



Responsabilidad social e inclusión de personas con discapacidad en el contexto universitario

Desiree Albornoz*
Jessica González**
Adlyz Calimán***

Resumen

El presente artículo tiene como finalidad analizar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial e inclusión de las personas con discapacidad en el contexto de las universidades privadas. Se basa en los criterios de Casado (2004), Guillen (2006), Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), entre otros. La metodología utilizada fue descriptiva documental de campo, con diseño bibliográfico no experimental. La población la constituyeron cuatro universidades privadas y como unidad de análisis el departamento de recursos humanos. Se aplicó un instrumento con 13 ítems. Se concluyó que actualmente las universidades no son socialmente responsables respecto a la inclusión de personas con discapacidad, debido a que solo un pequeño segmento de éstas incorpora a personas con discapacidad para evitar sanciones o realizar trabajos que van acorde con los beneficios de la empresa y no del crecimiento y reconocimiento de ellas como parte del compromiso social y moral que deben proyectar.

Palabras clave: Responsabilidad social, discapacidad, universidades.

* Magíster en Derecho del Trabajo (URBE). Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos (UJGH). TSU en Producción Industrial (IUTEPAL). Coordinadora de Relaciones Laborales y Docente de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Correo electrónico: dalbornoz@ujgh.edu.ve

** Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Licenciada en Relaciones Industriales (URBE). Coordinadora de Talento Humano Académico y Docente (UJGH). Docente de Pregrado en el área de Recursos Humanos (UNEFA). Correo electrónico: jessicagonzalezlemus@yahoo.es

*** Doctoranda en Ciencias Humanas (LUZ). Magíster en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE). Magíster en Planificación Educativa (URU). Licenciada en Administración de Empresas (URU). Abogado (LUZ). Vicerrectora Académica y Docente UJGH. Correo electrónico: adlyzcaliman@ujgh.edu.ve

Recibido: 25-11-11. Aceptado: 15-02-12.

Social Responsibility and the Inclusion of Disabled Persons in the University Context

Abstract

The purpose of this article is to analyze compliance with entrepreneurial social responsibility and the inclusion of people with disabilities in the private university context. It is based on the criteria of Casado (2004), Guillen (2006), Hellriegel and Jackson and Slocum(2002), among others. Methodology was of the descriptive, documentary type with a non-experimental, bibliographic, field design. The population consisted of four private universities, and the unit of analysis was the human resource department. An instrument of 13 items was applied. Conclusions were that, currently, the universities are not socially responsible with regard to including disabled persons; only a small segment of the companies incorporate disabled people to avoid sanctions or carry out jobs that benefit the company, not for the growth and recognition of these people as part of the social and moral commitment the companies should project.

Key words: Social responsibility, disability, universities.

Introducción

Uno de los principales recursos de las organizaciones, indiferentemente de su naturaleza, es el capital humano; por ello toda empresa debe velar por garantizar el reconocimiento, respeto y calidad de vida para quienes la integran. Sin embargo, hoy en día, en las organizaciones se aprecia discriminación y falta de ética al momento de ingresar o contratar a una persona con discapacidad, lo cual se traduce en la ejecución de políticas laborales que violan el cumplimiento de las normas o leyes establecidas, así como también el compromiso del patrono con respecto a la responsabilidad social.

De igual forma, es importante acotar que, en la actualidad, las organizaciones deben velar por la incorporación de personas con discapacidad como un acto de responsabilidad social, apoyado en la solidaridad y el respeto mutuo. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003), la responsabilidad social de la empresa “es el conjunto de acciones que toman en consideración las organizaciones para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y afirmen los principios y valores por los que se rigen”.

Asimismo, la responsabilidad social es una condición necesaria para el buen funcionamiento de las instituciones y supone un paso fundamental que separa la actuación responsable de la que no lo es, trascendiendo al terreno de las organizaciones. Esta postura implica considerar a la responsabilidad como el cumplimiento de la misión, enmarcada dentro de las leyes y regulaciones. Sobre la base anterior, la presente investigación tiene como propósito analizar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en el contexto universitario frente a la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral de las universidades privadas.

