

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN SUSTENTABILIDAD PARA EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGON**

Presentado por:

**Br. Sánchez Torres Osmarly Valentina
Br. Salas Garmendia, Garmendia Paul Josué**

**TRUJILLO, VENEZUELA
2025**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN SUSTENTABILIDAD PARA EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGÓN**

Trabajo especial de grado para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública

**Presentado por:
Br. Sánchez Torres Osmarly Valentina
Br. Salas Garmendia Paul Josué**

**Tutora:
MSc. Karelis Paredes**

**TRUJILLO, VENEZUELA
2025**

DEDICATORIA

A Dios, en primer lugar, por ser el arquitecto de mi destino y la fe que me sostuvo en los momentos de duda. Cada página de este trabajo es un testimonio de tu infinita misericordia y de las bendiciones que has puesto en mi camino.

Esta meta lleva impregnado el amor inmenso de mis padres. A mi mamá, Yaritza Torres, mi refugio y mi inspiración; por cada sacrificio silencioso, por tus palabras de aliento que sanaban cualquier cansancio y por ser la personificación del amor incondicional. Este triunfo es el reflejo de tus esperanzas. A mi papá, Osmar Sánchez, mi pilar y mi más grande ejemplo; por enseñarme con hechos el valor del trabajo, por tu apoyo inquebrantable y por ser la voz que siempre me impulsó a soñar en grande y sin miedos.

A mis hermanos, Osmar y Osmar Sánchez, mis cómplices de vida y mi alegría constante. Gracias por cada risa que alivió la presión y por recordarme siempre la importancia de la unión. Son mi mayor tesoro. A toda mi familia, por ser mis raíces y el cimiento de mis valores, y a mis amigos, esa familia que la vida me permitió elegir, por su paciencia infinita y por celebrar cada pequeño avance como si fuera suyo.

Y de una manera muy especial, a ti, Paul. Este camino no habría sido el mismo sin tu compañía. Más que un compañero, fuiste mi equipo, mi co-piloto en esta intensa travesía de conocimiento. Gracias por cada noche de estudio, por cada idea compartida, por la paciencia en los desacuerdos y por ser el mejor socio en las batallas y en los triunfos. Este logro también es tuyo.

A todos ustedes, que formaron parte de este sueño, les dedico este logro con el alma entera.

Con todo mi amor y gratitud,

Osmarly Valentina Sánchez Torres

DEDICATORIA

Este logro es el fruto del amor a Dios y nuestra fe inquebrantable que no conoce límites y de sacrificios que nunca podré medir.

A mis padres, mi todo. A mi mamá, Yudith Garmendia, por ser mi brújula moral y el corazón que me enseñó a nunca rendirme. Tu fe inquebrantable en mí fue la luz que siempre me mostró el camino, incluso en la más profunda oscuridad.

A mi papá, Pedro Salas, mi roca y mi eterno maestro; gracias por tu ejemplo de rectitud, por tu trabajo incansable y por ser el motor que impulsó cada uno de mis pasos. Soy quien soy gracias a ustedes.

A mi hermana, Paulina Salas, mi compañera de vida y mi mejor amiga. Gracias por tu apoyo que aligeraba cualquier carga, por ser mi ancla a la realidad cuando más lo necesitaba.

A toda mi familia, por su apoyo incondicional y por celebrar este triunfo como propio.

A mis amigos, por las pausas necesarias, por las conversaciones que me devolvían la perspectiva y por demostrarme que los desafíos son más pequeños cuando se enfrentan en buena compañía.

Y de manera fundamental, dedico este trabajo a mi compañera y excepcional aliada, Osmarly Valentina. Emprendimos este reto juntos, con un mismo sueño, y juntos lo culminamos. Gracias por tu mente brillante, por tu disciplina férrea y por ser el complemento perfecto en cada etapa. Esta tesis es el resultado de nuestra dedicación compartida, pero más allá del título, me llevo el invaluable tesoro de tu amistad. Misión cumplida, equipo.

A todos ustedes, que son mi hogar y mi fuerza, les entrego este sueño hecho realidad.

Con mi más profundo agradecimiento,

Paul Josué Salas Garmendia

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser nuestra guía y fortaleza inagotable en cada paso de este camino. Su luz iluminó nuestros esfuerzos y nos dio la perseverancia para alcanzar esta meta.

A nuestra casa de estudios, la Universidad Valle del Momboy, por abrirnos las puertas al conocimiento y forjar nuestro futuro profesional. A todos los profesores de la Escuela de Administración, quienes con su dedicación y sabiduría construyeron las bases de nuestra formación.

De manera muy especial, dedicamos este trabajo a nuestra tutora, por su invaluable orientación, paciencia y compromiso. Sus consejos y su guía experta fueron el faro que nos permitió navegar los desafíos de esta investigación y llevarla a buen término. Le estaremos siempre agradecidos por su confianza y apoyo incondicional.

Al Grupo Don Bodegón, por brindarnos la oportunidad de realizar esta investigación en sus instalaciones. Agradecemos la confianza depositada en nosotros y la disposición de su personal, cuyo apoyo fue fundamental para el desarrollo de este proyecto.

Osmarly Valentina Sánchez Torres

Paul Josué Salas Garmendia

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE GENERAL.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE ANEXOS.....	10
VEREDICTO.....	11
VEREDICTO.....	12
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	18
EL PROBLEMA.....	18
Planteamiento del problema.....	18
Formulación del problema.....	20
Objetivos de la investigación.....	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos.....	21
Justificación e importancia del estudio.....	21
Alcance y limitaciones.....	23
Vinculación con el proyecto institucional de desarrollo humano sustentable.....	24
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
Antecedentes de la investigación.....	25
Bases teóricas.....	27
Competencias que se desarrollan en el ámbito laboral.....	27
Capacidad de aprendizaje continuo.....	29
Comunicación efectiva.....	30
Trabajo en equipo.....	31

Resolución de problemas.....	33
Adaptabilidad.....	34
Capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad.....	35
Conocimiento ambiental.....	37
Habilidades de colaboración.....	39
Bases legales.....	42
Operacionalización de las variables.....	44
Definición de términos básicos.....	46
CAPÍTULO III.....	47
MARCO METODOLÓGICO.....	47
Naturaleza de la investigación.....	48
Tipo y diseño de investigación.....	49
Población y muestra.....	50
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
Validez.....	52
Confiabilidad.....	53
Técnica de análisis de datos.....	54
Procedimiento de la investigación.....	54
CAPÍTULO IV.....	55
ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	55
CAPÍTULO V.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
CAPÍTULO VI.....	65
PROPUESTA.....	65
Justificación.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	72
<i>Anexo 1.- Instrumento de Recolección de Datos.....</i>	<i>73</i>
<i>Anexo 2.- Validación del Instrumento.....</i>	<i>75</i>
<i>Anexo 3.- Carta de aprobación del tutor.....</i>	<i>77</i>

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 MAPA DE VARIABLES.....	45
TABLA 2 ESCALA DE INTERPRETACIÓN PARA EL COEFICIENTE ALPHA CRONBACH.....	54
TABLA 3. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO LABORAL.....	56
TABLA 4. CAPACIDADES Y COMPETENCIAS.....	59
TABLA 5. FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN (DURACIÓN: 4 SEMANAS).....	69
TABLA 6. FASE 2: EJECUCIÓN Y DESARROLLO (DURACIÓN: 8 SEMANAS).....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO LABORAL.....	57
FIGURA 2. CAPACIDADES Y COMPETENCIAS.....	59

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	73
ANEXO 2.- VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	75
ANEXO 3.- CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	77


VEREDICTO


VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

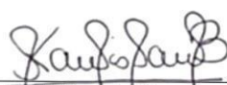
VEREDICTO

Nosotros, Prof. Luis Coronado, Prof. Yerson González y Prof. Karelis Paredes designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **DESARROLLO DE COMPETENCIAS SUSTENTABLES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGÓN**, que presenta la Br. **SANCHEZ TORREZ, OSMARLY VALENTINA** portador de la C.I. No. **30.140.487**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **veinte (20) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los nueve (9) días del mes de Julio del año dos mil veinticinco.


Prof. Yerson González
C.I. 14.149.542
JURADO


Prof. Luis Coronado
C.I. 11.613.363
PRESIDENTE DEL JURADO


Prof. Karelis Paredes
C.I. 14.799.624
TUTOR


Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO




Prof. Walevka Lopez
C.I. 10.104.896
VICERRECTOR



VEREDICTO


VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

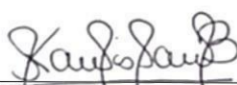
VEREDICTO

Nosotros, Prof. Luis Coronado, Prof. Yerson González y Prof. Karelis Paredes, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **DESARROLLO DE COMPETENCIAS SUSTENTABLES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGÓN**, que presenta el Br. **SALAS GARMENDIA, PAUL JOSUE**, portador de la C.I. No. **27.676.339**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **veinte (20) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los nueve (9) días del mes de Julio del año dos mil veinticinco.


Prof. Yerson González
C.I. 14.149.542
JURADO


Prof. Luis Coronado
C.I. 11.613.363
PRESIDENTE DEL JURADO


Prof. Karelis Paredes
C.I. 14.799.624
TUTOR


Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO




Prof. Walevka Lopez
C.I. 10.104.896
VICERRECTORA



RESUMEN

En un entorno empresarial donde la sostenibilidad es un imperativo estratégico, las organizaciones enfrentan el desafío de desarrollar nuevas competencias en su talento humano. Esta investigación tuvo como objetivo principal diseñar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del Grupo Don Bodegón. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de campo, aplicando un cuestionario en escala Likert a la totalidad de la población, conformada por 21 miembros del personal administrativo. Los resultados revelaron notables debilidades en la capacidad de aprendizaje continuo y la comunicación efectiva. Asimismo, se detectó una falta de uniformidad en el conocimiento ambiental dentro del equipo y un potencial sin explotar en innovación y creatividad. En contraste, se identificaron fortalezas relativas en las habilidades de cooperación y resolución de problemas. A partir de este diagnóstico, se concluye la necesidad urgente de formación y se propone el "Programa de Desarrollo de Competencias Don Bodegón", una intervención estructurada en tres módulos teórico-prácticos ("por qué", "el cómo" y "el qué hacemos"), diseñada para cerrar las brechas identificadas y fomentar una cultura organizacional responsable.

Palabras clave: Desarrollo de competencias, sustentabilidad, talento humano, capacitación, responsabilidad social empresarial.

ABSTRACT

In a business environment where sustainability has become a strategic imperative, organizations face the challenge of developing new competencies in their human talent. The main objective of this research was to design a competency development program in sustainability for the administrative staff of Grupo Don Bodegón. The study was conducted using a quantitative, descriptive, field-based approach, applying a Likert-scale questionnaire to the entire population, composed of 21 administrative staff members. The results revealed notable weaknesses in the capacity for continuous learning and effective communication. Likewise, a lack of uniformity in environmental knowledge within the team was detected, along with untapped potential in innovation and creativity. In contrast, relative strengths were identified in cooperation and problem-solving skills. Based on this diagnosis, the study concludes there is an urgent need for training and proposes the "Don Bodegón Competency Development Program," an intervention structured in three theoretical-practical modules ("the why," "the how," and "the what-to-do"), designed to close the identified gaps and foster a responsible organizational culture.

Keywords: Competency development, sustainability, human talent, training, corporate social responsibility.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual es impredecible conocer y apreciar los factores y tendencias que componen el medio ambiente en una economía globalizada y abierta, la expansión que indica que el efecto puede ser convertido por una empresa cohesiva en una con oportunidades para todos. Es importante acotar que se encuentra ceñido al proceso de transición acelerado, dirigido hacia el alto tejido tecnológico, así como la demanda de sostenibilidad ambiental. A partir de ahí, para la vida y el trabajo, se buscan nuevas habilidades y capacidades del personal técnico y profesional, personal social y profesional y aquellos que están disponibles en el marco de la empresa.

Aunado a ello, la incertidumbre que vive el mundo requiere de respuestas adaptadas y resilientes. Prueba de ello: los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) aceleran la agenda 2030, ofrecen herramientas para hacer de la sostenibilidad el centro de las estrategias empresariales, donde el 98% de los directores ejecutivos reconocen que la sostenibilidad es esencial en su papel dentro de la empresa.

