

LA FILOSOFIA COMO CIENCIA DEL CONOCIMIENTO Y BASE DE LA GESTIÓN GERENCIAL

Carlos José Pérez Morales.²

Enviado: 23/10/2023 • Aprobado: 30/03/2024 • Publicado: 30/06/2024

Resumen

Las organizaciones tienen por objetivo diseñar y desarrollar estrategias que consoliden su posicionamiento en el mercado, esto las lleva a fortalecer sus procesos estratégicos, tácticos y operativos, a fin de adaptarlos a las nuevas realidades gerenciales, culturales, jurídicas y sociales de su entorno. Como toda institución, requieren contar con un modelo gerencial que permita mejorar su gestión administrativa, además de la optimización de aspectos entre los que se encuentra: la gestión, permitiéndoles proveer a sus usuarios mejores servicios para satisfacer sus necesidades de adquisición del conocimiento, productos y/o servicios, es por ello que el presente artículo académico, tiene como finalidad analizar el rol de la filosofía como ciencia del conocimiento y del saber, y su articulación multidisciplinaria con gerencia estratégica, en el desarrollo de un modelo gerencia sustentado en un sistema de indicadores; este estudio posee un diseño de campo de tipo documental flexible, enmarcado bajo un enfoque cualitativo, con un paradigma fenomenológico de tipo interpretativo siendo el objeto de estudio la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA); el cual le otorga una visión real al modelo gerencial como estrategia de gestión administrativa para esta casa de estudios.

Palabras Clave: Filosofía, Modelo Gerencial, Organización

Abstract

Organizations aim to design and develop strategies that consolidate their positioning in the market, which leads them to strengthen their strategic, tactical and operational processes in order to adapt them to the new managerial, cultural, legal and social realities of their environment. Like any institution, they need to have a management model that allows them to improve their administrative management, in addition to the optimization of aspects among which are: management, allowing them to provide their users with better services to satisfy their needs for the acquisition of knowledge, products and/or services, which is why this academic article aims to analyze the role of philosophy as a science of knowledge and know-how, and its multidisciplinary articulation with strategic management, in the development of a management model based on a system of indicators; This study has a flexible documentary field design, framed under a qualitative approach, with a phenomenological paradigm of an interpretive type, being the object of study the Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA); which gives a real vision to the managerial model as an administrative management strategy for this house of studies.

Keywords: Philosophy, Managerial Model, Organization

¹ Dr en ciencias Gerenciales. Universidad Latinoamericana y del Caribe. Cuenta ORCID. Orcid/0009-00023050-7091. Correo: carpez74@gmail.com

Introducción

La filosofía es una de las disciplinas de más larga data en la historia de la humanidad. Su importancia no es exclusiva de las humanidades y de los estudiosos del arte o de la historia. Su diversidad de ramas y de especializaciones le permite pensar en los dilemas del ser humano contemporáneo y aplicarse a diferentes áreas del saber.

Representa la posibilidad de pensar el modo en que estamos cambiando el mundo, o sea, el modo en que estamos cambiándonos a nosotros mismos y, a la par, el modo en que estamos pensando al respecto. La filosofía es un espejo en el que mirarnos para saber quiénes somos. La filosofía de gestión de la organización está diseñada para conectar los significados de la existencia de la organización con los significados del trabajo de quienes son empleados en ella para encontrar consenso y armonía.

Las organizaciones son las principales estructuras involucradas en los diferentes enfoques direccionales de gestión que permiten aplicar procesos de optimización, y que estas experimenten transformaciones innovadoras dentro de la misma, logrando cambios favorables en la dinámica del mundo gerencial.

A través de la filosofía organizacional, se diseñan un conjunto de principios organizacionales internos, normas morales y administrativas, un sistema de valores y creencias compartidas por todos los empleados y dedicadas al objetivo global de la organización.

La gestión de la organización implica una visión estratégica de la organización. La visión es la filosofía rectora del negocio, la razón de ser de la empresa, no la meta en sí misma, sino un sentido del propósito central de la empresa. Basado en lo anterior, lo trasladamos a la Gerencia Universitaria en donde observamos que actualmente, esta modalidad gerencial se proyecta sobre una sociedad de conocimiento, lo cual hace que las ventajas competitivas se conviertan en una prioridad.

