

# Artículos



## Investigación

### LA ÉTICA GERENCIAL EN LAS ORGANIZACIONES FARMACÉUTICAS VENEZOLANAS. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICO-AXIOLÓGICA

**Sandra Y. Rondón Rey**

Doctora en Gerencia de la Universidad Yacambú Farmacéutica de la Universidad de los Andes. Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial, Universidad Fermín Toro. Programa de Capacitación Docente, Universidad Nacional Venezuela.  
E-mail: sandradza@hotmail.com

**Laura Ysabel Sarabia**

Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Magister en Ingeniería Industrial mención Gerencia. Ingeniero en Informática. Docente adscrito al Departamento de Técnicas Cuantitativas del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.  
<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>  
E-mail: lsarabia@ucla.edu.ve

#### RESUMEN

Esta investigación permitió indagar los sentidos y significados que los informantes clave le dan a la ética en las organizaciones farmacéuticas venezolanas y, sobre la base de los hallazgos, construir una aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas. Para el logro de estos propósitos el estudio fue orientado con el paradigma Interpretativo con enfoque cualitativo, como sendero para conocer la realidad de la praxis de la ética en la gerencia de las organizaciones farmacéuticas que subyace en las personas que se desempeñan en ellas como profesionales. Se asume una posición ontológica de la realidad social de naturaleza subjetiva, variada y plural, se aborda este estudio desde una dimensión epistemológica comprensiva, dialógica e intersubjetiva. Es por ello que se recurre a la interpretación como camino metodológico, apoyado en el método fenomenológico-hermenéutico. Como contexto se seleccionaron dos (2) organizaciones farmacéuticas pertenecientes a las Cadenas farmacéuticas y dos (2) organizaciones farmacéuticas comunes y como protagonistas a seis (6) profesionales farmacéuticos. Para recoger la información, se utilizó la entrevista en profundidad y se analizó la información aplicando los criterios de la categorización y triangulación de la información proveniente de los diferentes versionantes. Los hallazgos permitieron generar una aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas y una serie de reflexiones sobre el tópico estudiado.

**Palabras clave:** ética, gerencia, organizaciones farmacéuticas.

**Recibido:** 11-10-2018

**Aceptado:** 29-11-2018

**MANAGEMENT ETHICS IN VENEZUELAN  
PHARMACEUTICAL ORGANIZATIONS. A  
THEORETICAL-AXIOLOGICAL APPROACH.**

**Sandra Y. Rondón Rey**

*PhD in Management of Yacambú University  
Pharmaceutical of the University of the Andes. Magister  
Scientiarum in Business Management, Fermín Toro University.  
Teacher Training Program, National University  
Venezuela.  
E-mail: sandradza@hotmail.com*

**Laura Ysabel Sarabia**

*PhD in Economic and Administrative Sciences. Master in Industrial  
Engineering, Management. Informatics Engineer. Teacher assigned  
to the Department of Quantitative Techniques of the Deanship of  
Economic and Business Sciences of the Centroccidental University  
Lisandro Alvarado.  
Venezuela.  
<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>  
E-mail: lsarabia@ucla.edu.ve*

**ABSTRACT**

*This investigation allowed investigating the meanings and meanings that key informants give to ethics in Venezuelan pharmaceutical organizations and, based on the findings, construct a theoretical-axiological approach to managerial ethics in Venezuelan pharmaceutical organizations. To achieve these purposes, the study was oriented with the interpretive paradigm with qualitative approach, as a path to know the reality of the practice of ethics in the management of pharmaceutical organizations that underlies the people who work in them as professionals. It assumes an ontological position of the social reality of a subjective, varied and plural nature, this study is approached from a comprehensive, dialogical and intersubjective epistemological dimension. That is why we resort to interpretation as a methodological path, supported by the phenomenological-hermeneutical method. As a context, two (2) pharmaceutical organizations belonging to the Pharmaceutical Chains and two (2) common pharmaceutical organizations were selected and six (6) pharmaceutical professionals were the protagonists. To collect the information, the in-depth interview was used and the information was analyzed applying the criteria of the categorization and triangulation of the information coming from the different versions. The findings allowed us to generate a theoretical-axiological approach to managerial ethics in Venezuelan pharmaceutical organizations and a series of reflections on the topic studied.*

**Keywords:** *ethics, management, pharmaceutical organizations.*

## 1. INTRODUCCIÓN

La humanidad actualmente atraviesa por difíciles y complejas circunstancias caracterizadas por la incertidumbre y el caos. En algunas regiones dichos rasgos están identificados, por una parte, con la violencia y la incompreensión entre los hombres y, por la otra, están asociadas a la intolerancia, el irrespeto de las normas morales y legales con sus lógicas consecuencias, entre las que destacan las actitudes hostiles y los comportamientos contrarios a la moral, al derecho y a la ética, los cuales son fundamentales para garantizar el mantenimiento del equilibrio social. Este panorama plantea la necesidad de una revisión de los auténticos valores que deben orientar las maneras de pensar, las actitudes y las conductas de las personas en sociedad.

En ese sentido, Vargas y Árraga (2006), expresan que en los últimos tiempos, a nivel mundial han ocurrido una serie de acontecimientos tanto en el ámbito económico y social como en el cultural, que han generado un renacimiento de la revalorización de la ética; nuevamente se plantean que está por encima de la ciencia y debe guiarla en su capacidad de servir a la humanización del individuo en particular, y de la sociedad, en general.

En tanto los autores afirman que:

*Se debe a varios factores; por un lado, a los avances de la bio-medicina, especialmente de la tecnogénica y por otro lado, la caída del sistema económico centralizado de los países del este y su sustitución por otro mercado. Otros factores importantes son la crítica situación socio-económica-cultural y política, la corrupción de los funcionarios gubernamentales, el soborno, los conflictos de intereses, el incremento de la pobreza, la inseguridad personal, la violencia intra y extra-familiar, entre otros (p. 12).*

En el mismo orden de ideas, existe una crisis en la humanidad tanto a nivel cultural, social, económico, como intelectual y ética, lo que ha llevado a las organizaciones a replantearse su manera de actuar y buscar apegarse a los principios éticos y morales, con el fin de escapar del caos y de la descomposición social.

En el ámbito de la industria farmacéutica, en búsqueda de solventar esta crisis mundial existe el Código de Ética, que se fundamenta en la validez de los valores morales dando sentido al ejercicio profesional del farmacéutico en la sociedad actual, sociedad compleja, debido a los cambios profesionales y a los avances científicos y tecnológicos que se han producido en los últimos años. Ello determina que en el ejercicio de la profesión farmacéutica surjan conflictos cuya resolución, en muchos casos, supone un reto para la conciencia del farmacéutico que ha de contemplar la dimensión humana del paciente, de las clases sanitarias y de la sociedad en general.

En la actualidad, en el sector farmacéutico, se pueden destacar tres problemas que afectan al sector salud de forma estructural: la medicalización de la sociedad, el uso inapropiado de las tecnologías, y los procesos de acumulación de capital en este sector, con distintos intereses.

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sostiene que los productores farmacéuticos son quienes disponen de más información, pero existen diferencias de intereses, lo cual puede dar lugar a un desequilibrio entre el ánimo de lucrar y el interés por la salud. En este sentido, un gran desafío consiste en garantizar que la salud se sobreponga a los intereses económicos. Teniendo como marco la posición de la Organización Mundial de la Salud, (OMS) en esta materia, se discute la ética bajo varias perspectivas: la ética profesional; la relación de los servicios farmacéuticos y los usuarios/pacientes; la ética en los procesos de toma de decisión; la ética en la investigación y la propiedad intelectual y el acceso a medicamentos, buscando garantizar que los intereses económicos no se sobrepongan a los intereses sanitarios y el derecho a la vida.

Al percibir tal situación, surge la inquietud de plantearse las siguientes interrogantes: ¿Qué sentido y significado tiene la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas? ¿Qué principios epistemológicos, axiológicos y metodológicos, fundamentan la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas? ¿Cuál es la interpretación de los significados que tiene la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas? ¿Cómo se posibilitará la construcción de una aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas?

En búsqueda de la respuesta a las mismas se plantearon ciertos propósitos de investigación, comenzando con develar el sentido y significado que tiene la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas desde la perspectiva de los versionantes clave, para luego poder interpretar los significados y significantes que los actores sociales develan desde la perspectiva epistemológica, axiológica, socio-antropológica y metodológica, que sustentan la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas y generar una aproximación teórico-axiológica sobre el fenómeno de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas en un contexto reflexivo.

## 2. REFERENCIAL TEORICO

### 2.1 Teoría Axiológica

El término axiología fue empleado por primera vez, según refiere Ferdinand (2003), "por Paul Laupie en 1902 y posteriormente por Eduard Von Hartman en 1908" (p. 33). La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los valores negativos,

analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. La investigación de una teoría de los valores ha encontrado una aplicación especial en la ética y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor posee una relevancia específica. Algunos filósofos como los alemanes Heinrich Rickert o Max Scheler, citados por Ferdinand (ob. cit.), han realizado diferentes propuestas para elaborar una jerarquía adecuada de los valores.

Desde el punto de vista ético, la axiología junto con la deontología constituyen las bases esenciales de la Ética, la cual tiene como objeto de estudio por un lado los fundamentos del deber y, por otro, las normas morales, esta última referida a un conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de una determinada materia, conocida como la teoría del deber

Es necesario, por tanto, recordar que las organizaciones se componen de personas, pero también que en ellas existe un procedimiento aceptado, más o menos explícito, a través del cual se toman las decisiones, de suerte que el responsable de las decisiones tomadas no es cada uno de los miembros de la organización, sino ésta en su conjunto.

Así, la estructura de la organización le dota de rasgos esenciales para considerarla un agente ético-competitivo; tales rasgos forman parte de su cultura organizacional y la definen como organización humana.

En virtud de ello, surge la necesidad de abordar una reflexión sobre la necesidad de vincular los valores desde las principales teorías axiológicas: cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos.