Por esta razón, las iniciativas líderes de sostenibilidad (ODS) se benefician del triunfo de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan superar la pobreza en todas sus manifestaciones. Estos objetivos tienen la particularidad de motivar a todas las naciones, independientemente de si son ricas, pobres o de ingresos medios, a implementar acciones para fomentar la prosperidad mientras salvaguardan el planeta. Entienden que las iniciativas empresariales motivan a todas las compañías a formar parte del nuevo movimiento que persigue un futuro floreciente para los individuos y el mundo.

Adoptar lo tratado sobre el desarrollo de la competencia en la sostenibilidad, para fortalecer al personal para enfrentar un funcionamiento efectivo en las prácticas administrativas de la buena

ciudadanía activa, respetando las reglas ambientales. En función de lo expuesto, el Grupo Don Bodegon, distribuidora líder en el occidente del país, con valores y principios éticos empresariales, destina sus funciones a la comercialización y distribución de productos de consumo masivo para mejorar la calidad de vida del venezolano. Por ello, enfrenta el desafío de optimizar su operación y mejorar la eficiencia de su personal administrativo, crucial para garantizar una distribución y venta de los productos que ofrece.

A medida que el grupo como empresa exitosa crece y se adapta a las demandas del mercado, se hace evidente implementar un plan de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo que potencia las habilidades y conocimientos del equipo, impactando de forma inmediata en la productividad y satisfacción laboral del personal y por ende en la calidad del servicio ofrecido a sus clientes, como también para innovar y responder a las exigencias del sector.

En función de los objetivos propuestos, la presente investigación se estructura en seis capítulos. El Capítulo I aborda el problema de estudio, presentando el planteamiento del mismo, los objetivos generales y específicos, la justificación, la delimitación y el diagnóstico de la situación actual de la empresa analizada. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, incluyendo los antecedentes relevantes, las bases teóricas que sustentan el estudio, el marco legal aplicable y la definición de términos clave.

En el Capítulo III se expone el marco metodológico, donde se detallan el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos aplicados para garantizar la validez y confiabilidad del estudio. El Capítulo IV presenta y analiza los resultados obtenidos a partir de los datos recolectados, vinculándolos con los objetivos planteados. El Capítulo V contiene las conclusiones derivadas del análisis y las

recomendaciones orientadas a la mejora de la situación problemática detectada. Finalmente, el Capítulo VI presenta una propuesta concreta de intervención basada en los hallazgos obtenidos, con el fin de aportar soluciones viables y efectivas a la problemática abordada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La sostenibilidad empresarial se aplica a la oferta y demanda que, además de producir una rentabilidad económica, generen valor ambiental, social y económico a medio y largo plazo, favoreciendo de esta manera el avance y el bienestar de las comunidades en las que operan y de las futuras generaciones. Además, si funcionan de manera sustentable, no solo perjudican el medio ambiente y los derechos humanos y laborales, sino que también producen efectos beneficiosos en la sociedad y el planeta, mediante la incorporación de los elementos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en sus estrategias empresariales.

En este entorno interconectado, donde las consecuencias del mundo, lo sustentable y lo sostenible resultan cruciales, es imprescindible enfrentar los retos en la administración del talento humano, transformándolo para reconocer, cultivar y mantener a los trabajadores con un gran potencial hacia la empresa, con la implementación de programas de desarrollo, formación y conocimiento que les faciliten llegar a su máximo potencial.

La importancia de que estas habilidades pueden comprender desde competencias técnicas hasta competencias interpersonales y de liderazgo, que, al destinar recursos al desarrollo y crecimiento de su personal, permitan a las empresas formar equipos altamente preparados, flexibles ante las transformaciones ambientales y sociales responsables en un ambiente desafiante e impulsando el éxito actual de la organización.

Alles (2007) señala que algunas "organizaciones invierten significativas sumas de dinero en la implantación de un modelo de gestión por competencia, pero luego no saben cómo seguir" (p. 28). En este sentido, debe realizarse un tratamiento desde el momento que se comienza a

seleccionar a las personas en base a las capacidades utilizando evaluación de desempeño por competencia.

Sin embargo, un sondeo mundial llevado a cabo por HAYS (2024), el líder mundial en soluciones de recursos humanos y contratación, muestra que el 64% de los expertos consideran que sus compañías deberían tomar medidas más efectivas para promover la sostenibilidad. Igualmente, el 52% sostiene que su entidad debe potenciar las habilidades vinculadas al medio ambiente y la sostenibilidad, siendo solo un 5% de los participantes en la encuesta quienes consideran estar adecuadamente preparados en este campo.

Los resultados de la encuesta ponen de manifiesto una clara preocupación entre los profesionales sobre la falta de acciones efectivas en sus empresas en materia de sostenibilidad, revelando desconexión entre la percepción de la sostenibilidad como prioridad y las iniciativas reales implementadas. Además, señala la necesidad de aumentar las competencias relacionadas con el medioambiente y los desafíos ambientales actuales.

Por otro lado, la alarmante cifra del 5% que se siente adecuadamente preparado sugiere que existe una brecha significativa en la formación y recursos disponibles, lo cual puede limitar la capacidad de las empresas para adoptar prácticas sostenibles efectivas. Este escenario subraya la urgencia de que las organizaciones no solo reconozcan la importancia de la sostenibilidad, sino que también inviertan en capacitación y estrategias concretas para empoderar a sus empleados y contribuir así a un futuro más sostenible.

Para el grupo Don Bodegón, distribuidora de alimentos de consumo masivo con presencia en los estados de Táchira, Mérida, Apure, Barinas y Zulia, se destaca como un modelo de atención personalizada con un equipo activo que asegura un servicio óptimo al cliente. Formado para proporcionar información exhaustiva sobre los productos, lo que facilita a los clientes la toma de

decisiones correctas. Sin embargo, ha venido imponiendo restricciones al personal administrativo de la compañía para implementar métodos sostenibles en sus tareas diarias, como el manejo inadecuado de residuos. Además, se percibe una actitud negativa hacia la implementación de nuevas prácticas sustentables, lo que puede llevar a la falta de interés en iniciativas ecológicas.

De hecho, la deficiencia de competencias en sustentabilidad del personal administrativo del grupo Don Bodegón ocasiona quejas de la comunidad sobre prácticas ambientales. Todo ello es debido a que en la empresa no existe un plan de capacitación, lo que se traduce en una falta de impulso para su implementación, escenario que trae como consecuencia consumo excesivo de recursos, contribución al cambio climático por técnicas inadecuadas, generando en la empresa daños en su reputación afectando su relación con los clientes y socios comerciales. Este cumplimiento de normativas ambientales puede resultar en multas y sanciones legales,

Por consiguiente, es necesario que para el personal administrativo del grupo Don Bodegón se diseñe un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad, para abrir diversas habilidades y diferentes comportamientos que se relacionan para ofrecer enfoques prácticos. orientados a brindar el desarrollo y el desempeño exitoso del talento humano en un puesto de trabajo.

Formulación del problema

En aras de que el desarrollo de competencias en sustentabilidad pueda transformar las habilidades del personal que favorecen el desarrollo de las competencias para completar tareas para las que no están necesariamente preparados en la institución del Estado Trujillo. Motivo por el cual, los investigadores se propusieron desarrollar la investigación en conjunto con todo el personal administrativo de la institución del estado Trujillo donde están activos; por ello, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo diseñar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del grupo Don Bodegón?

¿Cuáles son las capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad en el personal administrativo del grupo Don Bodegón?

¿Qué elementos novedosos permitirán la elaboración de un programa de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del grupo Don Bodegón?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del grupo Don Bodegón

Objetivos específicos

Identificar las competencias desarrolladas en el ámbito laboral por el personal administrativo del grupo Don Bodegón

Describir capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad en el personal administrativo del grupo Don Bodegón

Elaborar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad orientado al personal administrativo del grupo Don Bodegón

Justificación e importancia del estudio

Las modificaciones en el método de formación y adquisición de habilidades básicas y profesionales que faciliten la creación de itinerarios aseguran una empleabilidad sostenible,

generan valor ambiental, social y económico a medio y largo plazo. En este contexto, la identificación de nuevas habilidades y capacidades para un sector en el que sobresalen la ecología y la tecnología digital, esta práctica requiere habilidades y capacidades para desempeñarse en contextos personales y sociales.

En vista de ello, se elabora una investigación que se justifica desde el punto de vista teórico se trata de documentar que se quiere desarrollar en el personal, en su situación temporo-espacial específica, el potencial creativo de cada ser humano basado en competencias a través de los valores éticos y sociales del trabajo responsable y solidario, comprometido con los procesos de transformación social en la democratización del saber para la nueva reconstrucción de conciencia del deber social, fomentando los valores de la sustentabilidad, como el compromiso, responsabilidad y pertenencia, lo que permite optimizar los procesos internos y mejorar la eficiencia organizacional.

Desde el punto metodológico se esboza la integración de los enfoques cuantitativo y cualitativo como resultado de la investigación. Asimismo, de las consideraciones como nuevos aportes para los investigadores, proponiendo nuevos procedimientos según los resultados. Al mismo tiempo, dicha metodología esparce valores, principios e integradoras habilidades, aptitudes y destrezas que el desarrollo de competencia en sustentabilidad aporta, atracción de las personas para manejar situaciones en y sociales sociales, el cual juega un papel crucial en el éxito para el trabajo.

Desde una perspectiva práctica, contribuye a establecer vínculos emocionales, establecer relaciones empáticas, además del conocimiento que promueve el aprendizaje con placer, con mística y vocación, involucrado con el participante y la instrucción para comunicarse de forma emotiva, solucionar conflictos, y potenciar cualitativamente la actitud receptiva al cambio, a la

educación y al crecimiento profesional. Además de los resultados alcanzados, se busca evaluar que la competencia en sostenibilidad, claramente establecida y fiable, es un instrumento de gran importancia para rediseñar, robustecer e incentivar el compromiso de los individuos en sus roles laborales.

Desde el punto de vista social, como agrupados, al mismo tiempo de guiar al personal a adquirir nuevas competencias para enriquecer las tareas y así poder gestionar el impacto de las emociones que, a su vez, le proporcionan la guía sobre cómo progresar y vencer los retos que se presentan, de manera que puedan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos administrativos y gerenciales en entidades públicas y privadas.

Alcance y limitaciones

La investigación llamada "Programa de desarrollo de habilidades para el Personal Administrativo del grupo Don Bodegón" se centra en reconocer las demandas de capacitación del personal administrativo en relación con prácticas sustentables, además de elaborar y implementar un programa de capacitación que promueva una cultura organizacional más responsable y consciente del medio ambiente. Este estudio se centrará en el Estado Trujillo y se extenderá desde enero 2024 hasta junio 2025, lo que permitirá una valoración continua de los resultados y las modificaciones necesarias en el plan.

No obstante, las restricciones de la investigación abarcan la potencial resistencia del personal al cambio, la escasez de recursos para realizar la formación y la variabilidad en la implicación de los empleados, lo cual podría impactar la eficacia del programa. Además, el enfoque limitado a una única área geográfica podría restringir la extensión de los descubrimientos a otras regiones o entornos corporativos.

Vinculación con el proyecto institucional de desarrollo humano sustentable.

La relación entre la tesis y el proyecto institucional de desarrollo humano sostenible se establece a través de un enfoque de cooperación que busca fusionar líneas de investigación específicas en el marco del desarrollo institucional sustentable. Desde el nivel de licenciatura, el estudio se vincula con los programas de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Gerenciales, centrándose en la creación de modelos de administración sustentable y la valoración del efecto financiero en proyectos de sostenibilidad.

Adicionalmente, puede favorecer la generación de investigaciones acerca de la eficacia en la utilización de recursos institucionales, lo cual es crucial para el triunfo del programa de Así, tanto los alumnos como los expertos pueden contribuir a robustecer el modelo institucional de sostenibilidad, garantizando que el saber obtenido se transforme en acciones eficaces que favorezcan tanto a la compañía como a la comunidad en su conjunto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Se tomaron en cuenta los siguientes trabajos para llevar a cabo esta investigación: Ramírez (2024) realizó su investigación en la Universidad Central de Venezuela, titulada "Competencias del talento humano sustentable y sostenible en el presente". En un estudio documental, se analizan los fundamentos, modelos, características y descripción de las competencias del talento humano sustentable y sostenible que se presentan como fundamentales para promover la sostenibilidad responsable en una organización, considerando tanto perspectivas clásicas como contemporáneas disciplinarias de corrientes teóricas.