Las universidades, deben actualizar su gestión gerencial con la finalidad de alcanzar calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, excelencia, equidad y producción de bienes sociales, que permitan establecer relaciones y el cumplimiento de las funciones básicas de estas casas de estudios, como son: la docencia, la investigación, la extensión y la producción de acuerdo a lo exigido en la sociedad actual.

Partiendo de esta realidad, las diversas organizaciones incluyen a las del sector universitario, buscan en los modelos gerenciales esa herramienta de gestión eficaz. Los modelos gerenciales se diseñaron bajo los lineamientos de Cuadro de Mando Integral (CMI) Kaplan & Norton (2014), este modelo de gestión permite la modificación y adaptabilidad a las necesidades de las distintas organizaciones caso de universidades.

Alineados al Pensamiento Estratégico, presentado por autores como Mintzberg, Henry (1999), Porter, Michel (2002) y Sengel, Peter (2011), los cuales presentan enfoques desde diferentes perspectivas en cuanto al pensamiento estratégico. Es así, como en el ambiente que se plantea el presente artículo subyace la filosofía como el estudio del origen, el ser, y la estructura, de la gestión universitaria, bajo el criterio de modelo gerencial, en la gerencia, estructura organizativa e identidad institucional.

Este artículo tiene como objetivo desarrollar de manera lógica, racional y sistemática un modelo gerencial con un sistema de indicadores que certifique de manera eficiente y eficaz la gestión administrativa en la gerencia, estructura organizativa y la identidad institucional, el mismo podrá ser implantado en cualquier otra Universidad Nacional Experimental.

La Filosofía como Base de la Gestión Gerencial

Si por filosofía entendemos principalmente una visión del mundo, un sistema de puntos de vista sobre el mundo y una persona en él como parte de un sistema social, económico y político, es lógico suponer que la filosofía de gestión de una organización es el significado de su existencia, así como determinar el lugar y rol

de un empleado, sus creencias y valores, relaciones que se desarrollan en el proceso de consecución de los objetivos de la organización.

La gestión gerencial actual coloca en interacción aspectos de desarrollo mundial con elementos de desarrollo local, contextualizando factores económicos, políticos, filosóficos, científicos, tecnológicos, gerenciales, académicos y socio históricos, en una dinámica de transformación permanente que inciden en la vida diaria, para lo cual se requiere que estas variaciones involucren a las universidades.

Esto ha llevado a que los esquemas tradicionales en gerencia sufran modificaciones de forma y de fondo, ya que estos no han permitido obtener los resultados esperados. La filosofía de gestión en el contexto organizacional es fundamental para establecer una visión estratégica y definir el propósito central de una empresa. Basándose en tres aspectos clave:

- Ciencia: Las decisiones estratégicas se fundamentan en datos empíricos.
- Trade-off: A veces, se renuncia a algunas estrategias en favor de otras.
- Arte: Las personas creativas aplican estrategias en diversas áreas funcionales.

Además, la filosofía de gestión implica una visión que va más allá de una simple meta; es el sentido del propósito central de la empresa. Esta situación obliga a las distintas organizaciones incluyendo a las del sector universitario, al diseño de mecanismos sistemáticos y metodológicos que permitiera conducir su gestión administrativa de manera eficiente. Es allí, donde se insertan los modelos gerenciales con su sistema de indicadores como mecanismos regulatorios de las acciones en la gerencia estableciendo parámetros y delimitando el alcance de los procesos en cualquier organización.

Los modelos gerenciales, de acuerdo a (Rivero & otros 2012), “son estrategias de gestión operativa de la gerencia que se emplean para direccionar el sistema estratégico de una empresa u organización. Se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación” (p.17)

Todo modelo gerencial, es una representación de una realidad que refleja, por lo que, en gerencia, como en otras ciencias, los modelos determinarán una pauta, una base de sustento que a la larga permite el desarrollo orientado de la organización en general que lo utiliza.

