblo, el cual el maestro fue Ernesto Salas Villasmil... bueno allí estuve estudiando con ese maestro hasta el cuarto grado, luego pase... a estudiar el quinto con el maestro Daniel Borrego, ese era otro señor que no era natural de aquí, y el... sexto grado, que fue el máximo que yo estudie, que fue el maestro Flores Fuenmayor, en la escuela Dr. José Antonio Chávez. Bueno de allí pues yo (sonido con la nariz) al salir de la escuela, como mis papas no tenían ingresos para trasladarme a Maracaibo (quebrantó la voz) a seguir estudiando, porque aquí no había un liceo, no había pues la oportunidad de seguir estudiando grados superiores...

En el inicio del relato aparece la primera marca guía "Formación ética en su infancia". En el recuerdo de su infancia destaca como base principal para la formación de sus normas éticas, virtudes sociales o células básicas, como también se le llama a la educación impartida desde el núcleo familiar a través de sus padres, la cual fue transmitida mediante el consejo, pero de forma acentuada en la figura materna, y cuyos recuerdos pasados todavía consi-



dera como válidos y fundamentales para la vida, al tener la convicción de que fueron buenos.

En cuanto a la propiedad ética, Kant, citado por Escobar (1992), establece la llamada “ética de los propósitos” o formal, en la cual la significación moral de una acción emana de la pureza de la buena voluntad que lo determina. Un acto es bueno para un sujeto cuando se ajusta a una prescripción absolutamente debida, imperativo categórico, en el que se establecen tres comportamientos o acciones que pueden resultar dependiendo del sujeto y su condición moral, y son las siguientes: acción conforme al deber, en esta el sujeto se adecúa externamente a la norma, bien sea por inclinación o por temor a la ley; acción conforme al deber y por deber, donde se realizan guiados por la buena voluntad y el sentido de obligación que en el sujeto haya para cumplirla; y acción contraria al deber, en esta el sujeto no se plantea ni el deber, ni el por deber, simplemente no la cumple actuando de mala voluntad.

Se puede destacar, en el caso de

José Romero Vera, que en la categoría ética posee —ajustado a prescripciones—, una condición moral apegada a la acción conforme al deber y por deber, y que en el plano psicológico de los estadios del juicio moral se ubica en el estadio convencional. Luego emerge el recuerdo de la escuela primaria, conservando en su memoria, los nombres y apellidos completos de los directores y maestros, mostrando así la importancia que tuvieron en su formación hasta llegar al sexto grado, que fue el máximo que cursó. Además, se debe destacar que en el contexto local de esa época no existía la oportunidad de seguir cursando las sucesivas etapas del sistema educativo, por la falta de un liceo, situación que impide en su vida continuar su formación académica, ya que en él existía la voluntad y el deseo de seguirse preparando.

Junto a todo lo mencionado, se destaca en el plano familiar la situación socioeconómica de los padres, que en su condición de pobreza restringía por completo el deseo, que se expresa en un suspiro que aún se puede notar, en el quebranto

de la voz, cuando recuerda ese momento tan duro de su vida, que, desde el plano psicológico, efectivo y emocional, marca de manera determinante su vivencia. Surge también un estado de dilema para José: ¿Qué hacer en esa situación? ¿Que-darse sin hacer nada o esperar que otros resuelvan? Entonces, José se apega a las normas en el plano moral, de acuerdo con un comportamiento ajustado a la acción, conforme al deber, como lo establece el formalismo kantiano, y desde el punto de vista psicológico, en el juicio moral se revela un paso al estadio convencional, es decir, vivir de acuerdo con lo que la gente espera de él, como es en caso de familiares, hermanos y amigos.