En este sentido, en el artículo se exponen los fundamentos teóricos asociados con la definición y los tipos de responsabilidad social empresarial; igualmente, se plantea la relación existente entre dicha responsabilidad y la discapacidad; por otra parte, se refiere cuál es su incidencia en la contratación de personas con discapacidad. Además, se describe la metodología empleada y se muestran los resultados del estudio de campo aplicado en el contexto de las universidades privadas y, finalmente, se señalan las conclusiones de la investigación.

1. Fundamentación teórica

1.1. Responsabilidad social empresarial

En relación con la responsabilidad social empresarial, Guillén (2006, p. 263) señala que “es realizar la actividad sin limitarse exclusivamente a los límites legales o normativos vigentes, sino dando respuesta a los requerimientos o exigencias de los diversos grupos sociales”. En consecuencia, las organizaciones son socialmente responsables cuando reaccionan voluntariamente ante lo demandado por los grupos sociales, no sólo por imperativos legales sino porque cumplen con su compromiso social y moral en apoyo a la sociedad.

Por otra parte, la responsabilidad social puede ser vista como una perspectiva de la organización para realizar su actividad, anticipándose a las necesidades sociales. Se trata de una visión más preventiva, entendiéndose como elemento constitutivo de una sociedad en la cual la institución debería tomar partido en los asuntos de interés colectivo. En este contexto, la organización debería contar con procesos para responder a quejas y presiones, pero asumiendo una postura más proactiva.

Asimismo, otro enfoque de la responsabilidad social ha de incluir un conjunto de temas sobre una filosofía o modo de afrontar las situaciones sociales, considerando que los principios de dicha responsabilidad deben tener implicaciones en el plano personal, organizativo e institucional, coincidiendo con la ética de las organizaciones, por cuanto la responsabilidad social no puede reducirse a los preceptos legales, ni estar regida por criterios de eficacia o eficiencia; además, se requieren principios que ayuden a tomar decisiones en su dimensión ética, contribuyendo al bien común en beneficio de los integrantes de la comunidad.

1.2. Tipos de responsabilidad social empresarial

En virtud de que las personas tienen interés en la responsabilidad social de las empresas, muchas descubren que no pueden evitar que la gente evalúe su desempeño, por esta razón gerentes y empleados deben tratar de mejorar las condiciones del entorno físico-social de las organizaciones, evaluando los posibles efectos negativos de sus planes con el propósito de eliminarlos o reducirlos.

En este sentido, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002, p. 179) refieren: “las características del modelo de responsabilidad social afirmativo de una organización aceptan 5 categorías de obligaciones: criterios de desempeño amplios, normas éticas, estrategias operativas, respuestas a las presiones sociales y políticas”.

De igual forma, los gerentes y empleados deben poseer criterios amplios para medir el desempeño y la función social de las organizaciones; asimismo, tienen que fomentar la aplicación de las normas éticas. A esto se agrega la necesidad de aceptar la responsabilidad de resolver los problemas actuales y analizar las actividades a desarrollar con los usuarios. Finalmente, los gerentes deben mostrar disposición para ajustarse a las políticas existentes.

En el mismo orden de ideas, Kast y Rosenzweig (2000, p. 162) señalan: “históricamente, las disponibilidades de las empresas estaban definidas en términos del círculo interior. En las últimas décadas se ha puesto interés en el círculo intermedio y para una mayor participación, en el círculo exterior”.

Al respecto, esto hace suponer que las organizaciones deben prestar atención a estos elementos, por cuanto son caracterizadores de su responsabilidad social, al incluir el desempeño eficiente, la conservación de recursos, las relaciones con los empleados y usuarios, así como también la reducción de los problemas sociales.

Por otro lado, Soto y Cárdenas (2007, p. 73) consideran “que la responsabilidad social abarca la dimensión interna y la dimensión externa”. En cuanto a la primera, precisan que se orienta en tres vertientes: relaciones con sus empleados, regida por los principios básicos de la cultura de empresa; la seguridad y salud en el trabajo y la gestión ambiental. Dentro de la segunda se ubica la responsabilidad con las empresas, por cuanto al asumir esta responsabilidad se contribuye a consolidar una sociedad más solidaria y libre, una empresa más sólida, rentable y con mayor prestigio; igualmente, se genera orgullo y confianza en quienes pertenecen a ella.