Las conclusiones alcanzadas señalan que es vital que estas organizaciones realicen inversiones conscientes en la mejora de las competencias de su equipo humano, promoviendo la educación y proporcionando oportunidades para que las personas adquieran habilidades técnicas y personales especializadas en la gestión de situaciones complejas, la capacidad de adaptación a cambios ambientales y sociales, además de tomar decisiones éticas y sociales responsables en entornos desafiantes.

El estudio proporciona teóricamente el conjunto de habilidades generales y particulares requeridas para aportar a la mejora de la sociedad y la conservación del medio ambiente. En este escenario, la habilidad de los trabajadores para entender y asumir los principios de sostenibilidad, demostrando un compromiso con la responsabilidad social y ecológica, se presenta como un elemento esencial para impulsar el cambio organizacional.

Vergara (2023) llevó a cabo un estudio en la Universidad del Zulia denominado Capital humano: Participante esencial para la sostenibilidad de la organización. En un estudio de carácter bibliográfico, la metodología se fundamenta en el análisis de artículos de investigación de bases de datos indexadas de gran importancia como Scopus y Web of Science, estructurando una reflexión sobre el trabajo conceptual de sostenibilidad en las teorías de gestión y administración, enfocándose especialmente en la clarificación a través de la comparación relacional.

Resalta en los hallazgos que, más allá del estudio de las habilidades particulares de los colaboradores, es imprescindible adquirir un entendimiento completo de la sostenibilidad. Por lo tanto, es necesaria una estrecha colaboración entre los empleados, la administración de capacitación y la dirección de todos los sectores y funciones de la compañía.

La investigación ofrece información sobre el proceso y los resultados de las empresas para alcanzar la sostenibilidad, lo cual se fundamenta totalmente en el apoyo de sus trabajadores. Los variados grados de dirección y los programas de capacitación que se implementen en las compañías son fundamentales para el desarrollo e implementación de una estrategia de sostenibilidad.

Para finalizar, se introduce a Coronado (2022), que realizó un estudio en la Universidad Rafael Belloso Chacín titulado "Sostenibilidad en la empresa". La meta de este estudio descriptivo consistió en examinar las tendencias de desarrollo sostenible que las compañías han establecido hasta ahora. Además, intenta especificar los motivos y consecuencias del problema presente relacionado con la insostenibilidad, el deterioro del medio ambiente y la inequidad, que han impulsado a las distintas organizaciones a actuar.

Para llevar a cabo la investigación, se ha utilizado como modelo la compañía Acciona, S.A. Así, se ha llevado a cabo un estudio de las inversiones en consonancia con el crecimiento sostenible de la compañía desde 2016 hasta 2020. Para recolectar la muestra del análisis, se ha recopilado

información de las memorias de sostenibilidad que la compañía publica en su sitio web. En resumen, se ha conseguido un rango de las acciones sostenibles más relevantes para Acciona, fundamentado en la inversión y la progresión de dichas acciones a lo largo de los años citados. Estos hallazgos se presentan como un modelo de empresa responsable y sostenible para el resto de las empresas.

El estudio revela cómo las compañías utilizan sus recursos, lo que establece su compromiso con la sostenibilidad, considerado este compromiso como uno de los factores más determinantes de competitividad en el presente.

Bases teóricas

Competencias que se desarrollan en el ámbito laboral

En el mundo laboral contemporáneo, uno de los retos más significativos para las organizaciones es establecer adecuadamente las competencias. De acuerdo con Alles (2007) las competencias en un entorno laboral representan “las características subyacentes que influyen en la efectividad y el desempeño al trabajo” (p.40). Visto así, los gerentes realizan un estudio del contexto que debe determinar los nichos laborales y sus características para elaborar los perfiles requeridos, que sobrepasan ampliamente las destrezas técnicas.

Es un conjunto completo de habilidades que preparan a las personas para cumplir con sus funciones de manera eficiente, ajustarse a los cambios y ayudar al progreso de sus organizaciones. Estas capacidades abarcan desde habilidades técnicas, como el uso de software específico, hasta habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva y la colaboración en equipo. Estas capacidades son esenciales no solamente para el éxito personal, sino también para el rendimiento global de las organizaciones. Las empresas buscan profesionales que posean no solo

conocimientos técnicos, sino que también sean capaces de adaptarse a las transformaciones y trabajar en conjunto.

Existen diferentes tipos de competencias laborales, Saracho (2015) establece que las competencias "se pueden clasificar en tres categorías principales: competencias técnicas, competencias interpersonales y competencias intrapersonales" (p. 192) El proceso de adquirir habilidades laborales se transforma en una actividad constante que puede realizarse mediante la educación formal, la formación en el trabajo y la vivencia práctica. Las empresas que apuestan por el crecimiento de su personal generalmente experimentan un aumento en la productividad y el bienestar laboral. Asimismo, promover un entorno que aprecie el aprendizaje permanente puede dar lugar a una cultura organizacional más fuerte y flexible.

Según López (2017), alcanzar el éxito en la carrera profesional depende fundamentalmente de las competencias que una persona logra cultivar en su entorno de trabajo (p. 72) Además, destaca que "la capacidad de aprendizaje continuo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la adaptabilidad son habilidades imprescindibles en un entorno laboral cada vez más dinámico y cambiante" (p.75). Estas habilidades no solo ayudan a los trabajadores a tener un mejor desempeño en sus funciones, sino que también promueven su avance y evolución profesional con el paso del tiempo.

El enfoque de López subraya la relevancia de las habilidades interpersonales en el entorno profesional contemporáneo. La habilidad para aprender de manera continua se transforma en un factor distintivo, permitiendo a los empleados estar al día con las nuevas tecnologías y prácticas. La comunicación eficaz es esencial para prevenir confusiones y promover un ambiente de cooperación. La colaboración en equipo es vital para alcanzar metas compartidas, mientras que la capacidad de resolver problemas es clave para afrontar situaciones imprevistas. Finalmente, la

flexibilidad es fundamental en un contexto donde las modificaciones son constantes. En conjunto, estas competencias no solo benefician al individuo, sino que también fomentan el éxito de la organización. A continuación, se detalla cada habilidad:

Capacidad de aprendizaje continuo, López (2017) concibe una competencia clave como la inclinación constante del trabajador por mejorar y mantenerse vigente en su campo profesional, lo cual se logra a través del aprendizaje continuo y el desarrollo de sus destrezas, tanto técnicas como interpersonales (p. 33) En un ambiente profesional que está en continua transformación, la capacidad de aprender nuevas habilidades y ajustarse a tecnologías emergentes es esencial. Los trabajadores necesitan ser iniciadores de su propio desarrollo, explorando posibilidades para educarse y evolucionar, ya sea mediante cursos, seminarios o el aprendizaje autodidacta.

Dentro del Grupo Don Bodegón, en su proceso de venta y distribución de productos de consumo masivo, la continua capacidad de aprender se establece como un elemento clave para lograr el éxito. La evolución constante del mercado, la llegada de nuevas tecnologías y la necesidad de ajustarse a las demandas fluctuantes de los consumidores requieren que los empleados se mantengan siempre actualizados. Esta habilidad no solo abarca la obtención de conocimientos técnicos, sino también la mejora de competencias interpersonales que faciliten enfrentar los retos con adaptabilidad y fortaleza.

Por esta razón, incentivar la educación continua entre el personal representa una inversión estratégica. La compañía entiende que el saber es un recurso fundamental que favorece la innovación, la eficacia y la competitividad. Por lo tanto, se llevan a cabo iniciativas de formación y desarrollo que incluyen desde el uso de herramientas digitales hasta el servicio al cliente y la administración de equipos. Se fomenta un ambiente de aprendizaje conjunto, en el que los

trabajadores intercambian saberes y vivencias, y se impulsa la exploración de posibilidades para el crecimiento personal y profesional.

Asimismo, se refleja en la actitud de los colaboradores de Grupo Don Bodegón para aceptar el cambio y encontrar soluciones innovadoras a los desafíos. Al promover una filosofía de "aprender a través de la experiencia", donde los fallos son considerados como oportunidades de crecimiento y se valora la iniciativa y la actitud proactiva. Se motiva a los empleados a investigar nuevas propuestas, a desafiar los procedimientos actuales y a sugerir mejoras que favorezcan tanto a la empresa como a sus clientes. Las personas que exhiben una mentalidad de aprendizaje continuo, que permanecen al tanto de las tendencias más recientes del mercado y que pueden ajustarse a las transformaciones de manera ágil y eficiente, son las que poseen las mejores posibilidades de progreso y evolución en la organización.

Comunicación efectiva: Para López (2017), esta habilidad consiste en saber comunicar conceptos de forma eficiente y sin ambigüedades, utilizando para ello tanto la expresión verbal como la escrita (p. 78) Asimismo, abarca la atención activa y la capacidad de captar y atender las necesidades de los demás. La comunicación eficaz promueve la cooperación, el entendimiento recíproco y la gestión de conflictos.

Debido a las características de la comercialización y la dispersión de productos destinados al gran público, el grupo Don Bodegón establece una interacción continua con sus consumidores, socios comerciales y colegas, lo que hace necesario contar con una comunicación que sea clara, exacta y en tiempo. Desde la asistencia al consumidor en los puntos de venta hasta la organización logística dentro de la cadena de suministro, una comunicación eficaz asegura que la información transite sin problemas, previniendo confusiones y mejorando la eficacia.

Para los empleados de Grupo Don Bodegón, una comunicación eficaz va más allá de simplemente compartir información. Implica brindar atención activa, entender las necesidades del otro y responder de manera adecuada. En las interacciones con los clientes, esto se refleja en la competencia para especificar los atributos de los productos, resolver preocupaciones y proporcionar opciones personalizadas. En la interacción entre compañeros de trabajo, implica tener la habilidad de proporcionar directrices exactas, coordinar tareas y tratar las discrepancias de manera constructiva.

La comunicación eficaz también se manifiesta en la capacidad del personal de Grupo Don Bodegón para adaptarse a diferentes estilos de comunicación y gestionar múltiples vías de comunicación. Tanto a través de la comunicación verbal, escrita o no verbal, los trabajadores deben conseguir transmitir su mensaje de manera nítida y exacta, utilizando un lenguaje apropiado para cada situación. Además, deben tener habilidades en la utilización de plataformas de comunicación digital, tales como el correo electrónico, los mensajes instantáneos y las redes sociales, con el fin de optimizar la comunicación tanto interna como externa.

En un entorno laboral cada vez más diverso y global, una comunicación eficaz resulta esencial para la unidad del equipo y la creación de vínculos sólidos con clientes y proveedores. Aquellos integrantes del Grupo Don Bodegón que poseen esta habilidad tienen la capacidad de fomentar la confianza, resolver problemas de manera eficaz y contribuir al éxito global de la compañía.

Trabajo en equipo: Para López (2017), el trabajo en equipo representa "una competencia cada vez más valorada en el ámbito laboral" (p. 90) Implica la habilidad de cooperar con otros, intercambiar saberes y destrezas, y unirse hacia una meta compartida. Los grupos de alto

rendimiento son definidos por la confianza, el diálogo sincero y la competencia de afrontar problemas de forma colaborativa..

La cooperación grupal emerge como un factor crucial para el éxito de la organización. Dado el carácter de la venta y distribución de productos de consumo masivo, la cooperación y colaboración entre los diferentes departamentos y empleados son esenciales para garantizar tanto la eficiencia como la satisfacción del cliente. Desde el arribo de los productos hasta la entrega definitiva, cada etapa del proceso requiere la participación y compromiso de un equipo compartido.

Para los colaboradores de Grupo Don Bodegón, el trabajo en conjunto representa algo que va más allá de completar tareas por separado. Implica colaborar de manera activa, intercambiar conocimientos y vivencias, así como brindarse apoyo mutuo para lograr metas compartidas. En la relación con los clientes, esto se manifiesta en la capacidad de unir esfuerzos para solucionar inconvenientes, presentar soluciones adaptadas y asegurar que la experiencia de compra sea placentera.

Para los empleados de Grupo Don Bodegón, el trabajo en equipo implica algo que trasciende la simple realización de tareas individualmente. Significa trabajar de forma activa, compartir saberes y experiencias, además de ofrecer respaldo recíproco para alcanzar objetivos comunes. En la interacción con los clientes, esto se refleja en la habilidad de coordinar esfuerzos para resolver problemas, ofrecer soluciones personalizadas y garantizar que la experiencia de adquisición sea agradable. Respecto a la comunicación interna, implica la capacidad de transmitir información de forma eficaz, coordinar tareas y tratar discrepancias de manera constructiva.