## 2.2 Teoría Ética

Uno de los aspectos fundamentales de la dinámica del comportamiento humano en sus relaciones sociales y afectivas, es la ética bajo la cual se realicen las diversas acciones cotidianas. Son numerosas las concepciones que se tiene de la ética, según ha podido corroborarse en la presente revisión literaria. Desde el punto de vista etimológico, Guliani (2003), señala que:

*La palabra ética proviene de la íntima relación con la moral tanto que ambos términos se confunden con frecuencia. Los términos moral y ética tienen el mismo significado etimológico, con la diferencia que el primero deriva del latín (mos) y el segundo del griego (ethos) (p. 16).*

La ética, sin embargo, no prescribe ninguna norma o conducta; no manda ni sugiere directamente qué debe hacerse. Su cometido consiste en aclarar qué es lo moral, cómo se fundamenta racionalmente una moral y cómo ha de aplicarse ésta

posteriormente a los distintos ámbitos de la vida social. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.

Algunos han dado a la ética el título de arte de vivir bien, lo cual no parece exacto, pues según Balder (2000), "si se reuniesen todas las reglas de buena conducta, sin acompañarlas de examen, formaría un arte, más no una ciencia" (p. 12).

De allí que la ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral.

Su estudio se remonta, según Balder (ob. cit.):

*A los orígenes de la filosofía moral en Grecia y su desarrollo histórico ha sido diverso. Una doctrina ética elabora y verifica afirmaciones o juicios determinados. Esta sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como 'malo', 'bueno', 'correcto', 'incorrecto', 'obligatorio', 'permitido', etc. referido a una acción o decisión. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones (p. 14).*

Por otro lado, la ética es una de las principales ramas de la Filosofía, en tanto requiere de la reflexión y de la argumentación, en este campo es el conjunto de valoraciones generales de los seres humanos que viven en sociedad.

## 2.3 Ética como principio fundamental

La ética, del griego ethos, rige la conducta humana de acuerdo con las costumbres; trata de las obligaciones del hombre con las leyes que lo rigen, el modo de actuar admitido por la sociedad a la que pertenece, inclinándose más hacia la teoría que a la conciencia. Debe situarse precisamente en el centro de reflexión personal, sin vincularse de forma irreversible a otros ámbitos que no sean los del pensamiento y la meditación.

Por ser racional, la ética puede iluminar los otros dominios sobre los que se sitúa, estableciendo un equilibrio entre derechos y responsabilidades, requiriendo que todas las personas sean conscientes de la unidad intrínseca de la humanidad, tanto en el espacio como en el tiempo.

En ética, los principios son reglas o normas de conducta que orientan la acción. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, entre otros. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

En tal sentido, los principios, según Olivero (2005):

*Son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales y se los puede apreciar en la mayoría de las doctrinas y religiones a lo largo de la historia de la humanidad (p. 44).*

*Es decir, son pautas o preceptos que se deben cumplir para vivir en sociedad de manera equilibrada. Emanuel Kant, citado por Olivero (ob. cit.), fundamenta la ética en la actividad propia de la razón práctica. Considera principios aquellas proposiciones que contienen la idea de una determinación general de la voluntad que abraza muchas reglas prácticas. Los clasifica como máximas si son subjetivos o leyes si son objetivos.*

*Sin embargo, la ética como principio fundamental se orienta hacia las acciones morales. Al respecto, Morientes (2001), señala que:*

*La auténtica Obligación Moral no es la obligación que se siente por la presión externa, ni el temor al castigo, tampoco es la acción del Super Yo, que desde el inconsciente impulsa el cumplimiento de las normas inflexibles y, la mayoría de las veces inadecuadas. No es mucho menos ese tipo de acción psíquica originada por el inconsciente. La Auténtica Obligación Moral lejos de ser una presión originada en la autoridad, o en la sociedad, o en el inconsciente, o en el miedo al castigo, es de tipo racional. Se define así "Es la presión que ejerce la razón sobre la voluntad, enfrente de un valor" (p. 09).*

*De lo expuesto, se infiere que cuando una persona capta un valor con su inteligencia, de verse solicitada por dicho valor, y entonces la inteligencia propone a la voluntad la realización de tal valor. Pero la inteligencia presiona suavemente, sin suprimir el libre albedrío; simplemente ve una necesidad objetiva y como tal la propone a la voluntad para su realización.*

*Se trata pues, de una exigencia propia de la razón, fundamentada en un valor objetivo, pero nacida en lo más íntimo y elevado de cada hombre: su propia razón. Por lo tanto, la obligación moral es autónoma y no incompatible con el libre albedrío.*

*En relación con lo anterior, la base de la obligación, es la razón frente a un valor. Por esto se dice que el fundamento próximo de la obligación moral es el valor. Y no solo en el plano subjetivo, sino que también en el plano objetivo, dado que la ley es la expresión de un valor originada en la razón. Esta misma ley la cualidad de producir en el sujeto, que se guía por su recta razón, el sentimiento de obligación.*

*A esto se le llama obligatoriedad de la ley, propiedad típica y que se deduce a partir del valor expresado por ella. En otras palabras: el hombre, con su razón, trasciende al plano de los hechos y percibe el*

*valor de las leyes, con esto el mismo se impone una obligación o exigencia de tipo racional, sin menospreciar su libre albedrío y su autonomía. Esta es la fundamentación de la Obligación Moral.*

## **2.4 Ética Gerencial**

*La ética es considerada como propia de las relaciones de los hombres entre sí, en el trabajo; existiendo formas para promover la influencia de la ética dentro del ámbito empresarial y por ende gerencial, con las tendencias gerenciales. Sobre este particular, Yarce (2013), plantea que:*

*Una visión integral de la ética nos permite mirarla como una tarea que implica intenciones, decisiones y acciones tendientes a alcanzar los fines específicos de la empresa, esos distintos beneficios antes mencionados, por parte de personas cuyo comportamiento es observable para comprobar si es correcto o no. (p.1)*

*La primera aproximación que se impone, según Meléndez y Guerra (2012), es la de precisar las distinciones entre ética y moral; cabe señalar que las reglas y las órdenes, así como las costumbres y tradiciones que se imponen desde fuera se refieren a la moral, la ética por el contrario proviene de las convicciones y las decisiones que vienen desde dentro de nuestras conciencias. La moral se refiere a la oposición entre un valor o no valor en cambio la ética revela la oposición de un deber y un deber de conciencia. La ética es una parte de la moral y debe existir armonía entre ellas.*

*Para las mencionadas autoras la ética es dinámica y flexible pero se apoya en principios y valores que encarnan las personas concretas y se proyectan interpersonalmente en la organización. Ayuda a desarrollar hábitos estables de buena conducta y fomenta prácticas colectivas correctas y hace que se cumpla la legalidad (las normas del país y las normas de la empresa pero, sobre todo, crea una cultura que va mucho más allá de la legalidad, apoyada en la libre voluntad de quien la práctica.*

*La gestión ética de las empresas, y al hacer referencia a gestión se asocia a gerencia, se ha convertido en algo fundamental en la sociedad para hacer que el proyecto perdure en el largo plazo; porque las empresas actuales están en cierto modo enfermas de cortoplacismo y esto es algo que debe cambiar si se quiere un comportamiento ético por parte de las personas en general.*

*En ese sentido, Guédez (2004), refiere que:*

*"Los actos de las empresas y de los individuos que hacen parte de ellas influyen de manera positiva o negativa a todo lo que está a su entorno. Es por eso que toda empresa tiene códigos de conductas sustentadas en valores".*

El mismo autor argumenta que casi todas las actividades desde que nacemos hasta que morimos se desarrollan en organizaciones y con organizaciones.

De igual modo, cabe acotar también que los problemas éticos surgen en la práctica de relaciones de rivalidad o competencia organizacional, donde no se plantean relaciones de cooperación. En ese sentido, Fernández y Pino (2005), manifiestan que “la ética gerencial de una empresa se manifiesta en su funcionamiento normal ante los distintos grupos de interés que con ella interactúan” (p.37)

En consecuencia, partiendo de los preceptos que anteceden, y según Meléndez y Guerra (Ob.cit.) se puede afirmar que:

Los actos de las empresas y de los individuos que hacen parte de ellas, repercuten de manera positiva o negativa en otras empresas, otros individuos u otros procesos; es decir, toda empresa tiene códigos de conducta sustentados en valores y filosofía institucional. El verdadero significado de un manejo gerencial ético es el competir en el mercado de modo justo y transparente para obtener la satisfacción del colectivo (p.12)

Adoptar a la ética como elemento orientador dentro de las empresas representa una posibilidad para garantizar la confianza de los proveedores, clientes y el contexto. Sobre esta concepción hay posiciones como la de Cortina (2006), quien mantiene una posición firme y actualizada al respecto:

“no es que quede lugar para la ética en las organizaciones, es que el concepto moderno de empresa ha de incluir necesariamente cuestiones éticas; pues es uno de los factores más importantes de innovación permanente en las empresas modernas.” (p.26)

Basada en las consideraciones anteriores, apoyada en Meléndez y Guerra (Ob.cit.) y en Cortina (Ob.cit.) puedo concluir diciendo lo siguiente:

- a) Se confirma la trascendencia de la ética en términos gerenciales, pues se constituye como la base verdadera para la excelencia.
- b) El perfil ético de una gerencia debe considerar a todos los grupos de interés, estableciendo relaciones éticas con cada uno de ellos, potenciando la labor de quienes intervienen en el proceso gerencial, donde se promueva la corresponsabilidad, donde las personas se sientan parte de la organización.
- c) La ética debe estar asociada a la búsqueda de una mayor y mejor calidad del servicio, así como del desempeño de sus dependencias y actores, administrando de manera racional y efectiva los recursos, permitiendo que los procesos ocurran con

eficiencia y calidad, manteniendo presente la ética en el desarrollo de estas acciones.