Responsabilidad interior

Las organizaciones han de preparar una propuesta a la demanda social, es decir, todo lo que corresponde a la atención de las necesidades; sin embargo, para cumplir con este propósito deben atender a la responsabilidad interna, por cuanto a través de ella se dirige a la propia organización; por consiguiente, se debe garantizar la auto continuidad de la institución, sin descuidar la puesta al día de las instalaciones, la capacitación y formación e incluso el desarrollo de las personas que trabajan en la misma para facilitar el logro de los objetivos.

Al respecto, Chiavenato (2005, p. 61) refiere: “la responsabilidad social interior representa la obligación que tiene la gerencia de emprender acciones que protejan y mejoren el bienestar de la sociedad como un todo y de los intereses de la organización específicamente”. Visto de esta manera, esta estrategia de la responsabilidad forma parte de las tácticas generales de la organización y, por ende, debe venir expresada formalmente por un mayor compromiso no sólo de la gerencia, sino también de todos aquellos que participan en ella.

En consecuencia, deben existir acuerdos entre los diferentes departamentos que conforman la institución, a fin de lograr una mejor imagen corporativa o mayor aceptación por parte del entorno social. Lo anterior evitaría el rechazo por parte de los usuarios, por tanto, es necesario atender la responsabilidad social interior porque en caso contrario esto puede generar consecuencias negativas para la propia institución.

Por otro lado, Guillén (2006) menciona que la responsabilidad interior constituye un principio ético básico de responsabili-

dad social que puede enunciarse como el deber que tiene toda organización, de respetar los derechos fundamentales de las personas; es el punto de referencia respecto al cual media la corrección moral de cualquier acción.

En cuanto al concepto de responsabilidad interior que ofrece este autor, se observa su enfoque hacia lo ético, basándose especialmente en el respeto a los derechos fundamentales de las personas. De esto se deduce que las organizaciones deben prestar atención a su funcionamiento, de manera que puedan respetar el derecho al trabajo.

En resumen, la estructura de la organización está directamente relacionada con la asignación de responsabilidades y obligaciones a varias unidades de la institución; por tanto, la mayor parte de las instituciones desarrollan ciertos medios para determinar la responsabilidad de reclutar, seleccionar y entrenar a los empleados; asimismo, los sistemas de control también se basan en la delegación de responsabilidades; en consecuencia, la responsabilidad puede ser compartida por varias unidades constituyendo la responsabilidad interior y respondiendo al cumplimiento de la defensa de los derechos de los trabajadores y del entorno social que los rodea.

Responsabilidad intermedia

Existe una interrelación directa entre la responsabilidad intermedia de la organización y su funcionamiento, por cuanto el ejercicio legítimo de las actividades también depende de la disposición de los subordinados para aceptar ciertas directivas de los superiores. Al respecto, Kast y Rosenzweig (2000, p. 161) refieren:

Esta incluye la responsabilidad para ejercer la función con una conciencia sensible a los cambios de valores sociales y sus prioridades, en cuanto a la conservación ambiental, contratación y relaciones con los empleados así como también a las expectativas de los usuarios en lo que se refiere a información, trato justo y protección contra daños.

Dentro de este marco se comprende que la responsabilidad intermedia de las organizaciones abarca el trato justo al personal y a los usuarios, además la conservación del ambiente interno de la organización donde también se incluyen los recursos disponibles para la prestación de los servicios. Atendiendo a esta consideración, Guillén (2006, p. 278) señala que “la organización pue-

de contribuir al bien común favoreciendo al desarrollo humano y las virtudes éticas de sus miembros en función de su naturaleza y sus posibilidades”. En este caso se refleja la preocupación que debe generarle a las organizaciones, tal como la prioridad de cumplir con acciones responsables relacionadas con el desarrollo humano y los valores éticos.