En lo relacionado con la reflexión ética, se evidencia de forma clara el cristianismo. Para apoyar lo comentado, se tomará como referencia a Santo Tomás de Aquino, tomando la ética de Aristóteles, donde él considera que todos los seres humanos tienden a un fin prefijado, mediante dogmas y mandatos revelados por Dios, y a los cuales le debe dar fiel cumplimiento para alcanzar la felicidad. En la

aceptación de la voluntad divina es que el hombre llega a alcanzar niveles de acciones virtuosas y de perfección. Dios en el cristianismo es principio y fin, quien decide sobre la vida del hombre y el objeto supremo de todo conocimiento, en ese sentido, para José esto se ve cumplido a la edad de ochenta y dos años; debida a la amplia experiencia vivida, puede emitir un razonamiento de que Dios es perfecto; quien se equivoca es el hombre en su intento por construirse la vida para alcanzar la felicidad, que luego se ve imposibilitado por un suceso inesperado, que le hace entrar en un sinsentido, es decir, confusión, por un acontecimiento que ha cambiado el sentido de su vida, refugiándose en los estados de espiritualidad, como la paciencia, fortaleza, sabiduría, temor de Dios, pues solo Dios puede dar la fe a través del Espíritu Santo. Con todo esto se aprecia que José posee un juicio moral profundamente arraigado en la doctrina de la ética cristiana.

2

Yasmín Oquendo: Y ese inicio del negocio, donde no había básicamente una experiencia hacia



los negocios ¿quién le transmitió todo ese conocimiento?

José Romero Vera: Bueno eso... como dice, lo va adquiriendo en la rutina del trabajo como dice conociendo persona, como trabaja mayormente con las empresas de Maracaibo, especialmente comercial Belloso, que era que de las empresas fuertes y uno trabajaba había... otra firma alemana que ya hoy no existe ¡Vandice!, esa tenía el ramo medicina y todo lo que era misceláneos y ropa, bueno eso vendía de todo, y yo trabajé un tiempo con ellos. Aunque cuando yo tenía como uno debe entrar en esos negocios, cuando trabajaba con Ricardo González yo entré, como dicen aprendiz de farmacia, uno de los cuatro años de estar ejerciendo le dan el título de auxiliar de farmacia, al ser auxiliar de farmacia, puede rentar un expendio, por ejemplo, no la farmacia, porque la farmacia tiene que ser por un farmacéutico de farmacia, que cuando vino aquí un farmacéutico a establecer (risa) una farmacia aquí, automáticamente quedaba anulado el negocio, tenía que llevarlo a un caserío, pero

aquí en el pueblo no podía, ahí fue cuando se hubo la sociedad entre Padrón e hicimos la sociedad entre los dos para abrir la farmacia ya, con un regente... (silencio)

Del recuerdo de cómo se forma ese conocimiento gerencial emerge otra marca guía: enlaces y alianzas para crecer como negocio y superar dificultades. A lo largo del tiempo, en las relaciones interpersonales que José establece con distintas instituciones y personas del ramo, surge la oportunidad de relacionarse con empresas líderes en el negocio, donde encontró el modelo para gestionar el expendio, diría una especie de *benchmarking*, es decir, seguir al líder para concebir un estilo particular de negocio que le da esa diferencia comparativa, en su intención de alcanzar la excelencia, lo cual lo caracterizaba como un gerente que, en aquel entonces, supo adquirir los insumos necesarios mediante el conocimiento de otros más grandes que él, para crecer y mantenerse en el tiempo, en un expendio de medicina con una imagen particular.

Fernández (2009), en relación con el éxito de la empresa venezolana, expone que existe una clave para ubicar una posición de éxito, a través de un sabio balance entre una oportunidad de negocio; la provisión de recursos para explotar esa oportunidad, en José es el adquirir el conocimiento de cómo se gestiona el negocio, modelando empresarios con más tiempo y conocimiento en el mercado, esto es, conocer cómo los demás lo hacen y aplicarlo, y el otro elemento considerado por este autor, está referido a contar con un equipo efectivo, que para José en ese entonces representaba una debilidad, por no ser licenciado en farmacia ni tener a su alcance una persona con esta formación.