- d) Es mediante la ética como se puede acabar con prácticas erradas que destruyen valor, dañando la economía y la sociedad; por ello, la cultura organizacional, los valores comunes (más que códigos o reglas) permiten a los individuos que conforman las organizaciones proporcionar mayores componentes éticos a la empresa.
- e) La ética va más allá de un control interno para con los empleados o de presión externa sobre los competidores, su validez se fundamenta en principios donde se comprometa a todos los involucrados desde el punto de vista organizacional.
- f) La visión ética requiere una decisión expresa de la empresa. Lograr acuerdos para colaborar y respetar principios valorados socialmente y sostenerlos en lugar de los fines individuales o intereses sectarios; esta situación implica la construcción de un proyecto compartido, en el cual la participación de las personas es fundamental

La relación interna de la empresa, el sentido de pertenencia y corresponsabilidad, es el indicador de moral desde el punto de vista ético, Cortina (2001).

En el siguiente aparte se siguió una estrategia metodológica que va de lo general a lo particular, partiendo del fundamento teórico de las organizaciones, pasando por el enfoque de sistemas en el análisis fenomenológico de las mismas, hasta abordar lo correspondiente a la esencia teórica de este trabajo investigativo, como son las organizaciones farmacéuticas, sus servicios y organización, las organizaciones farmacéuticas del siglo XXI, la estructura organizativa y, por último, se consideraron los indicios axiológicos existentes en las prácticas de farmacias actuales.

## 2.5 Las Organizaciones

Cuando se habla de organizaciones se refiere a un grupo social conformado por personas, con una serie de tareas administrativas, las cuales interactúan en un ambiente y marco con una estructura sistemática para cumplir sus objetivos, por lo que es fundamental para que ellas puedan cumplir las tareas que tienen encomendadas, contar con un conjunto de recursos, entre los cuales deben estar incluidos además del talento humano, los recursos tecnológicos, económicos, inmuebles y los naturales e intangibles.

Para García y Dolan (2003), los sistemas organizacionales expresados en forma tradicional o piramidal, que establecen distintos niveles de supervisión, están fundamentados en la desconfianza, orientados al control jerárquico, es decir, el seguimiento al desempeño de las tareas asignadas para asegurarse de su correcta ejecución.

## La ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas. Una aproximación teórico-axiológica.

Al respecto, el profesor Bernardo Kliksberg (1975), al revisar las definiciones de organización, se pasea por los enfoques antropológicos apoyándose en Bronislan Malinoswski (1961), quien la define como “un grupo de gente unida en una labor o labores común, ligados a determinada porción en cuanto los rodea, manejando juntos algún aparato técnico y obedeciendo a un cuerpo de reglas”.

De igual manera, presenta la definición sociológica de la organización de Gerth y Mills (1961) cuando expresan lo siguiente: “cualesquiera que sean los fines perseguidos por los miembros organizados e interactuantes y cualesquiera sean los medios que emplea la autoridad existente y una configuración de roles está garantizada o estabilizada por la cabeza”.

Con lo expuesto, Kliksberg (ob. cit.) termina expresando que la revisión de autores diversos para la comprensión de las organizaciones permite dar a conocer algunas características:

- Es una institución social
- Es el centro de actividades que desempeñan sus integrantes.
- Estas actividades se constituyen en estructura
- Tiende a determinados fines.
- Su comportamiento y objetivos son profundamente influidos por el medio ambiente donde se desenvuelve.

### 2.6 El enfoque de sistemas: análisis fenomenológico de las organizaciones

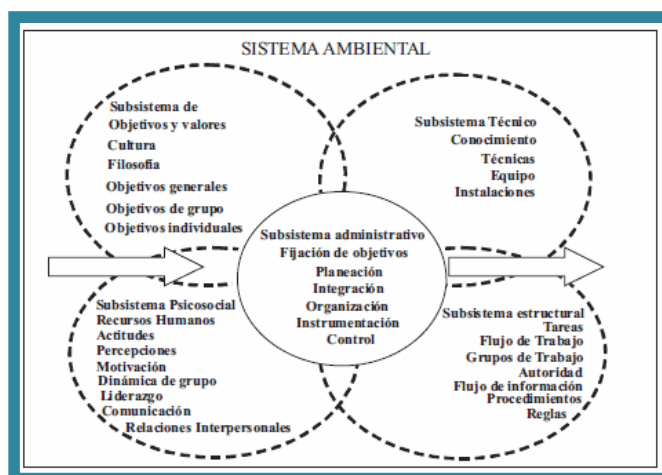
Cuando se hace referencia de las organizaciones como sistemas se habla de orden, secuencia, sincronización, relación armónica entre elementos y para comprobar esta percepción empírica inicial me acerco a una de las definiciones considerada más completa de sistema señalada por Kast y Rosenzweig (1993):

“Un sistema es un todo organizado y unitario, compuesto de dos o más partes interdependientes, componentes o subsistemas y delineado por límites identificables que lo separan de su suprasistema ambiental”. (p.36).

De manera gráfica se ilustra en el gráfico 1.

Los citados autores también manifiestan que el enfoque de sistemas, que su desarrollo y difusión puede ser atribuida en parte a la gran preocupación por tratar sistemas de estudio, ya sea de organismos, especies o grupos sociales, como un todo, una identidad propia, con propiedades únicas comprensibles solamente en términos del todo, especialmente frente al tradicional enfoque reduccionista o mecanicista sobre las partes separadas y una noción muy simple e ingenua de la forma en que las partes se integran.

Gráfico 1. Modelo de Sistema de Organización.



Fuente: Kast y Rosenzweig (1997)

Este marco de referencia ha sido y será por lo pronto la base para el desarrollo de la teoría moderna de la organización y de la teoría de la administración. Hasta el momento, el patrón establecido por Kast y Rosenzweig (Ob.cit.), de cómo está conformado el sistema organización puede resumirse en:

- El medio ambiente.
- El sub-sistema de valores y objetivos.
- El sub-sistema técnico.
- El sub-sistema estructural.
- El sub-sistema psicosocial.
- El sub-sistema administrativo.

Desde la perspectiva de la ciencia administrativa como ciencia social no se puede ver resumida tan sólo en el acto administrativo ni como una ciencia fáctica, pues es una ciencia de la acción, es realización, es la integración de ideas, de pensamientos, conductas esfuerzos hacia una meta común evidenciada en las organizaciones con comportamiento sistémico.

La inserción de la ciencia administrativa en el sistema social se evidencia a través del funcionamiento de las organizaciones, debido a que estas están conformadas por seres humanos, que establecen relaciones complejas, con motivaciones, conductas individuales y colectivas que persiguen un bien común y logran un eficiente funcionamiento a través de la coordinación de los subsistemas que la conforman (valores y objetivos, tecnológicos, estructural y psicosocial) a través de la administración mediante la aplicación de los conceptos que la conforman como lo son: la planificación, la organización, la dirección y el control.



Estos subsistemas son interdependientes y funcionan de manera productiva al ser interpretados de manera sinérgica u holística lo que es posible a través de lo que se conoce como una visión sistémica. En búsqueda de obtener la esencia de los fenómenos administrativos ha existido la intervención de corrientes epistemológicas como son la fenomenología y la hermenéutica. Por una parte la fenomenología como método filosófico que permite percibir a la organización como un holo. Por otra parte la fenomenología moderna da un giro el cual le permite un cambio de paradigma, de la conciencia en la percepción se pasa al paradigma de la hermenéutica basado en la comprensión, según la organización puede tener diversos fines en función de la forma cómo los involucrados en su destino la interpreten, surgiendo así la variedad interpretativa (hermenéutica), tanto introspectivamente como extrospectivamente. La ciencia administrativa y su inserción en el sistema social que lo engloba y lo condiciona permite comprender la manera en que se disponen los diferentes componentes de esta totalidad compleja que es la administración, como las relaciones que estas sostienen con su ambiente, permitiendo generar teorías de su funcionamiento basadas en enfoques epistemológicos como es el pensamiento sistémico, método fenomenológico hermenéutico. (Sarabia, 2013)

Subsumiéndonos en el fenómeno que concierne a esta investigación, seguidamente se indagarán los principales aspectos que describen a un tipo especial de organización como son las organizaciones farmacéuticas, los servicios que brindan, las organizaciones farmacéuticas del siglo XXI, estructura organizativa y los Indicios axiológicos existentes en las prácticas de farmacias.

## 2.7 Organizaciones Farmacéuticas

Retomando los conceptos emitidos en el aparte anterior los autores Robbins y Coulter (2005), reiteran que una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad. Esta definición, engloba las características básicas e importantes que poseen las organizaciones, además de las que han aparecido con la globalización y el interés de contar con una administración eficiente y eficaz.

Si bien las organizaciones pueden otorgar múltiples beneficios a quienes la integran y dirigen, mayor es la responsabilidad de la gerencia de administrar las actividades asociadas, como la planificación, organización, dirección y control del trabajo de sus integrantes y los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas

Según el citado autor, organizar es una de las funciones administrativas determinantes de un gerente y comprende dos procesos básicos:

- a) El desarrollo del marco estructural para la empresa y
- b) La definición de las relaciones administrativas y operativas.

Los autores indican que la organización puede ser centralizada o descentralizada.

**Organizaciones Centralizadas:** Una de las políticas básicas de decisión que todo gerente enfrenta, es el grado de centralización que se usará en una compañía sumamente centralizada, la administración mantiene su estrecho y rígido control sobre todas las actividades de la empresa (esto sucede en las empresas pequeñas). Evidentemente, este grado de centralización no resultaría en una empresa grande. Existen varias ventajas al usar un modelo de organización que no está altamente centralizada. La carga administrativa puede repartirse sobre más personas y por lo tanto pueden manejarse organizaciones más grandes y complejas. La delegación de autoridad a los subordinados crea entusiasmo en ellos, puesto que toman parte activa en la administración y en el proceso de la toma de decisiones. Al delegar la autoridad los superiores pueden disponer de más tiempo para las decisiones difíciles.

Surgen buenas ideas cuando muchas mentes trabajan juntas en un problema.