Por su parte, Chiavenato (2005, p. 67) señala: “la responsabilidad social de las organizaciones incluye el respeto para el trabajador, compromiso con el desarrollo profesional, capacidad de empleo, cuidado de la salud, seguridad, inclusión en el mercado laboral, condiciones del trabajador y preparación para la jubilación”.

En esta perspectiva, se entiende la obligación de las organizaciones de incluir dentro de sus planes el mejoramiento del personal, sobre todo porque en los últimos tiempos los conocimientos han variado y las instituciones requieren mejorar su capital humano, adaptándolo a la transformación de las exigencias formativas planteadas por cambios en la secuencia de la innovación.

Responsabilidad exterior

En los momentos actuales, la responsabilidad social de las organizaciones se ha vuelto más compleja, por cuanto además de requerir la atención a la organización, al personal y a los usuarios, también estas corporaciones deben trascender el ámbito de la institución, enfocándose a áreas en las cuales la sociedad desea que la empresa asuma cierta responsabilidad social.

En este sentido, Kast y Rosenzweig (2000, p. 161) señalan que la responsabilidad exterior “delinea las responsabilidades que las empresas deberán asumir para participar más ampliamente en el mejoramiento activo del ambiente social”.

Lo referido por estos autores permite pensar que la responsabilidad social de las organizaciones no debe quedarse solamente en la atención de los espacios internos, sino que debería ser complementada con programas destinados a la orientación de las comunidades sobre todo al respeto de los derechos, tomando en cuenta el derecho al trabajo o a ser incluido y aceptado en el ámbito laboral-social.

En relación con estas implicaciones, Guillén (2006, p. 279) refiere que la responsabilidad exterior “constituye un principio ético de responsabilidad social que establece que las estructuras

sociales de orden superior han de respetar y promover la iniciativa y la actividad de las organizaciones con miras al bien común”.

Por otro lado, el autor le otorga un carácter de tipo moral a la responsabilidad exterior de las organizaciones, lo que es una evidencia de que este tipo de acción fortalece la reputación de las instituciones y la recompensa se traduce en la confianza, el incremento de la satisfacción, aceptación por parte de los usuarios y de la sociedad en general, por cuanto asumen el cumplimiento de las acciones para la que fueron creadas. Más aun, la manera como se comportan las empresas determina muchos valores y normas de una sociedad.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2005, p. 64) respecto a la responsabilidad social exterior indica “este enfoque supone que la organización no tiene tan sólo metas sociales, sino que debe anticipar los problemas del futuro y actuar ahora en respuesta a ellos”.

Cabe señalar que este es el enfoque que más exige a las organizaciones, en el sentido de imponerle que se anticipen a los problemas sociales afrontándolos antes de que sean evidentes y críticos; también requieren la utilización inmediata de recursos de la organización, es decir, usar el poder que poseen para mejorar la sociedad; es por ello que las organizaciones con sensibilidad social procuran involucrarse con la comunidad y alentar a sus miembros a hacer lo mismo por medio de esfuerzos de concientización social.

1.3. Discapacidad

Según la clasificación de la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad es “toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma, o dentro del margen considerado normal para el ser humano”.

En Venezuela, este término ha sido abordado desde diversos enfoques, entre los cuales Aramayo (2003), lo define como “una compleja problemática determinada por la magnitud de las limitaciones y problemas, individuales y colectivos...que incluye todo tipo de privaciones, limitaciones, debilidades y restricciones del contexto social. Esa es la problemática que hace tan compleja la discapacidad”.

Para sustentar dicho criterio, vale señalar que la Ley para personas con discapacidad (2007), prevé en su Art. 5 la definición de discapacidad como:

Condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencian una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente.

1.4. Discapacidad y responsabilidad social

Para hablar del cumplimiento de la responsabilidad social a través de la inclusión de personas con discapacidad al ámbito laboral, se pueden señalar las modalidades y ejes fundamentales del empleo de individuos, planteadas por Casado (2004), entre las cuales se encuentra:

- Empleo fomentado: Mediante el establecimiento de ayudas o estímulos económicos a los empresarios que faciliten la integración laboral de los individuos, como por ejemplo: la reducción de la cuota patronal de la seguridad social.
- Empleo selectivo: Reinserción en la misma empresa de los trabajadores con discapacidad permanente, la cual se traduce al hecho de que hay que admitir y asumir las consecuencias de los hechos sucedidos en el trabajo.
- Empleo reservado: Mediante la reservación de puestos de trabajo para personas con minusvalía.
- Empleo protegido: Puestos de trabajo que solo deben ser ocupados por individuos con discapacidad.