La cooperación grupal también se manifiesta en la capacidad de los miembros de Grupo Don Bodegón para adaptarse a distintas tareas y responsabilidades dentro del grupo. Ya sea en la dirección de un proyecto específico o ayudando a un compañero en una labor difícil, resulta

imprescindible que los trabajadores sean capaces de trabajar en equipo y contribuir al éxito colectivo del equipo. Además, deben tener la habilidad para comunicarse de manera nítida, prestar atención a las opiniones de sus pares y apreciar los puntos de vista de sus compañeros.

En un entorno laboral cada vez más retador y competitivo, la cooperación se convierte en un componente esencial para la unidad del equipo y la creación de relaciones fuertes con clientes y proveedores. Los empleados de Grupo Don Bodegón con esta competencia pueden generar confianza, resolver problemas de manera eficaz y colaborar en el éxito colectivo de la organización.

Resolución de problemas: Para López (2017) la resolución de problemas “es una competencia clave para enfrentar los desafíos que surgen en el trabajo”(p.25). Implica la capacidad de identificar problemas, analizar información, generar soluciones creativas y tomar decisiones informadas (p. 98). Los profesionales con sólidas habilidades de resolución de problemas son capaces de superar obstáculos y encontrar soluciones efectivas.

La capacidad de resolver problemas se considera una habilidad clave para el triunfo empresarial. Debido a la dinámica de la venta y distribución de productos de uso general, los trabajadores se encuentran a diario lidiando con diversos retos, que van desde la administración del stock y el servicio al cliente hasta la organización logística y la mediación de disputas. La competencia para detectar problemas, evaluar datos, proponer soluciones innovadoras y realizar elecciones fundamentadas resulta crucial para asegurar tanto la eficacia operativa como la satisfacción del consumidor.

Para los trabajadores de Grupo Don Bodegón, la resolución de problemas implica mucho más que simplemente responder ante situaciones complicadas. Se enfoca en mantener una actitud proactiva, prever eventuales inconvenientes y elaborar tácticas para evitarlos. En la interacción

con los clientes, esto se traduce en la aptitud para atender quejas y reclamos de forma ágil y eficaz, brindando soluciones ajustadas a las necesidades del cliente. En la comunicación dentro de la empresa, conlleva la capacidad de detectar obstáculos en los procesos, sugerir mejoras y colaborar en equipo para llevar a cabo soluciones efectivas.

La habilidad de resolver problemas también se refleja en la capacidad de los trabajadores de Grupo Don Bodegón para ajustarse a circunstancias inesperadas y decidir con rapidez en momentos de tensión. Ya sea un retraso en la llegada de un pedido, un inconveniente con un proveedor o un incremento sorpresivo en la demanda, los empleados necesitan mantener la serenidad, evaluar la situación y hacer elecciones ágiles y correctas. Adicionalmente, deben tener la capacidad de extraer enseñanzas de sus fallos y aplicar la experiencia obtenida para perfeccionar sus destrezas en la resolución de problemas más adelante.

Adaptabilidad: Para López (2017), la adaptabilidad "es una competencia esencial en el entorno laboral actual" (p. 98) Los profesionales deben ser capaces de adaptarse a los cambios, ya sean tecnológicos, organizacionales o del mercado. La flexibilidad, la resiliencia y la capacidad de aprender de los errores son aspectos clave de la adaptabilidad.

En este contexto, la flexibilidad se convierte en una habilidad esencial para los trabajadores de Grupo Don Bodegón. Dado que la compañía opera en un entorno donde las demandas, la oferta y las tendencias de consumo cambian constantemente, necesita un equipo que pueda adaptarse ágilmente a nuevas circunstancias y retos. La habilidad de ajustarse a las transformaciones en los procedimientos, la tecnología y las tácticas comerciales es vital para preservar la competitividad y asegurar la satisfacción del cliente.

Para los miembros del equipo de Grupo Don Bodegón, la capacidad de adaptarse significa mucho más que simplemente aceptar los cambios. Es una cuestión de adoptar una mentalidad

proactiva, prever las transformaciones en el mercado y cultivar la habilidad de aprender y desaprender con rapidez. En un contexto donde la innovación y la eficacia son cruciales, los empleados deben ser capaces de acomodarse a nuevas herramientas y tecnologías, así como de ajustar sus rutinas y procesos para mejorar el rendimiento. La capacidad de ser flexibles y resilientes son características fundamentales para abordar los obstáculos y aprovechar las oportunidades que emergen en un mercado en continua transformación.

La adaptabilidad también se manifiesta en la capacidad de los empleados de Grupo Don Bodegón para trabajar en diferentes roles y equipos, y para asumir nuevas responsabilidades cuando sea necesario. La versatilidad y la polivalencia son atributos valiosos en un entorno donde la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales. Los empleados deben ser capaces de adaptarse a diferentes estilos de liderazgo y de comunicación, y de trabajar eficazmente con personas de diferentes orígenes y perspectivas. Además, deben ser capaces de manejar la incertidumbre y la ambigüedad, y de tomar decisiones acertadas incluso en situaciones de alta presión. La flexibilidad también se refleja en la habilidad de los colaboradores de Grupo Don Bodegón para desempeñar diversas funciones y trabajar en distintos equipos, así como para asumir nuevas tareas cuando se requiera.

La capacidad de adaptarse y la multifuncionalidad son características esenciales en un ámbito donde la cooperación y el trabajo en conjunto son cruciales. Los colaboradores necesitan ajustarse a varios estilos de liderazgo y formas de comunicación, y colaborar eficazmente con personas de diversas procedencias y puntos de vista. Asimismo, deben ser capaces de afrontar la incertidumbre y la ambigüedad, y de tomar decisiones correctas incluso en circunstancias de alta tensión.

Capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad.

La integración de capacidades y competencias alineadas con la sustentabilidad se ha convertido en un imperativo estratégico para las empresas en el siglo XXI. De acuerdo con la Comisión Europea (2001) señala que "ya no se trata simplemente de una cuestión de responsabilidad social corporativa, sino de una necesidad para garantizar la viabilidad y el crecimiento a largo plazo" (p. 12) En este contexto, aquellas empresas que implementan prácticas sostenibles y fomentan habilidades en su personal se encuentran en una mejor situación para afrontar los retos del cambio climático, la falta de recursos y las crecientes demandas de consumidores e inversores.

La necesidad de habilidades en sostenibilidad motiva la innovación y la eficacia dentro de las organizaciones. Al incentivar el pensamiento integral, la resolución de problemas complicados y la cooperación entre diferentes disciplinas, las organizaciones pueden idear soluciones ingeniosas para minimizar su huella ecológica, maximizar la eficiencia en el uso de recursos y desarrollar nuevos productos y servicios que sean sostenibles. Asimismo, la implementación de métodos sostenibles puede resultar en ahorros sustanciales en los gastos operativos, realzar la imagen de la organización y fortalecer la fidelidad de los consumidores.

Por su parte, Gendron (2013) señala que "las empresas que invierten en el desarrollo de competencias en sustentabilidad pueden atraer y retener talento de alto nivel" (p. 22) Por esta razón, los trabajadores, particularmente las generaciones más jóvenes, desean integrarse a empresas que se alineen con sus principios y que se dediquen a la conservación del medio ambiente y la creación de un futuro más justo y equitativo. Al brindar opciones de capacitación y crecimiento en sostenibilidad, las organizaciones pueden establecer un ambiente laboral inspirador y appealing, donde los empleados experimenten orgullo al aportar a un objetivo más amplio.

En un entorno que muestra una creciente preocupación por los problemas ambientales y sociales, las organizaciones que evidencian un verdadero compromiso con la sostenibilidad gozan de una notable ventaja competitiva. Los consumidores están dispuestos a invertir más en productos y servicios que sean sostenibles, mientras que los inversores están enfocándose en aquellas empresas que tienen un buen desempeño en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Mediante el desarrollo de las habilidades y competencias necesarias, las organizaciones pueden establecer una reputación sólida, mejorar sus relaciones con los interesados y garantizar su éxito a largo plazo en un mercado global cada vez más exigente.

Ante tal perspectiva, Ostrom (2009) señala que "las exigencias de sustentabilidad demandan un conjunto diverso de capacidades y competencias, que abarcan desde habilidades técnicas especializadas hasta competencias transversales que fomentan una visión integral y responsable del mundo" (p. 67). Esto enfatiza que la sostenibilidad no es un concepto lineal. Trata una diversidad de cuestiones interrelacionadas, que van desde el cambio climático y la disminución de la biodiversidad hasta la inequidad social y la injusticia económica.

Así, es necesario que los trabajadores posean un variado conjunto de habilidades para enfrentarse a estos retos de forma eficaz; además, se subraya la importancia de contar con experiencia particular en campos como energías renovables, manejo de desechos, agricultura sostenible y tecnologías limpias, así como en saber ambiental, capacidades de colaboración, inventiva y originalidad. A continuación, se presentan algunas de las más significativas mencionadas por la autora;

Conocimiento ambiental: Comprender los principios básicos de la ecología, la biodiversidad y los sistemas naturales es fundamental. Esto incluye conocer el impacto de las actividades humanas en el medio ambiente y cómo mitigar esos efectos. Para la autora Ostrom

(2009) define el conocimiento ambiental como "la comprensión integral de las interacciones entre los seres humanos y el medio ambiente" (p. 34). Esto conlleva una comprensión que se extiende más allá de una simple percepción superficial. No se trata únicamente de estar al tanto de la existencia de la contaminación, sino de captar la manera en que se origina, cuáles son sus causantes y qué consecuencias tiene a largo plazo; igualmente, se acoge la interrelación mutua entre nosotros y nuestro entorno.

La comprensión del efecto que tienen las acciones empresariales en el medio ambiente, desde la elección de proveedores hasta la disposición de residuos, empodera a los empleados para hacer elecciones más responsables y fundamentadas. Esta conciencia no solo favorece al entorno natural, sino que también tiene el potencial de reducir costos para la organización y realzar su reputación ante la sociedad.

El entendimiento sobre medio ambiente capacita a los trabajadores de Don Bodegón para reconocer oportunidades que minimicen el efecto ambiental de la organización. Esto podría abarcar la elección de proveedores que implementen métodos sostenibles, la mejora en la utilización de recursos tales como agua y energía, además de la adopción de iniciativas de reciclaje y manejo de desechos. Con el conocimiento de los fundamentos de la economía circular, los empleados tienen la posibilidad de participar en el desarrollo de un modelo comercial más sostenible y efectivo.

Además, el conocimiento ambiental puede mejorar la relación de Don Bodegón con sus clientes. Los consumidores están cada vez más preocupados por el impacto ambiental de los productos que compran. Los empleados que pueden informar a los clientes sobre las prácticas sostenibles de la empresa y los productos respetuosos con el medio ambiente pueden generar

confianza y lealtad. Esto puede traducirse en un aumento de las ventas y una mayor satisfacción del cliente.

Asimismo, la comprensión sobre el medio ambiente puede fortalecer la conexión de Don Bodegón con su clientela. Los compradores muestran un creciente interés por el efecto ecológico de los artículos que adquieren. Los trabajadores que son capaces de educar a los clientes acerca de las iniciativas sostenibles de la empresa y los productos amigables con el entorno pueden fomentar confianza y fidelidad. Esto podría resultar en un incremento de las ventas y un mayor contenido del cliente.

En un entorno donde la sostenibilidad es un principio clave, el saber sobre el medio ambiente podría proporcionar a Don Bodegón una ventaja en el mercado. Los trabajadores que conocen los problemas ecológicos y las alternativas sostenibles pueden asistir a la compañía en prever las tendencias del sector, ajustar sus prácticas a las normativas ecológicas y destacarse entre sus rivales. Al dedicar recursos a la capacitación ambiental de su personal, Don Bodegón tiene la oportunidad de crear una organización más responsable, sostenible y exitosa.

Habilidades de colaboración: Para Ostrom (2009), "la sustentabilidad requiere trabajo en equipo y colaboración entre diversas disciplinas y sectores" (p. 47) Los individuos necesitan tener la capacidad de colaborar con otros, comunicarse de manera eficiente y establecer acuerdos para alcanzar metas compartidas. Esto enfatiza que los retos de la sostenibilidad son demasiado vastos y complicados para ser enfrentados por personas o grupos por separado, lo que sugiere que se requiere una acción conjunta, donde diversos agentes combinan sus esfuerzos para cumplir con objetivos comunes.