**Organizaciones Descentralizadas:** Una operación descentralizada se encuentra con más frecuencia cuando una compañía tiene operaciones separadas geográficamente, ejemplo bancos, hoteles, tiendas. Bajo la descentralización los gerentes de estas operaciones subordinadas reciben casi autoridad plena para operar su propia organización. Esto tiene la ventaja que: a) La gente en las organizaciones separadas toma decisiones rápidamente a sus necesidades. b) Estas organizaciones proporcionan un buen campo de entrenamiento para los futuros gerentes. c) La descentralización es útil especialmente en las operaciones en el extranjero en donde la administración de día es difícil lograr desde la casa matriz.

La principal desventaja es la pérdida del control central de las operaciones, otra desventaja es que los gerentes de diferentes funciones no son consistentes en sus políticas. La Farmacia es la unidad del Sistema Nacional de Salud dedicada a la planificación, selección, adquisición, almacenamiento producción, distribución, dispensación, control, y provisión de información sobre medicamentos, productos farmacéuticos, y otros insumos y materiales destinados a la salud de la población. Además es responsable de la prestación de la atención farmacéutica a la comunidad. Su objetivo esencial es garantizar la disponibilidad de medicamentos de comprobada eficacia, seguridad y calidad contribuyendo al uso racional de los mismos mediante acciones concretas de Farmaco divulgación, Farmaco vigilancia y Farmacia Clínica.

### 2.7.1 Estructura organizativa de la farmacia

La farmacia es una empresa que la conducción y el gerenciamiento por lo general lo ejercen los dueños quienes aprueban el plan de actividades y se encargan de manera complementada con profesionales de las Ciencias Económicas de la administración.

Según Oviedo y Di Pauli (2002), para el caso de las grandes cadenas existe un organigrama más complejo con definición de área y departamentos y gerentes de los mismos. Sin embargo en la estructura organizativa de un servicio de atención moderna no alcanza con una eficiente administración financiera; este se compone con otros elementos de gran valor y que representan en más de una oportunidad la clave del éxito o del fracaso. Nos referimos a los Clientes y el valor agregado que representan los Recursos Humanos que forman parte del personal de la Farmacia.

En toda farmacia oficial los clientes están representados por los pacientes que asisten a la misma y por las entidades prestadoras de servicios de salud (gremios, clínicas y hospitales) con las cuales se establece una relación cliente/proveedor.

Los Recursos Humanos están representados por el personal activo de la empresa compuesto por los farmacéuticos, que son los dueños y directores técnicos de la Farmacia, y por los empleados de farmacia que en muchos casos son Farmacéuticos.

Para lograr una adecuada eficiencia en el desarrollo de sus funciones y en la aplicación de los sistemas de control interno, al decir de Oviedo y Di Pauli (ob.cit), la farmacia se organiza en 4 áreas perfectamente delimitadas, cada una de las cuales puede incluir o estar subdividida en varias secciones según las actividades que se realicen:

### 2.7.2 Áreas Fundamentales

- A. Área de Dispensación (Área de Atención al Público)
- B. Área de producción de medicamentos (Recetura)
- C. Área técnico-administrativa

Del personal:

Dadas las exigencias del trabajo de Farmacias (económicas, técnicas, científicas, docentes y legales) para los citados autores, el personal que labora en ellas ha de ser capacitado y adiestrado en las funciones que asumirá así como aprobado oficialmente por los responsables pertinentes. Las principales categorías del personal que labora en las farmacias son:

- Farmacéutico (Regente-Gerente)
- Administrador
- Auxiliar de farmacia.
- Aprendiz de farmacia.

- Auxiliar de limpieza

De las Funciones Generales:

Establecer y garantizar, a partir de las disponibilidades, un sistema de distribución de medicamentos seguro, eficaz y eficiente que permita cubrir las necesidades de la población donde se haya enclavada y preparado para posibles eventualidades que puedan ocurrir.

- Ejercer el control administrativo y técnico sobre los medicamentos y productos afines con el fin de garantizar la calidad, eficacia y seguridad de los mismos.
- Además de la responsabilidad técnica y administrativa sobre los productos farmacéuticos la Farmacia ha de contribuir, mediante la Atención Farmacéutica, a que se consuman de forma racional y bajo criterios científicamente avalados.
- Elaborar preparaciones dispensariales (fórmulas magistrales, oficinales y medicamentos naturales) con el fin de cubrir las necesidades que se requieran de estos tipos de productos.
- Trabajar de conjunto con el resto del equipo de salud, contribuyendo con su trabajo y conocimiento científico al mejoramiento de la salud y de la calidad de vida de la población.

### 2.8 Indicios axiológicos existentes en las prácticas de farmacias

De acuerdo con la Federación Farmacéutica Internacional (FIP) (2012), las normas específicas de la Buena Práctica de Farmacia sólo se pueden elaborar dentro de una estructura organizativa nacional. La ejecución de las normas específicas de la Buena Práctica de Farmacia, para cada nación dentro de esta guía, puede exigir un esfuerzo y un tiempo considerable. Como profesionales de la salud tenemos la obligación de comenzar este proceso sin demora.

Las buenas prácticas en farmacia incluyen estándares que a menudo exceden a los establecidos por la legislación nacional. Además, la legislación rara vez ofrece indicaciones exactas sobre cómo se deben realizar los servicios para cumplir con los requisitos. Por lo tanto, las organizaciones farmacéuticas nacionales han de establecer las normas requeridas para las buenas prácticas en farmacia, que incluyan un marco de gestión de la calidad y un plan estratégico para desarrollar servicios. También se reconoce, que en el desarrollo de normas nacionales de buenas prácticas en farmacia, debe prestarse atención tanto a las necesidades de los usuarios de los servicios de atención sanitaria, como a la capacidad de los sistemas nacionales de salud para prestar estos servicios.

La manera de ejercer la profesión farmacéutica variará de un país a otro y también variará según el lugar donde se ejerza. Por lo tanto, los estándares deben reconocer la singularidad de los diferentes

ámbitos del ejercicio profesional farmacéutico (por ejemplo, las farmacias comunitarias y las hospitalarias). Además, a medida que evolucionan los medicamentos y las necesidades, los estándares deben plasmar la evolución de los distintos ámbitos de trabajo y ofrecer orientación en el desarrollo de estos servicios, sin afectar negativamente a la naturaleza evolutiva de la profesión.

Al mismo tiempo, se debe establecer un nivel mínimo de calidad para el ejercicio profesional farmacéutico, por debajo del cual la actividad no se pueda considerar “práctica en farmacia” en absoluto y, por lo tanto, no pueda admitirse. Al establecer normas mínimas de buenas prácticas en farmacia, la FIP enfatiza la importancia de definir primero las funciones que tienen los farmacéuticos, tal y como esperan los pacientes y la sociedad.

En segundo lugar, se deben determinar dentro de cada función las tareas importantes de las que los farmacéuticos son directamente responsables. Y en tercer lugar, se deben establecer unos estándares nacionales mínimos para demostrar la competencia en una serie de actividades que apoyen cada tarea y cada función.

Los estándares nacionales mínimos para cada actividad deben basarse en procesos que se consideren relevantes y deben definirse de un modo adecuado según las necesidades locales de los diferentes ámbitos de la profesión, y de las aspiraciones de los profesionales a nivel nacional. Todas las organizaciones nacionales farmacéuticas deben también adaptar estas funciones y tareas según sus propios requisitos. Las actividades que a continuación se especifican, se pueden definir y medir aún más al establecerse indicadores de buenas prácticas dentro de un contexto nacional, y se pueden valorar según las prioridades reales de cada ámbito de actuación farmacéutica. Se recomienda que las organizaciones nacionales farmacéuticas tengan en cuenta las siguientes funciones, tareas y actividades de los farmacéuticos, cuando corresponda:

Funciones: Preparar, obtener, almacenar, asegurar, distribuir, administrar, dispensar y eliminar medicamentos y para lo cual se deben establecer estándares nacionales mínimos para estas actividades.

*(a) Preparar medicamentos extemporáneos y fórmulas magistrales.*

Los farmacéuticos deben asegurar que las áreas de preparación de medicamentos estén convenientemente diseñadas para facilitar la preparación de fórmulas magistrales y que se mantengan para reducir la probabilidad de errores y se garantice la asepsia y la seguridad de los medicamentos.

Los farmacéuticos deben garantizar que se preparen las fórmulas magistrales de forma sistemática para cumplir con las fórmulas escritas y las normas de calidad sobre materias primas, equipos y

procesos de preparación, incluida la esterilidad cuando corresponda.

*(b) Obtener, almacenar y asegurar medicamentos y productos sanitarios.*

Los farmacéuticos responsables de la adquisición de medicamentos y productos sanitarios deben garantizar que el proceso de adquisición sea transparente, profesional y ético para promover la igualdad y el acceso, y para garantizar la responsabilidad a las entidades legales y reguladoras pertinentes.

Los farmacéuticos responsables de estas adquisiciones deben asegurar que las mismas estén respaldadas por principios de garantía de calidad sólidos para asegurar que no se adquieran medicamentos de baja calidad, adulterados, sin licencia, de etiquetado engañoso, falsificados o de imitación, y que estos no entren en la cadena de suministro.

Los farmacéuticos responsables de la adquisición de medicamentos y productos sanitarios deben asegurarse de esté respaldada por un sistema de información fiable que proporcione información precisa, oportuna y accesible.

Los farmacéuticos deben establecer planes de contingencia para situaciones de escasez de medicamentos y para compras en casos de emergencia.

Los farmacéuticos deben asegurar que haya unas condiciones de almacenamiento adecuadas para todos los medicamentos, y en especial para las sustancias controladas que se utilizan en las farmacias o en los centros de atención sanitaria.

*(c) Distribuir medicamentos y productos sanitarios*

Los farmacéuticos deben garantizar que todos los medicamentos, incluidas las muestras de los mismos, se manejen y distribuyan de manera fiable y segura.

