



Proyecto n° PG-05-20-5211-2003

Los valores éticos en las áreas de recursos humanos y mercadeo: un estudio de casos en organizaciones venezolanas del sector público y privado

Responsable: Silva Pacheco, Jesús Antonio

Etapas cumplidas / Etapas totales 2/2

Especialidad: Estudios sociales, Organización y mercadeo de empresas

Resumen: El proyecto consiste en determinar los valores éticos desde la percepción de los usuarios y público relacionado. Recaba la información entre el público y usuarios de las empresas de servicio (CANTV, ELECAR, y varios Bancos) y confronta los modelos éticos de la gestión de recursos humanos y de mercadeo, quienes respaldan y estimulan el sistema de valores compartidos, cada uno desde su propia perspectiva. Sin embargo, existen diferencias que afloran al comparar los resultados obtenidos en las consultas de áreas de gestión y las de recursos humanos (ver Anuario 2006). El principal reto de las Organizaciones desde el punto de vista del usuario, es la calidad del servicio lo cual se concibe como responsabilidad social de las organizaciones y es necesario una estrategia gerencial para fortalecer el trabajo en equipo como base para la calidad del servicio. La remuneración e incentivo de los trabajadores se percibe como justicia necesaria y base para una buena calidad del servicio. Los usuarios demandan de las empresas honestidad y claridad en los ofrecimientos aunque avistan posibles conflictos éticos basados en intereses particulares, que en muchos casos incurren en hechos y situaciones deshonestas. Hay una demanda del público hacia las organizaciones que resalta la necesidad de la no discriminación y libertad de opinión como base de un clima organizacional favorecedor de una agestión de servicio con calidad y veracidad.

Productos

Publicaciones

Capítulos en Libros

1. J. Silva P., "La Dirección por valores y la gestión de Recursos humanos", en Alba Corosio y Jesús Silva (Compiladores), *Éticas y Praxis Administrativa, Cuadernos de Postgrado N°23 Fondo Editorial Tropykos*, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, UCV, 2005.
2. J. Silva P., "Nuevas propuestas en gestión de las organizaciones CEAP, FACES, UCV", *Cuadernos de Postgrado, N° 24, Fondo Editorial Tropykos*, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, UCV, 2006.
3. J. Silva P., "Historias de vida como método y las Ciencias Administrativas. Comisión de Estudios de Postgrado CEAP, FACES, UCV", *Cuadernos de Postgrado, N° 25, Fondo Editorial Tropykos*, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, UCV, 2007.