De esta manera, surge en el entorno una amenaza potencial para el negocio de José, el cual presentaba debilidades internas ya mencionadas, como no poseer el personal requerido para pasar de tener un expendio a una farmacia, lo que representó un grave inconveniente. Esa amenaza en el entorno abrió la posibilidad de cerrar sus puertas, lo que, gracias a su capacidad de análisis del negocio, y

su inteligencia emocional y ética —que Guedez (2004) destaca como fundamental—, pudo como gerencia tomar decisiones justas, tener un liderazgo eficiente, una comunicación transparente, así como impulsar las relaciones abiertas y la capacidad de capturar clientes fieles. Todo lo mencionado se evidencia en José al lograr superar la dificultad, mediante una alianza con otro expendio que sí tenía ese profesional, para convertirla en una oportunidad de crecer y pasar de tener un expendio a una farmacia. Así nace la farmacia que hasta los momentos se encuentra en el mercado.

Desde la propiedad axiológica, se puede identificar en José aquello que Guedez (2004) denomina “enfoque deontológico de la organización”, donde los valores organizacionales van a estar cimentados en una planificación estratégica, y en la que el sujeto es parte del escenario, así como mediador entre lo que se aspira y lo que se hace; es dinámico y activo, con capacidad de anticipar los cambios en el escenario externo. El conflicto vivido es lo que le ayuda a introducir cambios, y ante las



contingencias es capaz de activar un plan B, plan de resguardo ante la incertidumbre, pues mostró una mente abierta a la previsión. El pasado y el futuro se proyectan desde el presente, que es lo que importa; queda claro que estos valores de tipo deontológico son importantes en la vida de todo gerente.

3

Yasmin Oquendo: ¿A qué atribuye el éxito de su negocio?

José Romero Vera: Bueno a la constancia en el negocio, porque yo siempre he estado ¡pendiente! ¡sí! del negocio... y más el hijo que es farmacéutico que ahorita, el administrador general de eso, ese vive pendiente de ¡eso! Ese no... ahora, hoy hay la gran ventaja, de las computadoras que se meten directamente a la existencia que tienen los laboratorios, buscando las fallas que hay y, aquí están y ¡rass, y de una vez la máquina la pide y le saca el producto a la droguería (risa) y entonces la droguería bueno y que pasa, la droguería (risa) ¡llegó la farmacia la fe! (risa) lo pidió y hay que, lo despacha (risa) sí, si él vive pegado en eso, eso sí tiene él. Ahorita las fallas porque

eso es imposible no tenerla en el negocio, ahorita ¡hay demasiada cantidad de fallas! porque los laboratorios tienen muchos problemas con los dólares, la materia prima ¡Aquí no se produce nada!, aquí todo hay que traerlo de afuera... y entonces, al no tener los dólares a tiempo eso retrasa mucho...la fabricación de la medicina (silencio).

En la vivencia de José, en el negocio aparece la significación que él le atribuye a los sistemas automatizados que existen en la actualidad. Surge una marca guía: Ventajas de la innovación tecnológica, relaciones con proveedores, para el desarrollo del negocio, con el propósito de mantener al cliente cada vez más satisfecho, y esto con relación con la disposición del producto en el momento que el cliente lo necesita. Para ello, evalúa no solo el disponer de la tecnología sino el saber utilizarla, contar con el personal que conozca esa parte intangible de la tecnología, que es el saber aprovechar su máxima capacidad, lo que el Instituto Tavistoke, llamaría el factor sociotécnico indispensable para que toda organización alcance sus objetivos. Aunque José no

cuenta con ese conocimiento, se siente complacido de que su recurso sí lo posea, lo cual es una situación de fortaleza interna y de ventaja comparativa. Queda claro que no todo es favorable, debido a las condiciones actuales del mercado para obtener los insumos (por la falta de dólares) para la producción de bienes y servicios (medicinas), debido a la dependencia en el sistema económico nacional de otras economías del mundo para disponer de los insumos necesarios a tiempo, para la elaboración de medicamentos, lo que José identifica como debilidad del mercado nacional, que ocasiona la escasez de medicamentos, lo cual escapa a su acción, pues es un problema del sistema económico en general.