Los farmacéuticos deben establecer un sistema de distribución eficaz que incluya un procedimiento escrito de retirada de medicamentos de forma rápida y eficaz cuando se sepa o se sospeche que sean defectuosos, de etiquetado engañoso, falsificados o de imitación, y debe haber una o más personas designadas que tengan la responsabilidad de retirar el producto del mercado.

Los farmacéuticos deben desarrollar, junto con los fabricantes, mayoristas y las agencias gubernamentales (cuando corresponda) un plan de acceso a un suministro ininterrumpido de medicamentos esenciales incluido en una estrategia de preparación ante catástrofes o pandemias.

*Como parte de la estrategia de preparación ante catástrofes o pandemias, las agencias nacionales reguladoras de medicamentos pueden introducir en el sistema nuevos medicamentos autorizados que tengan datos de seguridad limitados; los farmacéuticos tienen la responsabilidad de conocer los problemas de seguridad e instaurar los mecanismos necesarios para controlar la aparición de reacciones adversas.*

*(d) Administrar medicamentos, vacunas y otros medicamentos inyectables.*

*Los farmacéuticos deben tener un papel en la preparación y la administración de medicamentos, en el establecimiento de procedimientos en su ámbito de trabajo respecto a esta administración y en el seguimiento de los resultados de los medicamentos administrados.*

*Los farmacéuticos deben tener un papel como capacitadores, instructores y de administración, y así contribuir a la prevención de enfermedades mediante la participación en programas de vacunación, garantizando la cobertura de estas vacunaciones y la seguridad de las mismas.*

*Los farmacéuticos deben participar en programas de tratamiento directamente observados (DOT, por sus siglas en inglés) en áreas como el control de drogadicciones, VIH/SIDA, tuberculosis y enfermedades de transmisión sexual, cuando corresponda.*

*Los farmacéuticos deben asegurar que la farmacia disponga de unas instalaciones apropiadas y de personal capacitado, y que se lleven a cabo procedimientos normalizados de dispensación y documentación para el suministro y dispensación de medicamentos con receta y de otros productos sanitarios.*

*Los farmacéuticos deben revisar todas las recetas electrónicas o en papel recibidas, teniendo en cuenta los aspectos terapéuticos, sociales, económicos y legales de las indicaciones prescritas antes de suministrar la medicación al paciente. Cuando sea posible, se recomienda la sustitución por medicamentos genéricos.*

*Los farmacéuticos deben garantizar la confidencialidad del paciente al dispensar los medicamentos y brindarle asesoramiento, asegurándose de que el paciente reciba información oral y escrita suficiente y la comprenda, de modo que obtenga el máximo beneficio del tratamiento.*

*(f) Eliminar medicamentos y productos sanitarios*

*Los farmacéuticos deben garantizar que se realice un control frecuente de las existencias de medicamentos, y siempre incluir las muestras de medicamentos en el proceso de inspección periódica de fechas de caducidad y de eliminación de existencias caducadas.*

*Los farmacéuticos deben asegurar que los medicamentos retirados del mercado, incluidas las muestras, se almacenan inmediatamente por separado para eliminarlos posteriormente, y evitar que estén disponibles para la dispensación o distribución posteriores.*

*Los farmacéuticos deben establecer un sistema seguro para la gestión de los residuos de medicamentos tanto en el ámbito de la farmacia hospitalaria como en el de la comunitaria, e incentivar a los pacientes y al público en general para que devuelvan los medicamentos y productos sanitarios caducados o aquellos que no deseen tener.*

*Alternativamente, los farmacéuticos deben proporcionar información adecuada a los pacientes sobre cómo eliminar de forma segura los medicamentos caducados o aquellos que no deseen tener. Y para ello deben poner en práctica estrategias efectivas de comunicación.*

*Una vez hecho un recorrido del panorama internacional que regula y formaliza la dinámica de la industria farmacéutica, en esta travesía cognitiva me introduciré al sector salud y farmacéutico en Venezuela para conocer la dinámica en este sector a través de sus agrupaciones, asociaciones y organismos nacionales.*

### **3. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA, EPISTEMOLÓGICA Y METODOLÓGICA**

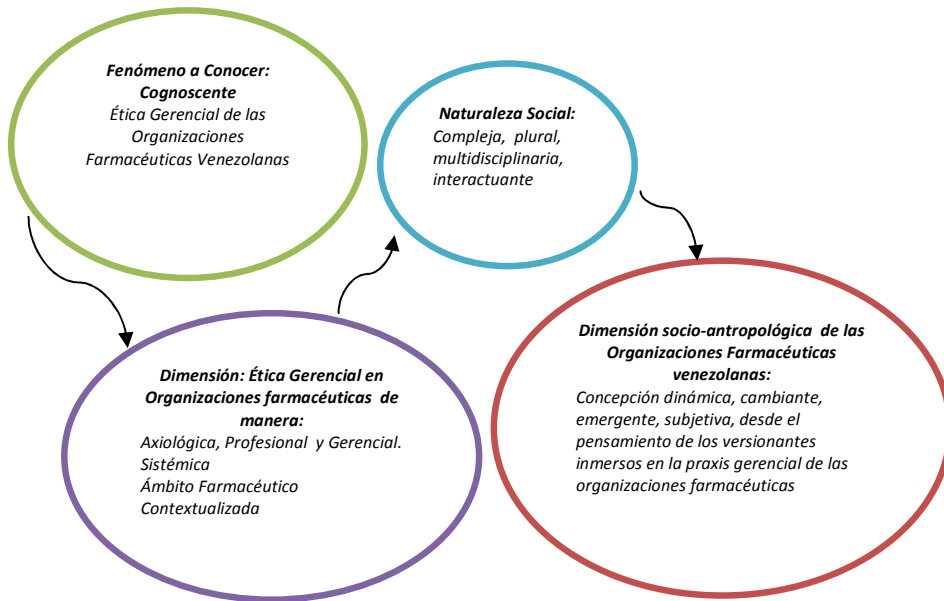
*Cuando departimos de ética y gerencia nos estamos refiriendo a áreas del conocimiento propias de las Ciencias Sociales, en las cuales el hombre es el centro de la acción dentro de las organizaciones en la cual está inmersa. Hombre y organización juegan un papel relevante para el cumplimiento de la visión, misión y valores de las organizaciones, mediante el cumplimiento de funciones gerenciales como la planificación, la coordinación, la ejecución, el control y la evaluación del desempeño de las mismas.*

*En el caso de las organizaciones farmacéuticas venezolanas es imprescindible tener presente para su estudio, el elemento axiológico, propio de los valores éticos gerenciales que deben orientarlas, regirlas, tomando en consideración varias perspectivas de los planos del conocimiento para su abordaje, como son: el ontológico, el epistemológico y el metodológico. Para ello, es importante tener claridad de los valores que orientan la ética de la gerencia en las organizaciones farmacéuticas venezolanas, como tema central motivador para el desarrollo de este trabajo investigativo.*

#### **3.1 Perspectiva Ontológica**

*A continuación en el Gráfico 2 se resume la posición ontológica de la investigación:*

Gráfico 2. Perspectiva Ontológica de la Investigadora.

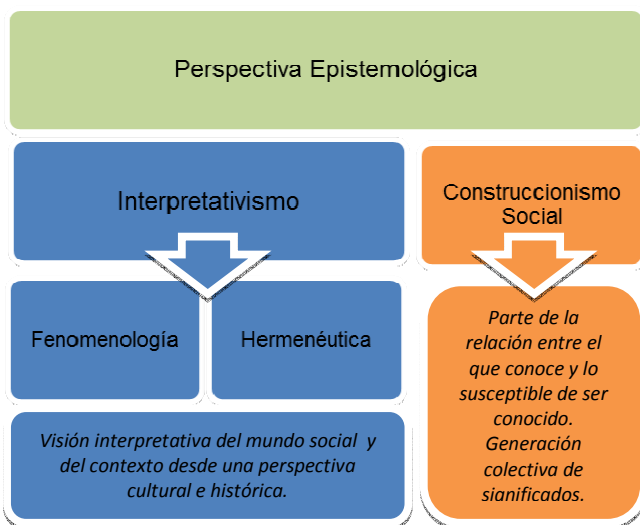


Fuente: Los autores

### 3.2 Perspectiva Epistemológica

Se consideró abordar la investigación bajo la perspectiva del paradigma interpretativo, lo cual facilitó el empleo de métodos, técnicas e instrumentos que permitieron la proximidad al estudio del fenómeno, tomando como base la información que será suministrada por los propios versionantes clave con sus experiencias, vivencias, valores en sus propias realidades. (Ver Gráfico 3)

Gráfico 3. Perspectiva epistemológica del fenómeno investigado.



Fuente: Los autores

### 3.3 Perspectiva Metodológica

Seguidamente, se presenta el cuadro 1 en el cual se resume el recorrido metodológico de la investigación.

Cuadro 1. Recorrido Metodológico

<b>Naturaleza de la Investigación</b>	Paradigma Interpretativo, concretamente desde el enfoque cualitativo.
<b>Escenario del Estudio</b>	Farmacias Grandes (Cadenas Farmacéuticas) Farmacias comunes.
<b>Versionantes Claves</b>	Seis (6) Versionantes: -Versionante Clave 1: Farmacéutico Regente -Versionante Clave 2: Farmacéutico Regente -Versionante Clave 3: Farmacéutico Docente Gremialista -Versionante Clave 4: Farmacéutico Docente Gremialista -Versionante Clave 5: Farmacéutico Regente -Versionante Clave 6: Farmacéutico Regente
<b>Método y Técnicas de Recolección de la Información</b>	Fenomenológico-Hermenéutico Entrevista en profundidad

<b>Procedimientos</b>	En la Etapa de Análisis de la Información se sigue el proceso de categorización establecido por Glaser y Strauss. Categorización Abierta, Categorización Axial y finalmente, la categorización Selectiva, base para la construcción teórico-axiológica.
<b>Técnicas de análisis e interpretación de la Información</b>	Taylor y Bogdan (1990) "El análisis de los datos es un proceso en continuo progreso en la investigación cualitativa. La recolección y análisis de datos van de la mano." (p.158)
<b>Credibilidad de la investigación</b>	Angrosino (2012), es un procedimiento que guarda relación con la condición creíble de la información u observaciones. Mella (1998), la credibilidad está relacionada con el grado de certeza de los hallazgos que han sido establecidos por el investigador. Sandín (2003) expresan que la confianza debe atender a supuestos como equidad y justicia.