En el ámbito de Grupo Don Bodegón, la incorporación de actividades colaborativas, tales como competencias y habilidades para la sostenibilidad, se presenta como un elemento crucial

para el triunfo y la continuidad de la organización. La esencia de su actividad, enfocada en la adquisición y comercialización de bienes de consumo masivo, conlleva una cadena de valor amplia y complicada, donde la sinergia y el trabajo conjunto son fundamentales. La cooperación eficaz no solo mejora los procedimientos internos, sino que también refuerza los vínculos con proveedores, clientes y otros actores importantes, promoviendo así la eficiencia y la rentabilidad..

La cooperación como habilidad para la sostenibilidad se manifiesta en la habilidad de los colaboradores de Don Bodegón para unirse en la búsqueda de alternativas creativas y sostenibles. Esto conlleva la implicación activa en iniciativas de mejora continua, la adopción de métodos de economía circular y la promoción de la responsabilidad ecológica en todos los sectores de la organización. Al cultivar un entorno laboral colaborativo, Don Bodegón tiene la oportunidad de utilizar el saber y la experiencia de sus trabajadores para detectar posibilidades de disminución del impacto ambiental, optimización de recursos y generación de valor colectivo.

Asimismo, se refleja en la habilidad de los trabajadores de Don Bodegón para forjar asociaciones estratégicas con proveedores y consumidores. Al colaborar con estos grupos, la compañía tiene la capacidad de impulsar prácticas sostenibles en toda la cadena de producción, abarcando desde la elección de los materiales hasta la distribución y el uso de los productos. El trabajo conjunto con ONG y otras entidades también podría ser crucial para la elaboración de iniciativas de responsabilidad social y ambiental que apoyen tanto a la comunidad como al medio ambiente.

En un entorno cada vez más conectado y que reconoce los retos medioambientales, la cooperación se establece como un elemento esencial para la distinción y el triunfo de Don Bodegón. Los colaboradores que saben manejar esta habilidad pueden establecer vínculos firmes, cultivar la confianza y colaborar en conjunto para alcanzar metas compartidas. Al promover una

cultura de cooperación y sostenibilidad, Don Bodegón tiene la oportunidad de reforzar su imagen como una organización responsable y dedicada al futuro del planeta..

Innovación y creatividad: Para Ostrom (2009), "desarrollar soluciones creativas para problemas ambientales es vital" (p. 23) Esto incluye la capacidad de diseñar productos sostenibles, implementar tecnologías limpias y buscar nuevas formas de hacer negocios que sean respetuosas con el medio ambiente.

En el ágil ámbito de la distribución y comercialización de productos de consumo masivo, la creatividad y la innovación se establecen como bases esenciales para la sostenibilidad de Grupo Don Bodegón. La habilidad de producir ideas originales y respuestas ingeniosas facilita a la organización enfrentar los retos ambientales y sociales, mejorar sus procedimientos y proporcionar productos y servicios más responsables. La innovación no solo fomenta la eficacia operativa, sino que también realza la percepción de la compañía como un participante responsable y dedicado al futuro del planeta.

La creatividad y la innovación se reflejan en la capacidad del personal de Don Bodegón para detectar áreas de mejora en la cadena de suministro, abarcando desde la elección de proveedores hasta el manejo de residuos. Esto puede abarcar la exploración de opciones de empaque más ecológicas, la adopción de tecnologías que disminuyan el uso de agua y energía, así como la creación de iniciativas de reciclaje y reutilización de materiales. Al promover un ambiente de innovación, Don Bodegón tiene la oportunidad de desarrollar soluciones que reduzcan el impacto ambiental de sus actividades y favorezcan el establecimiento de una economía circular.

La innovación también tiene un papel esencial en la manera en que Don Bodegón interactúa con sus clientes y su comunidad. La habilidad para crear estrategias de marketing únicas que fomenten el consumo responsable, el diseño de productos y servicios que atiendan las demandas

de los consumidores en relación con el medio ambiente, y la participación en iniciativas sociales que aporten un efecto positivo en la comunidad son manifestaciones de cómo la creatividad puede impulsar la sostenibilidad del negocio.

Don Bodegón tiene la oportunidad de forjar vínculos robustos y duraderos, además de generar confianza en su dedicación hacia la sostenibilidad. Al enfocarse en cultivar la innovación y la creatividad de su personal, puede además consolidar su liderazgo en el ámbito de la distribución y comercialización de productos de consumo masivo, y contribuir a la creación de un mundo más justo y equitativo..

Bases legales

A partir de una perspectiva mundial, de acuerdo con Naciones Unidas (2018), la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ratificados en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, proponen una perspectiva revolucionaria para la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 países miembros que la adoptaron, incluyendo a la República Bolivariana de Venezuela. Esta Agenda ofrece una oportunidad histórica para los países y sus sectores económicos, incluyendo el sector empresarial, dado que aborda asuntos de gran importancia, como la eliminación de la pobreza extrema, la disminución de la desigualdad en todas sus formas, un desarrollo económico inclusivo, ciudades sustentables y el cambio climático, entre otros aspectos.

El marco legal venezolano proporciona una base sólida para la sustentabilidad empresarial, pero su efectividad depende de la voluntad política y la capacidad institucional para garantizar su cumplimiento, La efectividad de estas leyes depende de su aplicación y fiscalización, que pueden verse afectadas por diversos factores. Es importante que las empresas venezolanas conozcan y

cumplan estas leyes para garantizar su sostenibilidad a largo plazo, las leyes que fortalecen la sostenibilidad de las empresas se mencionan a continuación:

Ley Orgánica del Ambiente: Esta ley es el marco legal más amplio para la sustentabilidad en Venezuela. Su enfoque principal es la gestión ambiental integral, lo que implica que las empresas deben considerar el impacto ambiental de todas sus actividades. Su fortaleza radica en que obliga a las empresas a incorporar la dimensión ambiental en su planificación, lo que puede fomentar la adopción de prácticas sostenibles. Sin embargo, la efectividad de esta ley depende en gran medida de su aplicación y fiscalización, que pueden verse afectadas por factores económicos y políticos.

Ley Penal del Ambiente: Esta ley actúa como un mecanismo de control y sanción, disuadiendo a las empresas de incurrir en prácticas dañinas para el medio ambiente. Su existencia es crucial para garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica del Ambiente y otras normativas ambientales. La aplicación efectiva de esta ley requiere un sistema judicial sólido y transparente.

Ley de Aguas y Ley de Bosques: Estas leyes son cruciales para la gestión sostenible de recursos naturales específicos. Su importancia radica en que regulan actividades que tienen un alto impacto ambiental, como la extracción de agua y la deforestación. La efectividad de estas leyes depende de la capacidad del Estado para controlar y regular el uso de estos recursos.

Leyes relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Aunque no existe una ley específica de RSE, las leyes mencionadas promueven un enfoque integral de la sustentabilidad, que incluye aspectos sociales y económicos. Esto refleja una tendencia global hacia la incorporación de la RSE en la estrategia empresarial. La falta de una ley específica puede generar ambigüedad en cuanto a las obligaciones de las empresas en materia de RSE.

Operacionalización de las variables

Definición conceptual: Alles (2007) define las competencias en un entorno laboral a “las características subyacentes que influyen en la efectividad y el desempeño al trabajo” (p.40)

Definición operacional: Las competencias en un entorno laboral se operacionalizarán en dos dimensiones, la primera denominada competencias que se desarrollan en el ámbito laboral, cuyos indicadores serán capacidad de aprendizaje, comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de problemas y adaptabilidad; la segunda dimensión será capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad, cuyos indicadores serán conocimiento ambiental, habilidades de colaboración, innovación y creatividad.

Tabla 1 Mapa de variables

Objetivo general: Diseñar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del grupo Don Bodegón				
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar las competencias desarrolladas en el ámbito laboral por el personal administrativo del grupo Don Bodegón	Desarrollo de competencias en sustentabilidad	Competencias	Capacidad de aprendizaje continuo	1,2
			Comunicación efectiva	3,4
			Trabajo en equipo	5,6
			Resolución de problemas	7,8
			Adaptabilidad	9,10
Describir capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad en el personal administrativo del grupo Don Bodegón		Capacidades y competencias	Conocimiento ambiental	11,12
				13,14
			Habilidades de cooperación	15,16
			Innovación y creatividad	
Diseñar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad orientado al personal administrativo del grupo Don Bodegón				

Fuente: Elaboración propia (2025)

Definición de términos básicos

Gestión de residuos: el conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como objetivo principal el manejo adecuado de los desechos generados por las actividades humanas.

Impacto ambiental: alteración o modificación que causan las acciones humanas sobre el medio ambiente.

Productos sostenibles: es aquel que, a lo largo de todo su ciclo de vida, desde la extracción de materias primas hasta su disposición final, genera un impacto ambiental y social mínimo, al tiempo que busca maximizar los beneficios económicos.

Regulaciones ambientales: conjunto de normas, leyes, decretos y reglamentos establecidos por las autoridades gubernamentales para proteger el medio ambiente y regular las actividades humanas que puedan tener un impacto negativo en él.

Responsabilidad social: se refiere al compromiso y la obligación de los miembros de una sociedad (individuos, organizaciones o empresas) de actuar en beneficio del conjunto de la sociedad, no solo de sus propios intereses.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es una sección fundamental en cualquier investigación cuantitativa, ya que establece las bases sobre las cuales se llevará a cabo el estudio. En este contexto, Arias (2006) lo define como el "conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas" (p. 16). Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. Se definirá el enfoque metodológico elegido, que permitirá responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

En este sentido, se abordará con una investigación cuantitativa, la cual según Hernández et al. (2010) definen el enfoque cuantitativo como aquel que "usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (p. 4). De esta manera, se busca proporcionar una visión objetiva y medible del fenómeno estudiado, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Para lograr esto, se describirá detalladamente el diseño de investigación adoptado, así como los métodos de recolección de datos, la población y muestra seleccionadas, y las herramientas estadísticas que se utilizarán para el análisis. Este enfoque sistemático no solo asegura que los hallazgos sean replicables y generalizables, sino que también permite un análisis riguroso que aporte conocimiento significativo al campo de estudio. A través de este marco metodológico, se busca establecer un camino claro y estructurado que guíe todo el proceso investigativo hacia la obtención de conclusiones fundamentadas.

Naturaleza de la investigación

La naturaleza de la investigación se refiere al enfoque y características fundamentales que guían el proceso investigativo, determinando así el tipo de conocimiento que se busca generar. En este contexto, es esencial comprender las diferentes modalidades que pueden adoptarse, ya sea una investigación cualitativa, cuantitativa o mixta. Cada una de estas modalidades ofrece herramientas y metodologías específicas que permiten abordar las problemáticas desde diversas perspectivas, facilitando un análisis más completo y riguroso de los fenómenos estudiados.

Aunado a ello, Martínez (2016), para comprender la naturaleza de una investigación es fundamental analizar el propósito o la finalidad que la impulsa (p. 124). Esto puede variar desde la exploración y descripción de fenómenos hasta la explicación y predicción de comportamientos. Al definir claramente la naturaleza de la investigación, se establece un marco que orienta no solo la recolección y análisis de datos, sino también la interpretación y aplicación de los hallazgos en contextos prácticos. Así, se busca contribuir al desarrollo del conocimiento en el área específica de estudio y ofrecer soluciones efectivas a los retos identificados.

En vista de lo planteado, la investigación que se desarrolla se apoya en el paradigma positivista, de acuerdo a León (2012), el positivismo consiste en "no admitir como válidos científicamente otros conocimientos, sino los que proceden de la experiencia, rechazando toda noción a priori y todo concepto universal y absoluto" (p. 16) es decir, el hecho es la única realidad científica, se basa en la recopilación y análisis de datos cuantitativos sobre competencias para la sustentabilidad, haciendo uso de métodos científicos, como la encuesta para medir su presencia o no y así generar un programa de desarrollo en competencias.

Además, se interpreta como una investigación positivista con un enfoque cuantitativo, definido por Hurtado y Toro (2007) la definen como "aquella que requiere el uso de los modelos

matemáticos e indicaciones estadísticas para verificar datos previamente recolectados a través de instrumentos de recolección" (p. 55) en función de ello, la investigación que se desarrolla se enfoca en la recolección y análisis de datos numéricos que permiten medir las competencias en sustentabilidad.