Asimismo, Casado (2004) señala los factores que afectan el empleo de personas con discapacidad, entre los cuales están: la presencia, tipo y severidad de la discapacidad; la manifestación de múltiples desventajas en cuanto al género, bajos ingresos; edad; condición de vida; educación; adiestramiento; tipos de ocupaciones; actitud de las otras personas, incentivos o en algunas ocasiones el desestímulo del gobierno, lo que se traduce en el incumplimiento de la responsabilidad social empresarial, que debe estar presente en todas las organizaciones.

En consecuencia, las organizaciones son socialmente responsables cuando reaccionan más o menos voluntariamente ante los requerimientos de grupos sociales, no sólo por imperativos legales, sino también, porque dentro de este grupo social encontramos personas con discapacidad que tienen deberes y derechos al igual que el resto de los ciudadanos; pero el problema se presenta precisamente porque en la actualidad estos deberes y derechos no son respetados.

Lógicamente, en las empresas la contratación de personas con discapacidad no debe limitarse simplemente a cumplir con una determinada obligación, sino que debe ir más allá, tomando decisiones con beneficios, siendo de esta forma socialmente responsables.

2. Metodología

En cuanto a la metodología seguida, el estudio se ubicó dentro de la investigación documental de campo, debido a la utilización de un método combinado que inicia con el análisis teórico del tema, recopilando toda la información bibliográfica, para luego realizar una comprobación de las categorías en el campo donde se presente y de esta manera permitir recoger los datos de forma directa y objetiva.

En este sentido, Sabino (2002, p. 74) describe la investigación de tipo documental como proceso científico que involucra la revisión y redescubrimiento de la información documental o bibliográfica, existentes a lo largo de su desarrollo.

Asimismo, en cuanto al carácter de campo, Bavaresco (1997) define la investigación de campo como “aquella que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objetivo de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador y puede manipular los datos con más seguridad”.

En razón de la localización geográfica de las mismas, la población quedó conformada por todas las universidades privadas del municipio Maracaibo del estado Zulia, bajo esta condición, dichas instituciones suman un total de cuatro (04), conformadas por: Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Universidad Rafael Urdaneta y Universidad Católica Cecilio Acosta, tal como se observa en el Cuadro 1:

Cuadro 1
Unidades de análisis

Unidades de Análisis	Ubicación	N° de Gerentes
URBE	Prolongación Circunvalación 2 con Av. Guajira. Maracaibo	7
URU	Av. 2 el Milagro, Vereda del Lago	7
UJGH	Av. 15 Delicias con calle 83, Maracaibo	8
UNICA	Urb. La Paz, calle 98 con Av. 54-A	5

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la fase de campo, se utilizó como técnica la encuesta, en donde se recolectó toda la información real y confiable, utilizando un cuestionario de respuestas dicotómicas, como instrumento para extraer la información, el mismo fue aplicado en las cuatro universidades privadas antes mencionadas.

3. Resultados

Según lo muestra la Tabla 1, la cual resume la dimensión estudiada en cuanto a: responsabilidad e inclusión social, se observó que el 31,85% de las universidades que conformaron la población estudiada, desarrollan políticas laborales dirigidas a la inclusión de las personas con discapacidad como parte de la responsabilidad social empresarial, mientras que un 68,15% no cumple con políticas laborales dirigidas a la contratación de individuos con dicha condición.