Fuente: Diseño de los Autores (2018)

#### 4. AL ENCUENTRO DE LOS HALLAZGOS

Se presentaron los hallazgos que sirvieron de fundamento para develar y facilitar así la construcción de la realidad desde procesos cognitivos y hermenéuticos, surgidos de las relaciones intersubjetivas entre el investigador y los versionantes clave, quienes se desempeñan en empresas farmacéuticas ubicadas en el estado Portuguesa.

Para comenzar esta etapa, se procedió en primer lugar a realizar la categorización emanada de los discursos de los versionantes entrevistados. Fue un proceso de interpretación y comprensión de la información obtenida de manera particular e integral.

La actividad interpretativa facilitó la compenetración con un tema complejo, para luego develar y aproximarme a la realidad social estudiada. Se combinó la interacción dialógica y la actitud reflexiva constante para obtener información esencial desde las palabras de los versionantes clave participantes para identificar las categorías orientadoras y sub-categorías, necesarias para poder procesar la información.

Se fue construyendo lo anterior a través de matrices que permitieron ir descubriendo de manera ordenada las categorías emergentes de los discursos, luego de profundos procesos de abstracción.

En las matrices diseñadas los actores sociales se encuentran identificados con un número correlativo del uno al seis. Se organizó una (1) matriz en la cual se plasma las categorías y subcategorías emergentes, con las expresiones significativas generadas por los Versionantes Clave (VC), indicando el inicio y el final de las líneas seleccionadas del cuerpo de la entrevista para evidenciar lo expresado por cada versionante.

En un primer momento se realizó la codificación de datos primarios o llamados también codificación abierta, y en un segundo momento la codificación axial, con el fin de relacionarlas e interpretarlas, tomando en consideración los criterios y opiniones de los informantes. Finalmente, se trabajó las categorías selectivas, bases para la generación de los constructos que fundamentan la aproximación teórica.

#### 4.1 Categorización Abierta

En esta primera fase de búsqueda de los resultados se precisó un conjunto de expresiones relacionadas con el fenómeno objeto de estudio. Como consecuencia de este proceso de codificación de la información se obtuvo la primera categorización, en la cual se reflejan las variadas percepciones que tienen los versionantes clave sobre la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas.

Surgieron así las siguientes categorías: Ética en el desempeño gerencial, gestión del talento humano, la política de dispensación, el trabajo en equipo, el manejo de conflictos; percepción axiológica con los Valores: honestidad, Respeto, Discrecionalidad, Desarrollo del Talento Humano, capacitación, actualización profesional, formación ética; igualmente; la Responsabilidad Social Empresarial, la situación país, ambiente laboral, cooperación, solidaridad; las realidades éticas a afrontar, la identidad profesional, la Regencia Nominal, el gremio farmacéutico, farmacéutico dueño, propietario no farmacéutico, escasez medicinas, políticas del gobierno y el Código de Ética Farmacéutico.

En el Cuadro 2 se puede apreciar la codificación abierta, producto del análisis de las entrevistas realizadas. En él se pueden evidenciar las categorías identificadas de manera general en las respuestas registradas en las entrevistas en profundidad realizadas a cada uno de los seis (6) versionantes; los recuadros que aparecen con el mismo color es indicativo de la coincidencia de opinión entre los versionantes y en donde aparece el recuadro en blanco significa que ese versionante no reflejó en su discurso esa categoría.

**Cuadro 2.** Proceso de codificación de categorías abiertas

VC 1	VC 2	VC 3	VC 4	VC 5	VC 6	CATEGORÍAS	Frecuencia
						a) Desarrollo Ético del Talento Humano	(6)
						b) Desempeño gerencial	(6)
						c) Gremio Profesional Farmacéutico	(6)
						d) Regencia Nominal	(6)
						e) Identidad Profesional	(5)
						f) Realidades éticas a afrontar	(6)
						g) Solidaridad	(5)
						h) Responsabilidad Social Empresarial	(6)
						i) Cooperación	(4)
						j) Ambiente laboral	(3)
						k) Situación País	(6)
						l) Respeto	(6)
						m) Discrecionalidad	(5)
						n) Formación ética	(5)
						ñ) Gestión del talento Humano	(5)
						p) Valores Éticos	(6)
						q) Política de Dispensación	(5)
						r) Capacitación	(5)
						r).Trabajo en equipo	(3)
						s) Percepción Axiológica	(6)
						t) Actualización Gerencial	(4)
						u) Código de Ética.	(5)
						v). El Propietario no farmacéutico	(6)
						w) El Farmacéutico dueño	(6)
						x)Políticas del Gobierno	(3)
						y) Escasez de medicina	(6)

Fuente: los autores (2018)

#### 4.2 Categorización Axial

Después de detectadas las primeras categorías del proceso de categorización abierta, se identificaron las asociaciones y relaciones entre los elementos derivados de acuerdo con las palabras claves determinadas en cada código y cita abierta.

Esto se puede observar en lo sucesivo con el análisis de cada categorización, en la cual se sintetizan y reflejan las categorías emergentes y las subcategorías que fueron emergiendo de cada una de ellas.

En esta fase se destacó la categoría nuclear Ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas, de la cual emergieron cinco (5) categorías orientadoras: (a) Desempeño Gerencial (b) Desarrollo del Talento Humano (c) Percepción Axiológica (d) Responsabilidad Social Empresarial (e) Realidades éticas a afrontar, tomando en consideración que ellas constituyen elementos esenciales de la investigación y son la base para responder a los propósitos de la misma.

A través de las categorías identificadas anteriormente se abordó lo atinente a la acción e importancia del desempeño ético gerencial, como elemento esencial para llevar adelante la gestión del talento humano, la política de dispensación y el trabajo en equipo.

De igual manera, el desarrollo ético del talento humano, considerando la formación ética, la capacitación y la actualización gerencial, a lo que se suma la percepción axiológica mediante los valores: honestidad, respeto y discrecionalidad.

Seguidamente, la Responsabilidad Social de las empresas farmacéuticas en medio de la situación del país, el ambiente laboral, la cooperación y la solidaridad como elementos distintivos y, como consecuencia de todo ello, la presentación de las realidades que debe afrontar la ética gerencial en el contexto de la empresa farmacéutica.

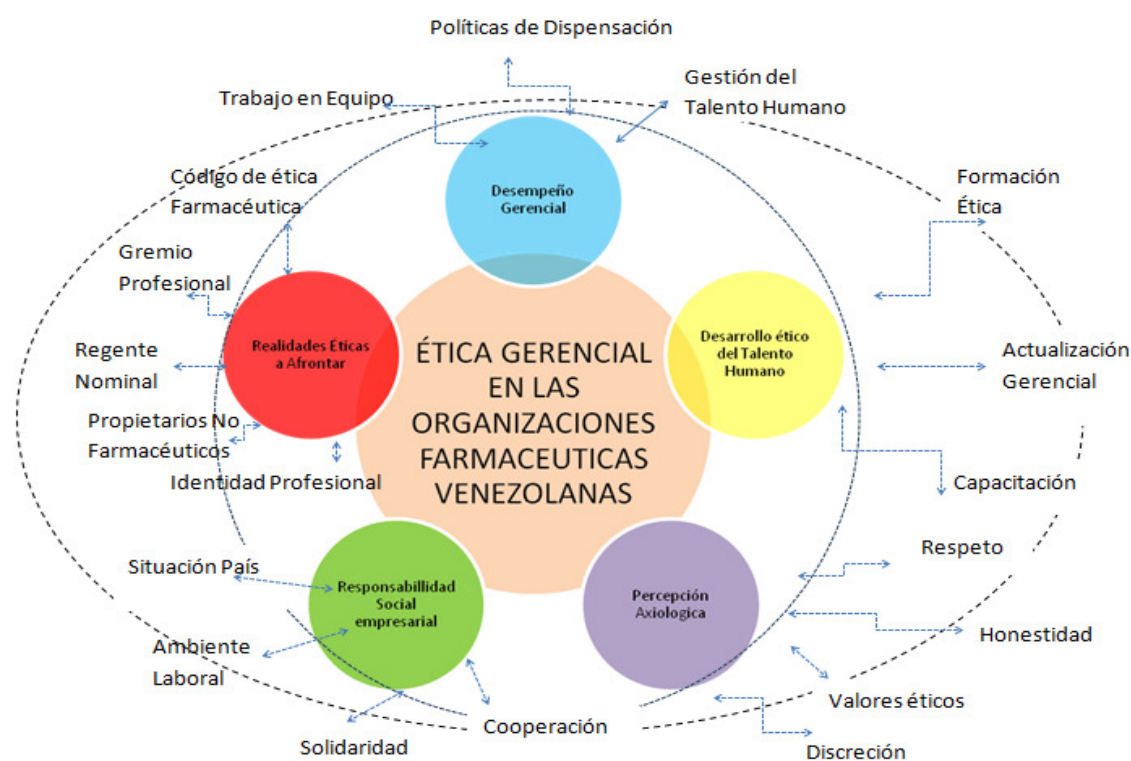
De esta manera se concluyó el proceso interpretativo o hermenéutico del discurso de los versionantes clave entrevistados en relación con las distintas categorías que emergieron durante el proceso de categorización de la información suministrada por los entrevistados

## La ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas. Una aproximación teórico-axiológica.

En el Gráfico 4 se visualizan las diversas categorías y subcategorías que surgieron de la categoría ética en la gerencia de organizaciones farmacéuticas venezolanas, constituidas por los elementos que

emergieron del proceso dialéctico de los versionantes clave entrevistados.