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación se refiere a la clasificación general que se le da a un estudio o proyecto de investigación según sus características, objetivos y métodos. Para Hernández et al. (2010) definen los tipos de investigación como "los distintos modos o enfoques mediante los que se puede realizar una investigación, ya sea científica, académica, tecnológica o profesional" (p. 145) . Cada tipo de investigación consiste en un conjunto de procedimientos dirigidos a obtener un resultado o adquirir un conocimiento.

En este sentido, la presente investigación se abordará bajo un diseño de campo, Tamayo y Tamayo (2016) lo describe como un proceso "cuando los datos se recogen directamente de la realidad denominados primarios, por lo que su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos" (p. 114). Por esto, este estudio se realizará en el mismo lugar donde ocurren los hechos con el propósito de investigar cada una de las situaciones en su entorno.

Además, se puede considerar el tipo de investigación como descriptivo, en función de ello, Arias (2006) define los estudios descriptivos como aquellos que "miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de la investigación" (p. 20). De acuerdo con lo planteado la investigación aportará información sobre las redes sociales como estrategia dirigida a la empresa Don Bodegón.

Ante tal perspectiva, se considera la investigación no experimental, de acuerdo con Hernández et al. (2010) definen la investigación no experimental como aquella que "consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables en lo que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p. 149), es decir se centra en el análisis de datos ya existente.

Igualmente, el diseño de investigación se tipifica como transeccional ya que la variable será analizada en un tiempo específico describiendo las características y elementos relevantes de la misma. Dentro de este marco, Hernández et al. (2010) explican que los diseños transeccionales "tienen como objetivo recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 151), en este sentido, permite identificar dentro de la investigación las competencias sobre sustentabilidad en una población específica para obtener información de la forma de comportarse en un momento determinado.

Población y muestra

En una investigación científica, la población se refiere al conjunto total de individuos, elementos u observaciones que cumplen con ciertas características, al respecto, Chávez (1999) la define como "el universo de la investigación en la cual se generalizan los resultados" (p. 122) Atendiendo la anterior definición, la población en la presente investigación estuvo conformada por 21 personas, distribuidas de la siguiente manera: (04) gerentes: Presidente, Director gerente, Asesor y Auditor, 01 Coordinador de talento humano, 01 asesor legal, 01 encargado del personal de mantenimiento, 01 Coordinador de contabilidad y finanzas, 01 Analista de facturación, 01 Coordinador de Innovación, tecnología y marketing, 01 Analista en ventas, 01 supervisor de ventas, 01 Asesor comercial, 01 Coordinador de compras y finanzas, 01 Analista de cobranzas, 01

Almacén y distribución, 01 supervisor de almacen, 01 ayudante integral, 01 Supervisor de distribución, 01 Operario integral y 01 Vigilante.

Con relación a la muestra, Hernández et al. (2010) la definen como un "subgrupo de la población en el que se recopilan datos y que debe ser representativo de esta" (p. 173). En este contexto, se utiliza una muestra probabilística en la que todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. Como la población a estudiar de gerente y empleados es pequeña y accesible, no se necesitará realizar un muestreo, sino que se trabajará con toda la población seleccionad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Sea cual sea su naturaleza, en toda investigación las técnicas e instrumentos de recolección de datos son imprescindibles para obtener información objetiva, permitiendo al investigador profundizar en los conocimientos de la realidad objeto de estudio. En atención a lo expuesto, Tamayo y Tamayo (2016) comenta que

"la recolección de los datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y pueden efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas y aun mediante ejecución de investigaciones para este fin" (p. 182).

En la presente investigación se hace uso de la técnica de la encuesta, considerada por Finol y Camacho (2018) describen la observación como una técnica de campo que debe estar en concordancia con el diseño de investigación asumido (p. 75). por ello, se deduce que permite obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Dentro de esta técnica se dispone de varios instrumentos, entre los que se pueden mencionar; los cuestionarios, entrevistas, escala de actitudes, prueba de ensayos y pruebas.

En este sentido, para obtener información de los gerentes y empleados, se elabora un cuestionario, Arias (2006) define al cuestionario como “la modalidad de la encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato contentivo de preguntas” (p. 74) en este sentido, el cuestionario a ser aplicado persigue la obtención de información a fin de poder describir la variable objeto de estudio que pueda surgir al recopilar la información pertinente para el estudio; por lo cual se redactaron preguntas cerradas tipo Likert con tres categorías de respuesta que van desde siempre (s), algunas veces (av) y nunca (n), las cuales permiten obtener una mayor precisión en la información, al mismo tiempo facilitar el análisis de los resultados.

Validez

Se puede definir la validez como una prueba que se usa para verificar si el instrumento mide lo que realmente necesita medir; a juicio de Arias (2006) define la validez como "el grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, mide todo lo que pretende medir y si mide lo que se quiere medir" (p. 81), en este sentido, la validez refleja con precisión la realidad sobre las competencias para la sustentabilidad

En ese sentido, Tamayo y Tamayo (2016) señala que "existen varios tipos de validez: de criterio, constructo y contenido" (p. 98) debido a que el estudio tiene un enfoque cuantitativo, se seleccionó la validez de contenido, por cuanto con ella se evalúa el nivel en que el instrumento comprende efectivamente todos o una gran parte de los contenidos o los contextos donde ocurre el hecho medido. Hernández et al. (2010) explican que "un instrumento tiene validez de contenido cuando en su elaboración hay un exhaustivo conjunto de ítems correspondientes con los indicadores especificados en el cuadro operativo de variables" (p. 201).

Atendiendo a las consideraciones anteriores será necesario proponer un panel de expertos, es decir profesionales con alto dominio en el área de investigación, para efectos de la presente

investigación la validez de los instrumentos se realizará a través de la evaluación de tres (03) expertos pertenecientes a la Universidad Valle del Momboy, para que evalúen el cuestionario en cuanto a la pertinencia de la pregunta con el indicador, dimensión, variable y los objetivos propuestos en la investigación; así como la suficiencia, el tipo y redacción de cada pregunta.

Confiabilidad

Con el fin de establecer la confiabilidad, se realizará una prueba piloto, la cual consiste en la aplicación previa de los instrumentos de recolección de información a un grupo pequeño de personas ajena a la del estudio, pero características similares con el fin de verificar si la redacción es acertada y si los ítems permiten obtener realmente la información deseada.

Para determinar la confiabilidad con la información recabada en la prueba piloto se utilizará el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, el cual según Hernández et al. (2010) lo definen como "un coeficiente... que requiere una sola aplicación del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1" (p. 200) para ello se emplea la siguiente fórmula:

Dónde:

: Coeficiente de Cronbach

: Número total de ítems del cuestionario

: Sumatoria de las varianzas de cada ítem

: Varianza de puntuaciones totales

En la tabla 2 se presenta la escala de interpretación del coeficiente, permitiendo catalogar la confiabilidad como muy alta, alta, moderada, baja, muy baja. Una vez calculado el coeficiente Alpha de Cronbach, el resultado obtenido se compara con el baremo presentado con el propósito de determinar la confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2 Escala de Interpretación para el Coeficiente Alpha Cronbach.

Rango	0,81-1,00	0,61-0,80	0,41-0,60	0,21-0,40	0,01-0,20
Magnitud	Muy Alta	Alta	Moderada	Baja	Muy Baja

Fuente: Finol y Camacho (2008)

Técnica de análisis de datos

Según, Hernández et al. (2010) explican que el tratamiento de los datos consiste en "describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable" (p. 260). en vista que la investigación es de carácter descriptivo se seguirán los siguientes pasos: En primer lugar, a precisar la información en una tabla de doble entrada con todos los ítems y los sujetos integrantes de la población; en segundo lugar, determinar tanto la frecuencia absoluta como el porcentaje.

Para estos fines se utiliza la estadística descriptiva, la cual permite la presentación escrita en cuadros o tablas de frecuencias y la representación gráfica. Una vez obtenidos los resultados se procederá a su respectivo análisis con el fin de proponer un programa de competencias

Procedimiento de la investigación

Una vez de procesados los datos se procederá a analizarlos para contrastar los resultados obtenidos con los modelos teóricos adoptados, los antecedentes de la investigación y las bases teóricas expuestas. Finalmente, se elaborarán las conclusiones asociadas a cada uno de los objetivos propuestos en esta investigación; así como las recomendaciones en aras de hacer aportes significativos que coadyuven a viabilizar las variables objeto dentro del contexto estudiado o cualquier otro que presente similares debilidades.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis de datos es un componente fundamental en cualquier investigación, ya que permite transformar la información en conocimientos significativos y aplicables. A través de técnicas estadísticas y metodológicas, los investigadores pueden identificar patrones, tendencias dentro de los datos recopilados, lo que facilita la comprensión de fenómenos complejos. Este proceso proporciona una base sólida para la toma de decisiones, porque sin un análisis riguroso, los resultados pueden ser engañosos o pocos fiables, comprometiendo la validez de la investigación.

Además, el análisis de datos es crucial para la comunicación de los hallazgos a una audiencia más amplia, ya sea en el ámbito empresarial o social. Presentar datos de manera clara y concisa permite a otros entender la relevancia y el impacto de los resultados obtenidos. Los gráficos, tablas y visualizaciones son las herramientas que facilitan esta tarea, convirtiendo la información compleja en representaciones accesibles. Asimismo, el análisis de los datos fomenta la reproducibilidad y la transparencia en la investigación, elementos esenciales para construir confianza en los resultados y contribuir al avance del conocimiento en diversas disciplinas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación, los cuales proporcionarán una visión clara sobre las competencias del personal administrativo y su impacto en el comportamiento en cuanto a sustentabilidad. Determinar las competencias adquiridas, como los cambios adquiridos en las prácticas laborales relacionadas con la sostenibilidad permitirá identificar áreas de éxito y oportunidades de mejora. El presente análisis no sólo contribuirá a diseñar un programa, sino que también servirá como modelo para otras organizaciones que

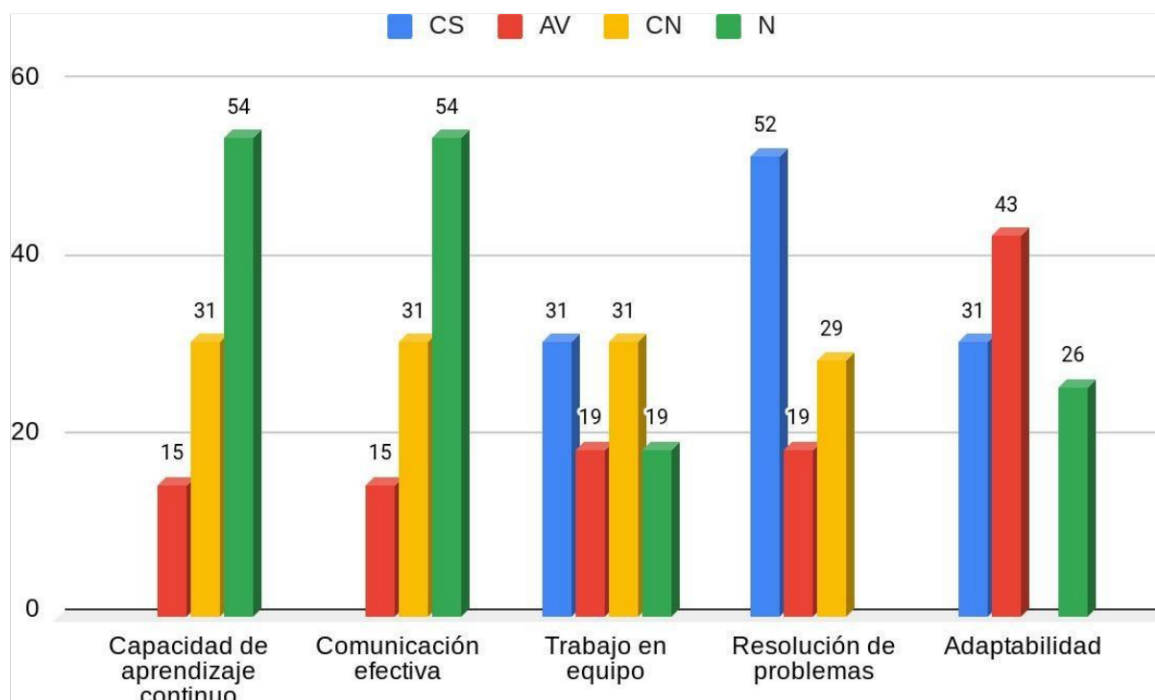
deseen integrar la sustentabilidad en su cultura corporativa, promoviendo así un entorno laboral más responsable y consciente.