4

Yasmín Oquendo: ¿Y a parte de la constancia qué otra cosa que se le pueda atribuir al éxito?

José Romero Vera: Bueno, el buen servicio al público y, saber tratar al público que es lo interesante (risa) en eso siempre yo he tenido un celo grandísimo en el tratamiento, en servicio público (silencio) así que...

Yasmin Oquendo: ¿Y no hay otra cosa más?

José Romero Vera: Qué otra cosa le digo (silencio). Bueno yo a la edad de cómo dicen, ya la soltería a la edad de veinte ocho años me casé y tuve el primer vástago que es Tony (risa), a los tres años de haberme casado (silencio) y ese fue directamente a los estudios, aquí en el colegio privado; (silencio) y él se graduó en sexto grado, hay estaba la raya sexto grado, ahora llega hasta el noveno grado, sexto grado, después bachillerato, pasaba a la educación superior (silencio) y esos últimos seis años para hacerse profesional se fue pa' Mérida (silencio) y también el segundo hijo (silencio) empezó aquí en, el colegio este Lisandro Puche, aquí estuvo toda la, y ahí paso bachillerato (pausa) y también se fue para Maracaibo a estudiar en Maracaibo, la Administración comercial (silencio).

Otro elemento organizacional que aflora en la vivencia de José es la marca guía: relaciones con clientes. La importancia que le atribuye al cliente en la atención y satisfacción de sus



requerimientos, que para él es un arte, una virtud, una vocación. El tener el conocimiento de que, para ganar clientes fieles y leales, de manera directa como indirecta, es una especie de cultura en valores organizacionales dirigida a cumplir con el propósito del negocio, brindar salud, comodidad, economía y variedad. Dentro de la misma propiedad emerge una filosofía socrática y, a su vez, cristiana, en lo relacionado con la relación con el cliente y el empleado. Así, Escobar (1992) señala en cuanto a la filosofía socrática del “conócete a ti mismo”, que el hombre debe buscar su vocación o virtud, aquello para lo que ha nacido; no hay saberes inferiores; el conocimiento conlleva a la virtud, quien sabe lo que es bueno lo practica, el hombre sabio es al mismo tiempo virtuoso. Para Sócrates, quien procede por meros sentimientos, antecedentes y viejas costumbres, puede por azar lograr sus objetivos, pero ignorar las causas de sus éxitos. Por otra parte, San Agustín, en una idea platónica, considera que el alma contiene una norma divina, que le guía a la beatitud, evidencia cuando destaca no basta conocer esta

norma divina, es necesario ser movido por medio del amor, lo cual se traduce en un imperativo: “Ama y haz lo que quieras”. Esto en la trama de José se evidencia cuando, él mismo refiere que posee un celo grande en cuidar la salud de los demás.

Como nota final, y tomando en cuenta lo que sostiene Moreno (1998), puede decirse que el entrevistado gerenció el negocio desde su propio centro, a partir del cual construyó una red entre clientes, proveedores y accionistas, con miras a trascenderlo con una visión prospectiva. Para fortalecer dicha red, a uno de sus hijos lo formó como administrador y al otro como regente, de tal manera que entre ambos se apoyaran y continuaran con el negocio que había iniciado mucho tiempo atrás. Estos aspectos proporcionaron indicios de un conocimiento empírico sobre la visión empresarial, de anticiparse a los cambios o, incluso, propiciarlos de ser el caso, para que permita adaptarse a los nuevos tiempos, que debido al impulso de la globalización y la tecnología en un contexto de crisis le tocó vivir.