En el área académica, la gerencia se entiende como “el estudio de las decisiones y acciones del equipo de alta dirección para ser competitivos en el mercado” (Nag et al pág. 24 2007). La gerencia universitaria, es aquella, ejercida por cada unidad estratégica que conforma la estructura organizativa en la institución y su gestión administrativa dependerá de la distribución de funciones que se establezcan en el consejo universitario.

Por tanto, al diseñar una estructura dentro de una institución universitaria, los directivos podrán delimitar el trabajo de cada uno de los individuos, estableciendo posiciones jerárquicas en las cuales se especifiquen obligaciones y reglas para desempeñar las actividades designadas a cada una de las personas que integran la organización con el fin de lograr los objetivos predeterminados por los altos mandos.

El diseño y desarrollo óptimo de una gestión organizacional en cualquier organización incluyendo al sector universitario, tiene un papel fundamental, en la cual se involucra un esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisiones, procedimientos y sistemas dentro de un conjunto de unidades, factores, materiales y funciones para la consecución de objetivos.

Otro aspecto fundamental de todo proceso gerencial incluyendo al universitario, es la declaración de la misión, visión y valores que identifica y diferencia a esta del resto de la institución que están en el mismo ámbito, lograr que se posicione tanto en sus empleados como en público externo, es un factor clave para su proyección; siendo de extremo cuidado su selección, diseño, desarrollo e implantación.

Por todo, lo anteriormente descrito involucra a la gestión gerencial en el diseño de un modelo gerencial, para lograr el objetivo institucional mediante procesos ordenados y sistemáticos, además de existir mecanismos para la

corrección de errores en la ejecución de actividades, así el proceso continuo de mejora por la calidad se constituye en una exigencia ética.

Objetivo General.

Diseñar desde la Filosofía de Gestión un Modelo Gerencial para optimizar de la Gestión Administrativa, Basado en un Sistema de Indicadores

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el estado actual de la filosofía de gestión administrativa en la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas, UNEXCA
- Evaluar los diversos enfoques teóricos y filosóficos de modelos gerenciales e indicadores de gestión, que se adaptan a la función gerencial de la UNEXCA.
- Establecer un Modelo Gerencial fundamentado en la Filosofía de Gestión que optimice la Función Administrativa de la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas, basado en un Sistema de Indicadores.

Modelo de Investigación-Metodología

Cuando los recursos sobre determinado supuesto a investigar son amplios. Es necesario delimitar el estudio; el abordaje de toda investigación debe iniciar con la precisión del tema, esto permite establecer la acción investigativa, convirtiéndose en el punto de partida que direcciona el contexto que va a proporcionar la base para desarrollar la investigación.

En este punto, el autor del artículo establece la postura que tendrá toda la investigación definiendo cada aspecto de manera estratégica y metodológica, seleccionando el enfoque epistémico que le permita dar respuesta a la situación planteada.

Considerando la complejidad existente en la realidad abordada como estudio del presente artículo, y otros aspectos que se abordaran y desarrollan desde la

filosofía de gestión, con perspectiva estratégica gerencial del investigador y desde la fenomenología como base epistemológica de la presente indagación de metodología cualitativa.

Que busca establecer un modelo gerencial fundamentado en la filosofía de gestión basado en un sistema de indicadores que permitirán representar la gestión administrativa gerencial, estructura organizativa y la identidad institucional. El basamento metodológico que fundamenta el desarrollo de la investigación, se enmarca en el enfoque cualitativo, según Hernández & Otros (2014):

Bajo la búsqueda cualitativa en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con los datos de acuerdo con lo que observa qué ocurre. (p 125).

Mostrándose la realidad tal como es percibida en su entorno, se diseña el modelo gerencial que emerge del contexto que se estudia. Con el propósito de crear indicadores apropiados a la realidad de la gestión universitaria, que orienten a los responsables de cumplir con normas y procedimientos vinculados con su rol gerencia.

Continuando con la visión investigativa en las ciencias sociales, este momento constituye la direccionalidad del enfoque cualitativo de la investigación, con un paradigma fenomenológico interpretativo basado en un diseño de investigación flexible.