Tabla 1:
Dimensión: Responsabilidad social e inclusión social

Indicadores	SI		NO		Total	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Políticas Laborales	8,6	31,85	18	68,15	27	100
Acción Social	8,2	30,37	19	69,63	27	100
Total	17	62,22	37	137,78	54	200
Media	6	31,11	21	68,89	27	100

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, con respecto al indicador acción social se observa que en las universidades privadas, 30,37% señala que si promueven planes de acción social orientados a las personas con discapacidad, mientras que un porcentaje significativo del 69,63% indica que en dichas instituciones no se promueven planes de acción social dirigidos a las personas con discapacidad.

Cabe señalar que las organizaciones deben adoptar políticas laborales, tomar decisiones y emprender acciones que protejan y mejoren el bienestar de aquellas personas con discapacidad, al considerar que éstas también son parte de la sociedad como un todo y, por ende, deben ser parte de los intereses de la organización. De acuerdo con estas condiciones, el gerente debe preocuparse tanto por la responsabilidad interior como exterior de la institución, a fin de brindar seguridad, acceso y equidad a personas discapacitadas desde el punto de vista de la responsabilidad interna y externa.

Conclusiones

Respecto a la investigación se plantea el hecho que si todas las organizaciones adoptaran una postura solícita y aceptaran su responsabilidad en cuanto a velar por los intereses de las comunidades, un clima generoso impregnaría toda la sociedad. Por otro lado, cuando las normas y valores éticos son parte de la cultura de una organización, ayudan a los miembros a resistirse a los actos egoístas y a darse cuenta que son parte de algo mayor que ellos mismos.

En lo que respecta al análisis de los tipos de responsabilidad social según el nuevo modelo de gestión de las empresas, se concluye que tanto desde el punto de vista interno, intermedio y externo, las universidades no deben limitarse simplemente a cumplir con una determinada obligación, sino que la misma debe ir más allá, tomando decisiones beneficiosas de los intereses de las personas. En este sentido, se comprende que las organizaciones deben adoptar políticas, tomar decisiones y emprender acciones que protejan y mejoren el bienestar de la sociedad como un todo y donde se desarrollen políticas laborales y de acción social en función de la protección laboral de persona con discapacidad incluyendo el respeto de este como trabajador.

Por otra parte, con respecto al análisis entre discapacidad y responsabilidad social se deducirse que actualmente las univer-

sidades no son socialmente responsables en la contratación de personas con discapacidad, debido a que, hoy en día, solo una pequeña parte de éstas incorpora a discapacitados para proveer sanciones o realizar trabajos que van acorde de los beneficios de la empresa y no del crecimiento o reconocimiento de ellas como parte del compromiso social, además de la moral que debe proyectar las instituciones actualmente.

Referencias bibliográficas

- ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. **Ley para personas con discapacidad** (2007). Caracas, Venezuela: Gaceta Oficial N° 38.598 de fecha: 5 de enero de 2007.
- ARAMAYO, M. (2003). **Un modelo Social Venezolano de la Discapacidad: De la conceptualización a la acción**. Trabajo de Ascenso de la Universidad Central de Venezuela.
- BABARESCO, A. (1997). **Proceso Metodológico en la Investigación. Cómo Hacer un Diseño de Investigación**. Caracas, Venezuela: Mc Graw-Hill.
- CASADO, D. (2004). Apuntes sobre discapacidad y envejecimiento en: **Alternativas de la diversidad social: las personas con discapacidad**. Buenos Aires.
- CHIAVENATO, I. (2005). **Comportamiento Organizacional**. Australia: Thomson Editores.
- GUILLEN, M. (2006). **Ética en las organizaciones. Construyendo confianza**. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- HELLRIEGEL, J. JACKSON, S. y SLOCUM, J. (2002). **Administración. Un enfoque basado en competencias**. Colombia: Thomson Editores.
- KAST, F. y ROSENZWEIG, J. (2000). Administración en las organizaciones. **Enfoque de sistemas y de contingencias**. México: Mc Graw Hill.
- SOTO, E. y CÁRDENAS, J. (2007). **Ética en las organizaciones**. México: Mc Graw Hill.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2003). **Convenio 111**. Documento en línea. Consultado el 13 de octubre de 2010. Disponible en: www.ilo.org/public/spanish/index.htm
- SABINO, C. (2002). **El proceso de investigación**. Editorial Panapo de Venezuela.