CONCLUSIONES

El propósito de estudio fue comprender los principios éticos y valores presentes en las historias de vida de un empresario exitoso. Se utilizó un informante clave y un instrumento basado en la entrevista, donde el investigador es el mismo instrumento, validándolo el mismo informante, dando como resultado componentes éticos, formalismos y cristiano, formación de los padres y maestros como fundamentales en el componente axiológico; gerencia en valores, respeto, justicia, empatía, compromiso, disciplina, puntualidad, trabajo en equipo para perdurar en el tiempo con clientes fieles, basada en principios universales, en el componente gerencial de presente; gerencia visionaria basada en valores con proyección social, política empírica; estratégica, con una gestión balanceada, cuyas recomendaciones están dirigidas a la pedagogía, donde se sugiere la inclusión de historias de vida en la formación de las carrera administración y gerencia para el estudio de la ética y valores para que los profesionales de hoy estén forma-

dos en valores éticos y morales, desde una visión del bien ser, del bien hacer, en escenarios de colaboración, que les hagan sentirse bien con las relaciones y vínculos que establezcan en sus entornos familiares y sociales; que sean no exitosos, sino personas que busquen formarse continuamente para adaptarse a las continuas exigencias impuestas por el entorno cada día más cambiante e incierto.

En su formación ética se puede concluir que, en la vivencia de José Romero Vera, emanó un comportamiento ajustado a prescripciones, formalistas, una condición moral apegada a la acción conforme al deber y por deber, producto de la formación que recibió primeramente en el núcleo familiar, y luego en la escuela primaria, de la mano de quienes fueron sus maestros, uno de estos considerado figuras honorables en el mencionado Municipio. De igual manera, emanó una ética cristiana, concluyéndose que posee una formación en la doctrina católica, donde Dios es el creador de toda la vida, el hombre es un colaborador, donde se mezcla la razón



y la fe para conocer la verdad, en la búsqueda de la felicidad, y esto se mostró en la serenidad y paciencia en medio del acontecimiento de la muerte del hijo menor, mostrándose como una persona espiritual y sabia para entender la vida.

Con el resultado de la investigación desarrollada desde el plano ético, se puede inferir que en una historia de vida está todo el contenido sociocultural de un pueblo. Apoyado en esto se puede concluir que es a través de la formación ética impartida desde el núcleo de la familia, que es la base de la sociedad, donde se imparten los primeros y fundamentales valores para que una persona pueda ser exitosa en el futuro, apoyada por la educación escolarizada desde la básica hasta el nivel universitario. Además, posee cierta influencia de corrientes éticas, socrática, platónica, aristotélica estoica, y moderna todas estas contenidas en la formal y cristiana que ha aplicado en toda su historia de vida.

En el componente axiológico resultó de la historia de vida del empresario exitoso, resultó la gestión de la organización está basada en

un enfoque deontológico y una planificación estratégica para lograr lo que aspira, frente a las amenazas, situación que se planteó cuando tenía que cerrar sus puertas por una debilidad interna, y donde pudo equilibrar mediante una alianza, considerando los valores de respeto, empatía, solidaridad, responsabilidad, característico de su trabajo.

De igual manera, dentro de la conducta del empresario, se presentó un interés marcado en el capital intelectual, emocional y ético de su equipo de trabajo, mostrándose una característica importante en los empleados, en cuanto a la permanencia y duración en el cargo hasta llegar a jubilarse, lo que implica que estos están integrados con los valores del negocio, notándose en la parte gerencial una cualidad poco común que es la reciprocidad y empatía con los otros, para alcanzar lo propuesto. Se evidenció la existencia de valores hacia los clientes, y esto mismo es transmitido a los empleados, como parte de las responsabilidades asociadas al cargo.