La presente investigación se ajusta en el paradigma fenomenológico, según Báez & Otros (2007), exponen que, “Los fenómenos son las cosas tal y como se muestran, tal y como se ofrecen a la conciencia. La fenomenología se interesa por la conciencia; entendida como el estado en el que se hace presente la realidad, a la que llama fenómeno” (p.309).

Filosofía de Gestión Organizacional

La filosofía es un espejo en el que mirarnos para saber quiénes somos. En la Filosofía está representada la posibilidad de pensar, el modo en que estamos cambiando el mundo, o sea, el modo en que estamos cambiándonos a nosotros mismos y, a la par, el modo en que estamos pensando al respecto.

La filosofía es una ciencia formal tan estudiada y aplicable como cualquier otra. Sirve para entender los fenómenos de la vida social, política y económica de los pueblos. Para Descartes la filosofía es el saber que averigua los principios de todas las ciencias hasta las verdades últimas. Locke, Berkeley y Hume intentan un ejercicio filosófico como reflexión crítica sobre la experiencia. En cuanto a Kant, la filosofía es el conocimiento de la razón por principios.

Foucault abordó la filosofía desde una perspectiva histórica y crítica. Para él, la filosofía debía analizar las relaciones de poder y las estructuras sociales que determinan el conocimiento y la verdad. Cuando se desarrolla la filosofía de gestión de la organización, esta implica una visión estratégica de la organización. La visión es la filosofía rectora del negocio, la razón de ser de la empresa, no la meta en sí misma, sino un sentido del propósito central de la empresa. Al diseñar la filosofía de gestión organizacional, se construye al conjunto de ideas que se plantean con el fin de establecer la misión, visión, valores y estrategias para el óptimo funcionamiento de una organización o empresa.

La filosofía de gestión organizacional es un elemento de gran importancia para las organizaciones en general, ya que define los objetivos a cumplir y sus principios, lo que a su vez permite su evolución y competitividad. Es importante comprender que la gestión empresarial se basa en esta filosofía, ya que define los cimientos sobre los cuales se construyen todas las acciones y decisiones de la organización.

La Filosofía Organizacional constituye el conjunto de principios y valores éticos que guían el funcionamiento de una empresa. Abarcan aspectos como la misión, visión y valores de la empresa, así como también los objetivos a largo plazo, las estrategias de negocio y los procesos internos. Partiendo de esta visión las organizaciones diseñan modelos de gestión que optimicen sus operaciones desde todos los ámbitos estratégicos que las componen.

Resultados- Modelo de Gestión Organizacional

Filosofía Institucional

La Institución – Razón Social

Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas UNEXCA

Naturaleza

La Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA), es un instrumento del pueblo venezolano para contribuir con el desarrollo endógeno integral, sustentable y sostenible del Estado venezolano; a partir de la formación integral y avanzada, la generación y apropiación social del conocimiento, de carácter humanista, haciendo énfasis en las Ciencias Sociales y Políticas y la vinculación activa con las comunidades, proyectos de desarrollo y empresas socioproductivas, hacia un nuevo modelo que garantice una Universidad Popular y Productiva.

Objeto

La Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA), desarrollará proyectos y programas académicos de formación integral y avanzada, creación intelectual, desarrollo tecnológico, innovación, asesoría y vinculación social; haciendo énfasis en las Ciencias Sociales y Políticas para el fortalecimiento del Estado venezolano, en correspondencia con las necesidades planteadas por el Poder Popular.

Encargo Social

La Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA), tiene como encargo social contribuir activamente con el desarrollo endógeno integral, sostenible y sustentable en su área de influencia, con la participación activa y permanente del Poder Popular, haciendo énfasis desde las Ciencias Sociales y Políticas, bajo enfoques multidisciplinarios y transdisciplinarios, para abordar los problemas y retos de su contexto territorial, de acuerdo con las necesidades y potencialidades del pueblo de la Gran Caracas, a partir de las realidades geohistóricas, culturales, sociales y productivas, ayudando a conformar una nueva geopolítica nacional e internacional.