Tabla 3. Competencias desarrolladas en el ámbito laboral

<i>Indicador</i>	<i>S</i>		<i>CS</i>		<i>AV</i>		<i>CN</i>		<i>N</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Capacidad de aprendizaje continuo					6	29	13	62	8	38
Promedio					3	15	6	31	12	54
Comunicación efectiva					6	29			15	71
Promedio					3	15	6	31	12	54
Trabajo en equipo			13	62	8	38				
Promedio			7	31	4	19	7	31	4	19
Resolución de problemas			10	48			11	52		
Promedio			11	52	4	19	6	29		
Adaptabilidad					10	48				52
Promedio			31	9	43					26

Nota: Se presenta la data resultante de las preguntas de la dimensión Competencias desarrolladas en el ámbito laboral. Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Competencias desarrolladas en el ámbito laboral



Fuente: Elaboración propia

Comentarios: Los datos obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos, en relación con las competencias desarrolladas en el ámbito laboral, revelan resultados interesantes, en cuanto a la capacidad de aprendizaje continuo, el 54% respondió nunca, el 31% casi nunca, y el 15% algunas veces, la comunicación efectiva, el 54% señaló nunca, el 31% casi nunca y el 15% algunas veces, trabajo en equipo, el 31% casi siempre y casi nunca, el 19% algunas veces y nunca, resolución de problemas, el 52% respondió casi siempre, el 29% casi nunca y el 19% algunas veces, y la adaptabilidad, el 43% algunas veces, el 31% casi siempre y el 26% nunca.

Estos resultados muestran áreas críticas que necesitan atención inmediata. La capacidad de aprendizaje continuo y la comunicación presentan cifras preocupantes, indicando que nunca se sienten competentes en esas áreas. Esto sugiere una falta de motivación o recursos para el

desarrollo profesional, lo que pudiese limitar la innovación y la adaptación a un entorno laboral en constante cambio.

La baja percepción de estas competencias también podría estar afectando la moral del equipo y su capacidad para colaborar eficazmente, lo que es esencial para el éxito organizacional. Por otro lado, el trabajo en equipo y la resolución de problemas muestran una tendencia positiva. Esto indica que, a pesar de las deficiencias en las otras áreas, existe un potencial significativo para mejorar el desempeño colectivo. Sin embargo, la adaptabilidad presenta un desafío en sus resultados, lo que implica que existe un espacio para desarrollar una mentalidad más flexible y resiliente.

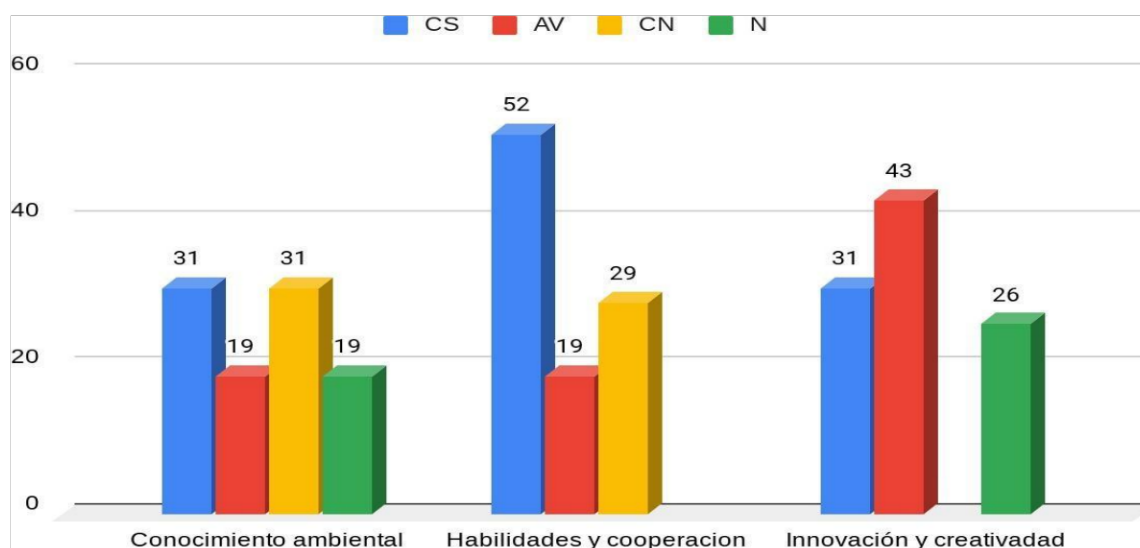
Ante tal perspectiva, se trae a colación lo planteado por López (2017) cuando señala que las competencias que se desarrollan en el ámbito laboral “son esenciales para el éxito profesional” (p.72). Estas habilidades no solo ayudan a los trabajadores a tener un mejor desempeño en sus funciones, sino que también promueven su avance y evolución profesional con el paso del tiempo.

Tabla 4. Capacidades y competencias

Indicador	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Conocimiento ambiental			13	62	8	38				
							13	62	8	38
Promedio			7	31	4	19	7	31	4	19
Habilidades y cooperación			10	48			11	52		
			13	62	8	38				
Promedio			11	52	4	19	6	29		
Innovación y creatividad					10	48			11	52
			13	62	8	38				
Promedio			7	31	9	43			5	26

Nota: Se presenta la data resultante de las preguntas de la dimensión Capacidades y competencias.
Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Capacidades y competencias



Fuente: Elaboración propia

Comentario: Las capacidades y competencias del personal administrativo del grupo Don Bodegón muestran un panorama mixto en cuanto a conocimiento ambiental y habilidades de cooperación. En el caso de conocimiento ambiental, un 31% del personal indican sentirse competente casi

siempre mientras que el otro 31% se sitúa en el extremo opuesto respondiendo casi nunca. Esto sugiere una falta de uniformidad en la comprensión de temas ambientales, lo que podría impactar negativamente en la implementación de prácticas sostenibles dentro de la organización.

La dispersión en las respuestas indica que es necesario reforzar la capacitación en este ámbito para asegurar que el personal administrativo tenga una base sólida que les permita contribuir efectivamente a los objetivos ambientales de la empresa. Por otro lado, las habilidades de cooperación presentan un aspecto positivo con un 52% del personal administrativo sintiéndose competente casi siempre. Esto sugiere que existe un buen nivel de colaboración entre el personal administrativo, lo cual es fundamental para el trabajo en equipo y la cohesión organizacional.

Sin embargo, el hecho de que un 29% responda casi nunca plantea interrogantes sobre inclusión y compromiso de todos los integrantes. En cuanto a innovación y creatividad el 43% se siente competente algunas veces, lo que indica que existe un potencial para fomentar un ambiente propicio para la innovación. En consecuencia, los resultados contradicen lo planteado por Gendron (2013) señala que “las empresas que invierten en el desarrollo de competencias en sustentabilidad pueden atraer y retener talento de alto nivel” (p.22). Por esta razón, los trabajadores, desean integrarse a empresas que se alineen con sus principios y que se dediquen a la conservación del medio ambiente y la creación de un futuro más justo y equitativo. Al brindar opciones de capacitación y crecimiento en sostenibilidad, las organizaciones pueden establecer un ambiente laboral inspirador donde los empleados experimenten orgullo al aportar a un objetivo más amplio.

Vinculación con los objetivos institucionales

Los resultados presentados revelan un panorama desafiante en cuanto a las competencias laborales clave para el desarrollo humano sostenible dentro de la organización. Existe una

marcada desconexión entre el nivel actual de estas competencias y los objetivos del proyecto institucional de desarrollo humano sostenible de la Universidad Valle del Momboy.

Los hallazgos en cuanto a capacidad de aprendizaje continuo y comunicación efectiva contrastan directamente con el enfoque de la universidad, que busca fusionar líneas de investigación específicas en el marco del desarrollo institucional sustentable a través de la cooperación. Sin un personal con una sólida capacidad de aprendizaje, comunicación efectiva y habilidades de trabajo en equipo, la implementación de proyectos colaborativos y la difusión de conocimientos derivados de la investigación se verán seriamente obstaculizadas.

Esta falta de uniformidad es un obstáculo significativo para la implementación de prácticas sostenibles. La Universidad, al establecer líneas de investigación para el desarrollo institucional sustentable, requiere un entendimiento homogéneo y profundo de los principios ambientales por parte de todo el personal. La disparidad actual sugiere que los esfuerzos de investigación podrían no traducirse eficazmente en acciones si una parte considerable del personal carece de la base de conocimiento necesaria.

Para que el proyecto institucional de desarrollo humano sostenible de la Universidad Valle del Momboy alcance sus objetivos, es imperativo que se desarrollen estrategias focalizadas para fortalecer la capacidad de aprendizaje continuo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y, fundamentalmente, homogeneizar y elevar el conocimiento ambiental de todo el personal. Solo así se podrá capitalizar el enfoque de cooperación y traducir las líneas de investigación en un desarrollo institucional verdaderamente sustentable.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En cuanto a los resultados del objetivo 1 destinado a identificar las competencias desarrolladas en el ámbito laboral por el personal administrativo del grupo Don Bodegón, se evidenciaron áreas críticas que requieren atención inmediata en el desarrollo de competencias del personal administrativo. Se observa una deficiencia alarmante en la capacidad de aprendizaje continuo y la comunicación efectiva, donde un 54% del personal encuestado manifestó "nunca" sentirse competente en estas áreas. Esta percepción tan baja sugiere una posible falta de recursos, motivación o de una cultura organizacional que promueva el desarrollo profesional, lo cual puede limitar la capacidad de innovación y adaptación de la empresa.

En contraste, la competencia de resolución de problemas muestra una tendencia positiva, ya que un 52% del personal se siente "casi siempre" competente. El trabajo en equipo presenta resultados mixtos, con un 31% que se considera competente "casi siempre" y otro 31% "casi nunca". Finalmente, la adaptabilidad también es un desafío, con un 43% indicando que se sienten competentes "algunas veces". En resumen, aunque existen fortalezas en la resolución de problemas y un potencial en el trabajo en equipo, las debilidades fundamentales en aprendizaje y comunicación son un obstáculo para el éxito organizacional.

En cuanto al objetivo 2 referido a describir capacidades y competencias que demandan las exigencias de sustentabilidad en el personal administrativo del grupo Don Bodegón, el análisis de las capacidades relacionadas con la sustentabilidad muestran un panorama mixto y preocupante. El conocimiento ambiental presenta una marcada polarización: un 31% del personal se siente

competente "casi siempre", mientras que un 31% se califica como "casi nunca" competente en esta área. Esta falta de uniformidad en la comprensión de temas ambientales es un obstáculo significativo para implementar prácticas sostenibles de manera cohesiva en la organización.

Por otro lado, las habilidades de cooperación son un punto fuerte, con un 52% del personal sintiéndose "casi siempre" competente, lo que indica una base sólida para el trabajo en equipo en proyectos de sostenibilidad. Sin embargo, la innovación y creatividad para la sustentabilidad es un área con un gran potencial sin explotar, ya que un 43% del personal se siente competente solo "algunas veces". Estos hallazgos sugieren que, aunque existe voluntad de colaborar, faltan el conocimiento técnico y el impulso innovador para que la empresa avance decididamente hacia sus objetivos de sustentabilidad.

Recomendaciones

Es prioritario crear y ejecutar programas de capacitación urgentes que aborden las áreas más débiles identificadas: la comunicación efectiva y la capacidad de aprendizaje continuo. Estos programas deben incluir talleres prácticos sobre técnicas de comunicación asertiva, escucha activa y presentación de ideas.

La dirección debe promover un ambiente donde el aprendizaje constante sea valorado y accesible. Se recomienda facilitar el acceso a cursos, seminarios web y recursos de autoaprendizaje, reconociendo y recompensando a los empleados que demuestren iniciativa en su desarrollo profesional.

Aprovechar la fortaleza existente en la resolución de problemas para crear proyectos interdepartamentales que requieran una colaboración estrecha, fortaleciendo así las dinámicas de equipo. Implementar talleres sobre gestión del cambio y resiliencia para mejorar la adaptabilidad del personal ante los desafíos de un mercado dinámico.