En el plano axiológico se pue-

de concluir, que para que una empresa alcance el éxito, debe establecer reglas claras en los valores inherentes a cada cargo, de forma tal que se pueda generar un clima organizacional favorable para que los empleado pueda cumplir con sus obligaciones y gozar de los beneficios justos, como una contraprestación por su desempeño, donde juega un papel determinante la carga de valores del gerentes para poder estimular el plano de las emociones, de los compromisos y la lealtad, gerencia en valores, como un recurso de igual significación e importancia que cualquier otro como el material, lo que implica que la gerencia para alcanzar sus objetivos debe estimular las mentes, los corazones y el alma de sus empleados, de manera que se alcance el éxito. En la misma categoría, resultó ser una persona que se autolegisla guiado por una ley moral, ya que desde temprana edad se independizó, ubicando un trabajo digno, para cubrir sus necesidades económicas y apoyar a sus padres.

REFERENCIAS

Albornoz, J. (1997). *Ética para jóvenes*. Editorial Trillas.

Blasco, M. y Orriz, S. (2016). Ética y valores en enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(4), 145-149.

Cantú, P. (2017). Profesorado universitario: Emisor de valores éticos y morales en México. *Revista Educación*, 42(1). DOI: <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v42i1.23479>

Carvalho, Y. y Henríquez, N. (2020). La ética aristotélica como estrategia gerencial competitiva para las MIPYMES de la provincia El Oro. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 105-111. URL: <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/273>

Díaz, C. y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Revista Empresa y Humanismo*, 19(2), 69-118. DOI: <https://doi.org/10.15581/015.XIX.2.69-118>



Escobar, G. (1992). *Ética*. Editorial Mc Graw Hill.

Fernández, F. y Vidal, R. (2009) *Emprendedores venezolanos ¿Cómo convirtieron sus sueños en realidades?* Ediciones IESA.

Gómez, B. y Martínez, R. (2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación*, 14(28), 33-50. URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-25222016000100002&script=sci_abstract&tlng=en

Guedez, V. (2004) *La Ética Gerencial. Instrumentos estratégicos que facilitan decisiones correctas*. Planeta. Universidad Central de Venezuela.

Kiczkovsky, S. (2004). Los relatos tradicionales como vehículos de valores éticos. *ALED*, 4(1), 73-87. DOI: <http://dx.doi.org/10.35956/v.4.n1.2004.p.73-87>

Malavé, J. (2017). *Ética en la gerencia: un enfoque conductual*. Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA).

Martínez, R. et al. (2019). La innovación social, ¿Prácticas para producir autonomía, empoderamiento y nueva institucionalidad? *Revista Internacional de Sociología*, 77(2). DOI: <https://doi.org/10.3989/ris.2019.77.2.17.022>

Moreno, A. (1998). *Historia de vida de Felicia Valera*. Fondo Editorial Conicit.

Naim, M. (1989). *Las empresas venezolanas: su gerencia. Menición de edición*, 2a. ed. IESA.

Ocando, G. (2009) *Tamboética*. Universidad Católica Cecilio Acosta-Unica.

Paz, A. et al. (2019). Principios éticos de la gerencia participativa en las empresas mixtas petroleras venezolanas. *Revista Espacios*, 40(4).

Rodríguez, E. (2016). Los valores éticos y sus implicaciones en la gestión administrativa. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 3(2), 71-76. DOI: <https://doi.org/10.26423/rctu.v3i2.156>

Saavater, F. (1997). *El valor de educar*. Ariel S.A.

Saavedra, J. (2019). Hacia una perspectiva crítica de la enseñanza del liderazgo en las escuelas de Administración. *Cuadernos de Administración*, 32(59). DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao32-59.hpcel>

Santana, D. (1999). *La familia y la formación de ciudadanos virtuosos*. <http://denissantana.tripod.com/articulos/familia.html>

Stella, M. (2016). La dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en el contexto organizacional venezolano. *Revista de Investigación SIGMA*, 3(1), 19-28. DOI: <http://dx.doi.org/10.24133/sigma.v3i1.913>

Vidal, M. y Pérez, A. (2016). Formación en valores. Conceptos éticos y tecnológicos, métodos y estrategias. *Educación Médica Superior*, 30(4), 399-411.