Misión

Formar las nuevas republicanas y nuevos republicanos para la construcción colectiva de la patria comunal en ciencias sociales y políticas, a través de proyectos y programas académicamente emancipados de formación integral y avanzada, creación intelectual, desarrollo tecnológico, planes socio productivos y formación de liderazgo.

Visión

Fortalecer la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas, como una institución universitaria reconocida por el prestigio de sus proyectos y programas académicos, su creación intelectual, desarrollo tecnológico, planes socio productivos y formación de liderazgo, destacada por la eficacia y pertinencia de sus bienes y servicios culturales, por el valor de las personas que forman la comunidad universitaria caracterizada por el esfuerzo permanente y el compromiso para responder a las necesidades inherentes de la República Bolivariana de Venezuela.

Valores

El funcionamiento institucional se fundamenta en una política de mejoramiento continuo. Tal política implica que toda la comunidad universitaria debe practicar y promover en su desempeño diario los valores y actitudes siguientes: **Solidaridad, Honestidad, Respeto, Responsabilidad, Servicio.**

Modelo de Filosofía Institucional-UNEXCA



Fuente: Autor (2024)

Concepción del Modelo Gerencial, basado en un sistema de Indicadores

El desarrollo de este modelo viene dado en primer lugar desde la praxis del ejercicio gerencial del investigador tanto cuando era colegio universitario y luego de su transformación a universidad nacional experimental, lo que le permite vivenciar la realidad de esta casa de estudio en ambos escenarios.

Todo esto le sumó al investigador como antesala para establecer la concepción de un modelo gerencial para la optimización de la gestión administrativa en la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas UNEXCA, fundamentado en un sistema de indicadores.

Con esto lo que se busca es dotar de una herramienta gerencial que maximice la gestión administrativa de la UNEXCA en tres áreas estratégicas (gerencia, estructura organizativa e identidad institucional) con el propósito de incrementar y mantener la calidad de sus procesos como universidad nacional experimental.

El modelo gerencial que proporcionará un mecanismo estratégico para la optimización de la gestión administrativa en la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas UNEXCA; así como también podrá servir de referencia para otras universidades, este en adelante lo denominaremos cuadro de mando integral (CMI).

Indicadores de Gestión UNEXCA

De acuerdo Salgueiro, Amado (2015) “Son un conjunto de instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos” (p 2). Estos determinan el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales para los cuales se han desarrollado una serie de actividades concretas. Las organizaciones utilizan indicadores de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito al alcanzar lo definido en la planeación estratégica.

Conforme a las diferentes concepciones teóricas presentadas como metodología para construir indicadores de gestión, el autor tomó la de Salgueiro,

Amado (2015), como referente, sin embargo, no asumió estrictamente los pasos de la postura teórica para la construcción de los mismos.

Se seleccionó los diversos aspectos estratégicos planteados desde la perspectiva teórica del referente propuesto, permitiendo la concepción de un sistema de indicadores, considerando factores preponderantes como elementos integrales en el diseño de este sistema los cuales son: unidad, título, criterio, categorías, objetivos, causa de la variación, correctivos, periodicidad, estimación e indicador creando un perfil del indicador que organizar los diferentes componentes. El sistema de indicadores está diseñado por un conjunto de factores alineados a diversos aspectos del área administrativa de la universidad nacional experimental de la gran Caracas UNEXCA.

Representación Visual del Modelo Gerencial UNEXCA



Fuente: Autor (2024)

Reflexiones de Cierre

Filosofía es un conjunto de razonamientos lógicos y metódicos sobre conceptos abstractos que tratan de explicar las causas y fines de la verdad, la realidad, las experiencias y nuestra existencia. La filosofía organizacional abarca

aspectos como la misión, visión y valores de la empresa, así como también los objetivos a largo plazo, las estrategias de negocio y los procesos internos.

La gestión administrativa en cualquier escenario, siempre se será compleja por cuanto es la esencia de ejecución de todos los procesos estratégicos en los distintos ámbitos de acción en los cuales se desarrolla la organización. Es por ello que toda organización debe estar en la necesidad de diseñar y ejecutar un modelo gerencial, que sustente la gestión administrativa y en general cada aspecto de acción que se lleve a cabo dentro de la misma.