**Gráfico 4.** Proceso de Integración de Categorías Axiales



Fuente: Los autores (2018)

### 5. APROXIMACIÓN TEÓRICO-AXIOLÓGICA DE LA ÉTICA GERENCIAL EN LAS ORGANIZACIONES FARMACÉUTICAS VENEZOLANAS

Como resultado de una profunda reflexión derivada de los aportes generados por los diversos versionantes clave que intervinieron durante el proceso de investigación, se pudieron generar los constructos que contribuyeron a la orientación de la praxis ética, incorporando aspectos puntuales para lograr transformaciones a favor de una efectiva ética en la gerencia de organizaciones farmacéuticas venezolanas, contextualizadas en el estado Portuguesa, lo que redundará de algún modo en una sana gestión dirigida al cumplimiento de la misión, visión y valores en estas corporaciones.

A continuación se presenta el propósito de la aproximación teórico-axiológica generada con el desarrollo de cada uno de los constructos que la integran y las dimensiones o supuestos que la fundamentan, en la búsqueda de nuevos conocimientos que

contribuyan, en estos tiempos tan complejos, al mejoramiento de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas.

#### 5.1 Propósito

Esta aproximación teórico-axiológica tiene como propósito contribuir al estudio de la ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas, contextualizadas en el estado Portuguesa, a los fines de poner en práctica ideas que permitan reivindicar su necesidad y vigencia a través de los siguientes constructos:

- La Ética: una luz para el Desempeño Gerencial de las Organizaciones Farmacéuticas.
- Valores y Virtudes a Reivindicar en la Gerencia de Organizaciones Farmacéuticas.
- La Responsabilidad Social Empresarial. Una vía para la humanización y productividad gerencial farmacéutica.



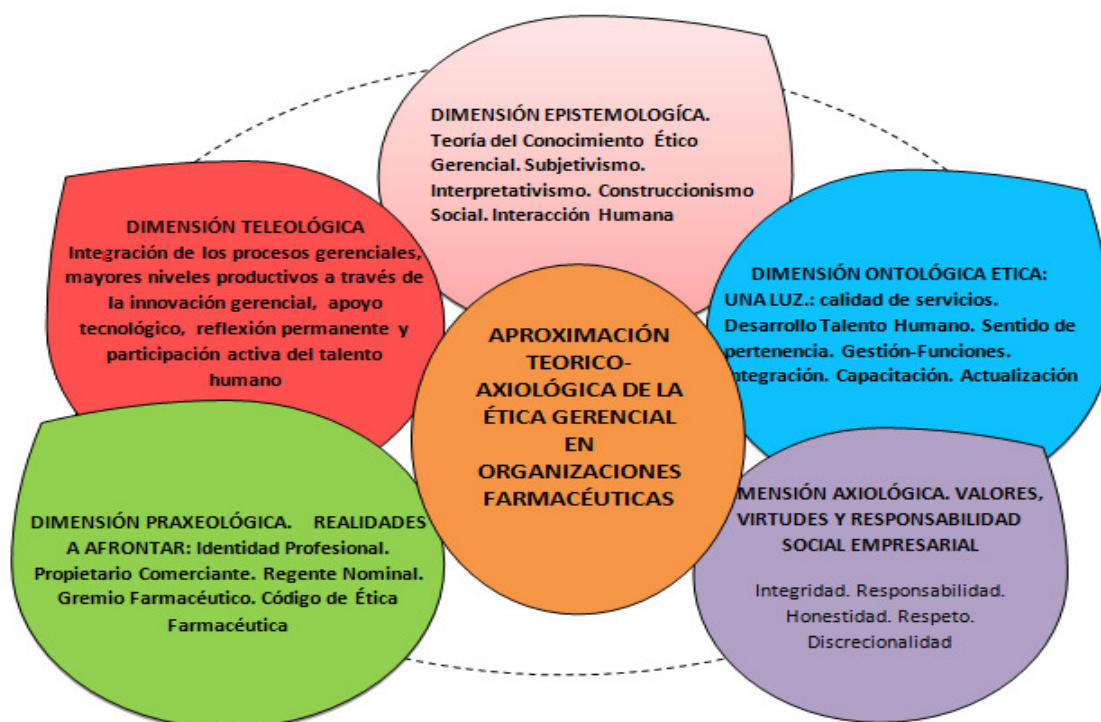
d) Realidades Éticas a afrontar en la vorágine de los antivales en el ámbito farmacéutico.

### 5.2 Síntesis de la Aproximación Teórico-axiológica de la Ética Gerencial en las Organizaciones Farmacéuticas Venezolanas.

Esta aproximación teórica es una representación mental simbólica, expuesta en forma gráfica, que deriva de las reflexiones en torno a

la realidad, la cual impulsa hacia nuevos pensamientos, ideas y formas de actuación de la gerencia en las organizaciones farmacéuticas y sus colaboradores, en relación con todo un engranaje de elementos significativos de comportamiento humano sensible, comprometido con la ética y la prestación del servicio farmacéutico. El gráfico 5, sintetiza la aproximación teórico-axiológica de la ética gerencial en las Organizaciones Farmacéuticas Venezolanas, ubicadas en el estado Portuguesa.

**Gráfico 5.** Síntesis de la Aproximación Teórico-axiológica de la Ética Gerencial en las Organizaciones Farmacéuticas Venezolanas



Fuente: Los autores (2018)

En este orden de ideas, la representatividad simbólica del gráfico 5, denominado: síntesis de la aproximación teórico-axiológica de la ética, se focaliza en la plataforma que sustenta la derivación del conocimiento, en cuanto a las dimensiones ontológica, epistemológica, praxeológica, axialógica y teleológica, además de la conceptualización inductiva experimentada por la investigadora de manera integral.

Es así como las citadas consideraciones, precisan la visión esencial del farmacéutico al responder a su compromiso profesional y a las responsabilidades que en sus funciones requieren la revisión permanente de su desempeño para poder dar respuestas a los usuarios, ante sus solicitudes y que por su naturaleza social demuestra la sensibilidad por el otro, al tener presente la ética como guía orientadora de su desempeño gerencial.

El debate reiterado que en las consideraciones ontológica se refieren a la reflexión, permiten revisar desde las propias acciones del profesional farmacéutico, como fuente de interacción y comunicación con los ciudadanos que requieren los servicios de la farmacia y la información en las mejores circunstancias.

Este entendimiento, lo llevará a tomar decisiones como prestador de servicio, para satisfacer las necesidades y apoyar las experiencias y vivencias, su propio ejercicio de acción conveniente por el hecho de estar ahí, como lo representa el Dasein Heggeriano.

El sustrato argumentativo sobre los aspectos mencionados, se subsumen en el pensamiento de Vedda e Infranca (2007), cuando señalan que el reflejo de la realidad cotidiana, en su procesualidad, "son objeto de reflexiones ontológica con la inmediatez aparente en sus mediaciones " (p. 94), lo que quieren decir Vedda e Infranca (ob.

cit), con una cita de Lukács, es que el viraje ontológico, consume un cambio de perspectivas desde la conciencia al ser social; más precisamente: al ser así y estar ahí. Tal como lo observamos en el servicio que presta la gerencia farmacéutica en el estado Portuguesa, con sus grandezas y debilidades.

En relación con la consideración ontológica, la conectividad que muestra el gráfico 5, se identifica con la funcionabilidad del servicio farmacéutico, que fue uno de los conceptos integrados construidos por la investigadora, dentro del sentido práctico de apropiación consciente sobre ese otro, que acude a las farmacias en la búsqueda de medicina y demás productos farmacéuticos, al tener la sensación de ser entendido, como un rasgo característico visionario de un personal que tiene conciencia ética de su hacer y ser social en el servicio farmacéutico.

La dimensión epistemológica que muestra el gráfico 5, enfoca los aspectos medulares comprendidos desde la teoría del conocimiento ético gerencial, el Construccionismo Social, significado a través del lenguaje compartido con un enfoque común de los profesionales que asumen y distinguen la filosofía de gestión empresarial y de este modo, establece la forma dinámica de su hacer, en torno a la intersubjetividad que se concreta en la prestación del servicio farmacéutico.

En estos puntos de encuentro se entiende que las capacidades, experiencias y la construcción del conocimiento, por parte del personal que atienden el servicio farmacéutico, al demostrar cierta autonomía capaz de mediar ante eventualidades concretas en la fortaleza de las farmacias y el apego a los procesos internos de orientación gerencial para la prestación de los servicios farmacéuticos estén orientados a la eficiencia y la eficacia, de manera ética.

Respecto a la consideración praxeológica gerencial el foco intelectual de la aproximación teórica gerencial de los servicios de las farmacias, se iluminan con los procesos de planificación, organización, dirección y control para sensibilizar el dominio técnico, semántico y organizativo en la atención a los usuarios en tiempos de cambios y transformaciones sociales derivadas de una situación país llena de incertidumbres, propias de una realidad política, económica y social con signos de complejidad.

De esta manera, se aprovecharán las experiencias, vivencias, formas de actuar, sentir y hacer en la gestión de control de los procesos administrativos, como expresión significativa que describen las formas flexibles, emergentes e interactivas propios de la identidad profesional, el propietario comerciante, el regente nominal, la realidad del gremio farmacéutico, la concepción del Código de Ética; en los actividades vitales y dinámicas cargadas de comportamientos humanos y normativas. De igual manera, en la expresión reguladora del Estado: control de cambio, escasez de

medicamentos, falta de insumos, cambiantes políticas salariales e inseguridad jurídica, inflación, entre otras.

El ámbito de los servicios a los usuarios, se traduce en las buenas prácticas farmacéuticas de la gerencia, en cuanto al manejo de los recursos materiales y desarrollo del talento humano, al impactar en la disposición de prestar mejores servicios con una concepción ética. Para ello deberá brindar atención a la capacitación, formación de valores éticos, motivación del personal, la Responsabilidad Social Empresarial, atender las condiciones laborales del personal, la proyección a la comunidad, en la cual están inmersas las empresas y la conservación del ambiente, todo ello orientado al desarrollo sustentable.