Un modelo gerencial es un plan de acción diseñado estratégicamente para la conducción de áreas estratégicas definidas en la misión, visión y objetivos, los cuales se alinearán a la filosofía de la organización para alcanzar las metas trazadas. Todo modelo gerencial debe contar con un mecanismo de control que impacte en la ejecución de las acciones, es allí donde los indicadores de gestión estimaran la eficiencia y eficacia de los procesos, permitiendo a los gerentes puedan tomar decisiones acertadas para el correcto alcance del objetivo planeado.

Con esta investigación se busca proporcionar un mecanismo de gestión estratégico para las distintas acciones administrativas y académicas que se llevan que se desarrollan en una universidad, siendo de referencia en este caso estudio de tipo experimental, sin embargo, no es una limitante para su efectiva aplicación en otra universidad no experimental del país.

El no contar un modelo gerencial, imposibilita que exista un sistema de indicadores que permitan optimizar las áreas estratégicas y alinearse perfectamente con la planificación estratégica, lo cual genera una absoluta insuficiencia en la gestión de los procesos de gestión administrativo.

El modelo gerencial dará como resultado final, una metodología interna que para su ejecución; este contendrá los elementos que deben considerarse para gestionar las diferentes áreas estratégicas que integran la estructura de la UNEXCA, haciendo énfasis en los procedimientos, permitiendo cumplir con las metas y objetivos institucionales, y al mismo tiempo servirá de base para crear la

información necesaria cuando la Universidad evalué la gestión de los distintos procesos.

En este sentido, se establecerán las directrices para que se diseñen estrategias de trabajo basadas en los indicadores, que se aplicarán para regular la gestión administrativa en todas las áreas, y que garantizarán el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Este modelo debe, ser objeto de revisiones periódicas, por parte de los gerentes universitarios, para considerar ajustes que fueren necesarios, porcuanto las estrategias se adecúan al entorno, y hoy en día la dinámica institucional, tanto externa como interna son muy cambiantes. Es por ello que hace ineludible, la concepción y ejecución de estos dos componentes estratégicos que fortalecerán la gestión no lo solo administrativa sino de cada espacio donde existe un proceso dentro de la UNEXCA.

Referencias

- Amador, Juan P. (2003). **Proceso Administrativo**. Editorial Gedisa. Barcelona.
- Álvarez, C. (2009). **Innovación, competitividad y nuevos modelos gerenciales**. *Cuadernos de investigación EPG*, 1-15.
- Báez & Otros (2007). **Investigación Cualitativa**. ESIC Editorial. Madrid, España.
- Beltrán (2000) Beltrán, Jesús (2000). **Indicadores de Gestión Herramientas para Lograr la Competitividad**. (2a. ed.). Editores Colombia.
- Denzin, N et al. Lincoln, Y (2005). **El Manual Cualitativo de Investigación**. Editorial Gedisa. Barcelona
- Drucker P. (2004). **Los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI**. Bogotá. Norma.
- Hernández, R; Fernández C; Baptista, P, (2014) **Metodología de la Investigación**. México 5ta edición, Mc Graw Hill, 2014.
- Kaplan R y Norton D (2014). **El cuadro de Mando Integral. The Balanced scorecard. Harvard Business**. (3ra ed.) Barcelona, editorial Gestión 2005.

Salgueiro, Amado (2001), **Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando**, Editorial Díaz de Santos Castellano, España.

Sampieri, R; & Otros (2003). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Sengel, P (2011), **La Quinta Disciplina**, Segunda Edición, Ediciones Granica, Buenos Aires, Argentina

Universidad Bicentenario de Aragua (2021) **Manual para la Elaboración, Presentación y Evaluación del Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de los Programas de Postgrado**.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (U.P.E.L.) (2012). Vicerrectorado de Investigación y Post-grado. **Manual de Trabajos de Grados, Maestrías y Tesis Doctorales**. Caracas Venezuela.