En esta misma razón Díaz y León (2014), complementan lo anunciado al destacar que, tanto los planes a largo plazo como aquellos a corto plazo, resultan esenciales para dirigir la organización. Es importante tener una perspectiva de hacia dónde nos dirigimos como organización empresarial para visualizar y superar teleológicamente las amenazas, debilidades, a los fines de preservar las fortalezas axiológicas empresariales. Con sustento en esta premisa, orientar exhaustivamente los caminos a recorrer en las acciones más inmediatas para garantizar la calidad del servicio farmacéutico.

Finalmente, sobre esta misma plataforma edificante del conocimiento construido en la consideración gerencial, adquiere importancia el concepto integrado que se vincula con esta situación, en cuanto a la modernización, innovación y transformación de los procesos organizacionales de las farmacias. La condición de flexibilidad o variabilidad, dadas ciertas modificaciones y adaptaciones, que permitirán afianzar la ética en la gerencia y la prestación de los servicios farmacéuticos en las empresas del sector, se pueden activar los procesos gerenciales, no sólo para corregir posibles desviaciones, sino también, para fortalecer la concepción axiológica de la gerencia farmacéutica en el estado Portuguesa.

## **6. REFLEXIONES EN TORNO A LA ÉTICA GERENCIAL FARMACÉUTICA**

Producto de las interesantes vivencias obtenidas a lo largo de la actividad investigativa que se desarrolló en distintas empresas del estado Portuguesa, con sus grandezas y debilidades, las múltiples visiones y percepciones que tienen los diversos protagonistas gerenciales sobre la problemática que las envuelve en los distintos escenarios donde desarrollan su acción como dispensadores de medicinas y demás productos relacionados. Se destaca en estas reflexiones, los elementos esenciales que le dan vida a sus gestiones como son la praxis de los valores, la necesidad farmacéutica que las integra y las concreta con los signos propios de su naturaleza empresarial.

El diseño y desarrollo de esta investigación ha facilitado la generación de una serie de reflexiones abiertas, lo que permitió ofrecer a los representantes del sector farmacéutico de Venezuela y del estado Portuguesa en particular, a las personas encargadas de dirigir y gerenciar las organizaciones farmacéuticas, la percepción que tienen los versionantes de la gerencia de esta importante actividad, lo que en consecuencia, puede servir de base referencial para iniciar una serie de cambios y transformaciones para la implementación de planes y la ejecución de acciones y actitudes orientadas al desarrollo de la ética gerencial.

Por ello, se consideró, que es imprescindible asumir una nueva actitud ética para gerenciar las organizaciones farmacéuticas en el marco de una amplia concepción de una empresa moderna respetuosa del ser humano como centro de su accionar y el compromiso individual de cada uno de sus integrantes.

Involucrar al talento humano mediante la activa participación de éstos en la implementación y ejecución de los Programas de formación ética y actualización gerencial, básicos para el mejoramiento de la calidad y la formación del recurso humano requerido en el ámbito y aplicación de valores éticos empresa farmacéutica. El talento humano es considerado como el recurso o potencial más importante para el desarrollo de humano, es donde se debería fomentar la concientización y aplicabilidad de los valores éticos, con el interés de fomentar y consolidar el bien común de todos los involucrados.

En este sentido, el capital humano organizacional desarrolla su proyecto de vida alineando sus valores personales con los de la empresa en donde se desempeña, además de pasar la mayor cantidad del tiempo productivo del día, dando así respuesta a las necesidades y acciones tanto individuales como colectivas.

Dadas las consideraciones anteriores, se planteó la perentoria necesidad de adecuar los esquemas gerenciales en conjunto con el talento humano organizacional, a los efectos de lograr diseñar y establecer mecanismos o sistemas de gestión ética, los cuales contengan dentro de sus principios la conjunción de la actuación diaria fundamentada en valores, como: la calidad de vida laboral, sentido de pertenencia, equidad, respeto por la vida privada del trabaja orientado al logro del bien común, convirtiendo así a las empresa farmacéutica en una organización modelo, atrayendo a los mejores talentos, con un buen clima y ambiente organizacional que fomente la creatividad, el trabajo en equipo, y una mejora de la imagen organizacional.

En consecuencia, se puede percibir que los valores éticos están directamente vinculados con la gerencia del talento humano, lo cual es posible materializar y operar por medio de sistemas de gestión ética del personal en el ámbito de la empresa farmacéutica, haciendo que las empresas se conviertan en espacios de comunión

para el desarrollo de todas las capacidades del individuo, haciéndole más fácil llegar a la excelencia en su operatividad y sentido ético más amplio.

Ampliar el panorama de la misión, visión y los valores de las organizaciones empresariales farmacéuticas, lo que resulta necesario para interpretar las exigencias de una sociedad postmoderna que reclama instituciones respetuosas de los valores éticos y ajustadas a los nuevos tiempos, en ambiente de cambios acelerados como los planteados a la sociedad actual en todos sus ámbitos, con el debido respeto de la condición y los derechos humanos.

El mantenimiento de un diálogo abierto con los sectores intra y extra empresa, a los fines de afianzar y contextualizar su pertinencia social y el sentido de su responsabilidad social, como organización prestadora de un servicio dirigido a la salud de la población.

Se reitera la necesidad de asumir nuevas posturas, actitudes éticas y proactivas del personal gerencial para evitar la linealidad, lo disciplinar, el individualismo, el dogmatismo, la fragmentación, las desviaciones, en algunos casos, derivado del egoísmo y la mezquindad humana y el comportamiento irracional, subestimando valores e irrespetando la condición humana del trabajador.

La oportunidad de escuchar el discurso de los versionantes clave entrevistados permitió tener una idea más amplia de los beneficios de la ética como base para desarrollar el gran potencial de nuestras organizaciones farmacéuticas para desarrollar inteligentes alianzas estratégicas con el personal que permita a su vez la aplicación de una gerencia farmacéutica del ganar-ganar.

Todo ello como una manera de apuntalar la inserción de la organización en los postulados básicos de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones farmacéuticas.

La interesante experiencia vivida durante el desarrollo del trabajo investigativo, ayudó a tener una visión más clara de los valores existentes en las organizaciones farmacéuticas, a pesar de las debilidades identificadas y percibidas por sus versionantes clave.

Igualmente, en los hallazgos se pudo percibir un cúmulo de posibilidades investigativas para profundizar tópicos sensibles en áreas de la ética aplicada a la gerencia y continuar desarrollando líneas de investigación que la fortalezcan.

## 7. REFERENCIAS

Angrosino, M. (2012). *Etnografía y observación participante en investigación cualitativa*. España, Madrid: Morata.

- Balder, M. (2000). *Reglas de la Convivencia en Sociedad*. Madrid: Corporata Editores.
- Código de Conducta de la Cámara Venezolana del Medicamento (CAVEME) (2012) [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.google.co.ve/search?newwindow=1&q=C%C3%B3digo+de+Conducta+de+la+C%C3%A1mara+Venezolana+del+Medicamento>. [Consulta: 2015, Enero 22]
- Cortina, A. (2006). *Hasta un Pueblo de Demonios. Ética y Sociedad*. Madrid: Grupo Santillana de Ediciones.
- Díaz, E. y León, M. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. España: Paraninfo.
- Ferdinand, J. (2003). *Profundización de la Teoría Axiológica*. Bogotá: Granpaís Editores.
- Fernández, E. y Pino, L. (2005). Filosofía y ética gerencial para las empresas del siglo XXI. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales (Telos)*. Universidad Rafael Bellosillo Chacín. 7 (1), 37-50.
- García, O y Dolan, P. (2003). *Los sistemas organizacionales*. Buenos Aires: Argentina: Editorial Cosmos.
- García, O. y Dolan, P. (1997). *Valores y Sociedad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Cosmos.
- Gerth, H. Y Millsc. G. (1961). *Carácter y estructura social*. Antología de la Sociedad tradicional a la sociedad de masas”, Universidad de Bs. Aires. Argentina.
- Guédez, V. (2004) *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas: Editorial. Planeta.
- Guliani, R. (2003). *Apuntes de Sociales. Ética y Valores*. Mérida: Universidad de los Andes. Publicaciones FunFaces.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1993). *Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y decontingencias*. México: McGraw-Hill
- Kliksberg, B. (1975). *El pensamiento organizativo: del Taylorismo a la teoría de la organización*. Buenos Aires: Paidós.
- Malinoski, B. (1961) *Organización Administrativa*. New México: Herrero Hermanos.
- Meléndez, N. y Guerra, J. (2012): *Distinción entre ética y moral*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.google.co.ve/search?client=firefox-b-> [Consulta: 2016, Febrero 22]
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf> [Consulta: 2016, Febrero 22]
- Morientes, G. (2001). *El Valor de la Moral y la Ética*. México: Ontiveros Publicaciones.
- Olivero, (2005) *La Ética como Principio Fundamental*. Madrid: Océano Centrum.
- Oviedo, A. y Di Pauli, N. (2002) *Administración y Gestión de la Calidad Total en la Farmacia*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=> [Consulta: 2016, Enero 22]
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Person Edición,
- Sandín, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España. S.A.U.
- Sarabia, L. (2013). *Las Organizaciones y el pensamiento sistémico basado en fenomenología-hermenéutica. Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 6(13), 81-96. Recuperado a partir de <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/teacs/article/view/1607>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Vargas, E. y Arraga, M. (2015). *Construcción de eticidad en funcionarios de la administración pública*. [Documento en línea]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/265936141\\_Construccion\\_de\\_etica\\_en\\_funcionarios\\_de\\_la\\_administracion\\_publica](https://www.researchgate.net/publication/265936141_Construccion_de_etica_en_funcionarios_de_la_administracion_publica). [Consulta: 2016, Enero]
- Vedda, M. y Ingranca, A. (2007). (Compls.). György Lukács. *Ética, estética y ontología*. Argentina, Buenos Aires: Colihue.
- Yarce, J. (2013), *Ética empresarial en acción*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo/etica-empresarial-en-accion> Jorge Ética empresarial en acción. [Consulta: 2015, Enero 22]