Es fundamental desarrollar un programa de formación obligatorio para todo el personal administrativo sobre conceptos clave de sustentabilidad, ecología, gestión de residuos y economía circular. El objetivo es nivelar el conocimiento y asegurar que todos los empleados comprendan la importancia y el impacto de las prácticas sostenibles en la empresa.

Aprovechar el alto nivel de cooperación existente para formar "Comités de Sostenibilidad" o "Equipos Verdes". Estos grupos pueden liderar proyectos específicos como la optimización del uso de recursos, campañas de reciclaje o la selección de proveedores con criterios sostenibles, transformando la colaboración en acciones concretas.

Crear un entorno que fomente la generación de ideas innovadoras para resolver desafíos ambientales. Se recomienda lanzar un programa de incentivos o un "concurso de ideas" que premie las mejores propuestas para reducir el impacto ambiental de la empresa, como el diseño de empaques ecológicos o la optimización de rutas de distribución.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Programa de Desarrollo de Competencias "Don Bodegón"

Justificación

El diagnóstico realizado revela una necesidad crítica y urgente de formación en el personal administrativo del Grupo Don Bodegón. Los resultados muestran deficiencias alarmantes en competencias fundamentales como la capacidad de aprendizaje continuo y la comunicación efectiva, donde el 54% del personal se siente "nunca" competente. Adicionalmente, existe una peligrosa polarización en el conocimiento ambiental: un 31% se siente competente "casi siempre", mientras que un 31% se siente "casi nunca" competente. Esta brecha no solo limita la capacidad de la empresa para adoptar prácticas sostenibles, sino que también genera riesgos reputacionales y legales.

Este programa está diseñado para cerrar estas brechas específicas, aprovechando las fortalezas detectadas como la resolución de problemas y las habilidades de cooperación para construir una cultura organizacional responsable, eficiente e innovadora.

Objetivo general

Desarrollar e integrar competencias en sustentabilidad en el personal administrativo del Grupo Don Bodegón, para que sean capaces de implementar prácticas ambiental y socialmente responsables en sus operaciones diarias, contribuyendo así a la eficiencia, competitividad y reputación de la empresa.

Objetivos específicos

- Establecer un nivel de conocimiento ambiental base y homogéneo en todo el personal administrativo.
- Fortalecer las competencias de comunicación efectiva y aprendizaje continuo como pilares para la implementación de iniciativas de sustentabilidad.
- Fomentar la innovación y la creatividad en la resolución de problemas ambientales y sociales dentro de la organización.
- Aplicar las habilidades de cooperación existentes en el desarrollo de proyectos prácticos de sustentabilidad.

Estructura del programa por módulos

Se propone un programa estructurado en tres módulos teórico-prácticos, diseñados para construir el conocimiento de manera progresiva, desde los fundamentos hasta la aplicación práctica.

Módulo I: Fundamentos de la sustentabilidad (el " porqué ")

Objetivo: Nivelar el conocimiento base sobre sustentabilidad y su relevancia para el negocio.

Contenidos:

- Introducción a la sustentabilidad: Principios básicos de ecología, impacto de las actividades humanas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- El caso de negocio de la sustentabilidad: Cómo las prácticas sostenibles mejoran la reputación, reducen costos y cumplen con la legislación ambiental venezolana.
- Nuestro impacto: Análisis del ciclo de vida de los productos en Don Bodegón, gestión de residuos y huella ambiental de la distribución.

Actividades: Taller interactivo, análisis de casos de éxito en otras distribuidoras, diagnóstico rápido del impacto de cada área administrativa.

Módulo II: Competencias para la acción sostenible (el "cómo")

Objetivo: Desarrollar las habilidades interpersonales y de gestión necesarias para ejecutar iniciativas de sustentabilidad.

Contenidos:

- Comunicación para el cambio: Técnicas para comunicar eficazmente los beneficios de la sustentabilidad a colegas, clientes y proveedores, y para reportar avances.
- Aprendizaje y adaptabilidad: Fomentar una mentalidad de aprendizaje continuo para mantenerse actualizado en tendencias y tecnologías limpias, y para adaptarse a nuevos procesos sostenibles.
- Resolución creativa de problemas: Aplicar la competencia de resolución de problemas para identificar desafíos ambientales específicos en Don Bodegón y proponer soluciones innovadoras.

Actividades: Talleres de role-playing, sesiones de lluvia de ideas (brainstorming), desarrollo de un plan de aprendizaje personal.

Módulo III: Proyecto práctico: "Innovación para un Don Bodegón Verde" (el "qué hacemos")

Objetivo: Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en un proyecto real que genere valor para la empresa.

Contenidos:

- Metodología para la gestión de proyectos de sostenibilidad (definición, planificación, ejecución y medición).

Actividades:

- Trabajo en equipo: Se formarán equipos multidisciplinarios (aprovechando la alta habilidad de cooperación) para que seleccionen un problema real de la empresa (ej: consumo de energía en oficinas, optimización de rutas para reducir emisiones, programa de reciclaje, reducción del uso de papel).
- Desarrollo y presentación: Cada equipo desarrollará una propuesta de mejora completa, con objetivos, presupuesto, cronograma e indicadores de impacto. El proyecto final se presentará ante la gerencia para su posible implementación.

Metodología

El programa utilizará un enfoque de aprendizaje mixto y activo ("aprender haciendo"):

- Talleres presenciales: Para la discusión teórica y las actividades grupales.
- Aprendizaje basado en proyectos: El Módulo III será el eje central de la aplicación práctica.
- Gamificación: Se establecerá un sistema de puntos y reconocimientos para los equipos con las propuestas más innovadoras y viables.

Evaluación

- Evaluación diagnóstica (preprograma): Se aplicará el mismo cuestionario de la investigación para establecer una línea base.
- Evaluación formativa: Quizzes cortos al final de cada módulo teórico y evaluación de las actividades prácticas.

- Evaluación sumativa (postprograma): Evaluación de los proyectos finales por un panel de expertos y la repetición del cuestionario diagnóstico para medir el progreso y el impacto del programa.

Los módulos son condensados en el plan de acción, el cual detalla las fases, actividades, responsables, recursos, cronograma e indicadores clave de éxito (KPIs) para ejecutar el programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del Grupo Don Bodegón.

Tabla 5. Fase 1: Planificación y Preparación (Duración: 4 Semanas)

Actividad	Responsable	Recurso	Tiempo	Indicador de éxito
1. Aprobación y asignación presupuestaria.		Propuesta del programa, estimación de costos (consultores, materiales).	Semana 1	Programa aprobado formalmente con presupuesto asignado.
2. Conformación del equipo gestor		Perfiles de puesto, organigrama.	Semana 2	Coordinador del programa y facilitadores (internos/externos) seleccionados y notificados.
3. Desarrollo y adaptación de materiales		Presupuesto para diseño/impresión. Contenidos de la tesis, leyes ambientales venezolanas. Plataforma digital	Semana 3	Manual del participante, presentaciones de los 3 módulos, y rúbricas de evaluación finalizados
4. Comunicación interna y convocatoria		Canales de comunicación interna (email, cartelera, etc.).	Semana 4	100% del personal administrativo notificado sobre el programa, sus objetivos y el cronograma.
5. Aplicación del diagnóstico inicial (Pretest)		Cuestionario de la investigación. Plataforma de encuestas (ej. Google Forms).	Semana 4	100% de los participantes completa el cuestionario inicial para establecer la línea base.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Fase 2: Ejecución y desarrollo (Duración: 8 Semanas)

Actividad	Responsable	Recurso	Tiempo	Indicador de éxito
1. Taller Módulo I: Fundamentos de la sustentabilidad		Salón de capacitación, proyector, manuales impresos, rotafolios	Semanas 5-6	95% de asistencia. 85% de los participantes aprueba el quiz de conocimientos del módulo.
2. Taller Módulo II: Competencias para la acción		Salón de capacitación, materiales para dinámicas (post-its, marcadores), casos prácticos.	Semanas 7-8	Realización de al menos 3 dinámicas de <i>role-playing</i> . Cada participante entrega un borrador de su plan personal de aprendizaje.
3. Lanzamiento del Módulo III: "Innovación Verde"		Listado de desafíos de la empresa (ej. manejo de residuos, consumo energético)	Semana 8	100% de los participantes organizados en equipos multidisciplinarios. Cada equipo selecciona un proyecto a desarrollar
4. Sesiones de tutoría y desarrollo de proyectos		Horas asignadas para tutoría, acceso a información relevante de la empresa.).	Semana 10 -12	Cada equipo completa al menos 2 sesiones de tutoría registradas. 100% de los equipos presenta un avance del 80% de su propuesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M., (2007). Desarrollo del talento humano basado en competencia. Ediciones Granica S.A. Naucalpan. México.
- Arias, F (2006). El proyecto de investigación. Caracas. Episteme editorial.
- Chávez, N (1999) Como elaborar un proyecto de investigación. Maracaibo. Universidad del Zulia.
- Comisión Europea. (2001). Libro verde - Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366>
- Coronado, M (2022) Sostenibilidad en la empresa. Trabajo de grado. LUZ
- Gendron, C. (2013). Repensar *la responsabilidad empresarial l'Ecole de Montréal*. París: Armand Colin
- HAYS (2024) Working for your tomorrow. Disponible en www.hays.es (Consultado 28 de marzo de 2025).
- Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la Investigación. (6ª. d.). México: Mc Graw-Hil.
- López, J (2017) Un modelo general de gestión por competencias. RIL editores. Chile
- Ostrom, E (2009) Un marco general para analizar la sostenibilidad de los sistemas socioecológicos. Artículo científico
- Ramirez, J (2024) Competencias del talento humano sustentable y sostenible. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela.
- Tamayo y Tamayo (2016), El proceso de investigación científica. México: Limusa.
- Vergara, L (2023) Capital humano: Actor central para la sostenibilidad empresarial. Trabajo de grado. LUZ. Maracaibo

ANEXOS

Anexo 1.- Instrumento de Recolección de Datos

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN SUSTENTABILIDAD PARA EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGON**

Presentado por:

**Br. Sánchez Torres Osmarly Valentina
Br. Salas Garmendia, Garmendia Paul Josué**

**TRUJILLO, VENEZUELA
2025**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la empresa:		S	CS	AV	CN	N
1	Busco activamente oportunidades para mejorar sus habilidades y conocimientos.					
2	Aplico los conocimientos adquiridos sobre sustentabilidad en mi trabajo diario					
3	Me aseguro de que mis mensajes sobre el cuidado ambiental sean claros y fáciles de entender					
4	Escucho activamente a mis compañeros de trabajo para comprender las perspectivas de sostenibilidad					
5	Comparto información y recursos sobre sustentabilidad con mis compañeros					
6	Contribuyo activamente a la creación de un ambiente de trabajo sostenible					
7	Utilizo un enfoque sistemático para identificar, analizar y resolver problemas de sostenibilidad					
8	Busco soluciones creativas para los problemas ambientales en mi área					
9	Me adapto a los cambios en políticas ambientales sin dificultad					
10	Aprendo de mis errores y me adapto a nuevos desafíos sobre sostenibilidad					
11	Conozco las políticas ambientales de la empresa y las aplico en mi trabajo					
12	Participo activamente en iniciativas de sostenibilidad de la empresa					
13	Colaboro con otros departamentos en proyectos de sostenibilidad					
14	Participo en equipos multidisciplinarios para abordar problemas ambientales					
15	Propongo ideas para mejorar la sostenibilidad en mi lugar de trabajo					
16	Implemento soluciones innovadoras para reducir el impacto ambiental en mis actividades					

Anexo 2.- Validación del Instrumento

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Estimado: _____

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted en su condición de experto, con el propósito de solicitar su valiosa colaboración para la validación del instrumento que anexamos a la presente, el cual tiene por objeto obtener información necesaria para la realización del Trabajo de Grado titulado: **DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN SUSTENTABILIDAD PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGON**, presentado para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas.

El objetivo de la investigación es Diseñar un programa de desarrollo de competencias en sustentabilidad para el personal administrativo del grupo Don Bodegón

Sus respuestas pueden plasmarse en el formato de validación que se ha diseñado al efecto. Asimismo, le agradecemos las observaciones o sugerencias que pueda hacer sobre el contenido del instrumento, las cuales serán tomadas en consideración para enriquecer y/o mejorar el mismo.

Atentamente

Br. Sánchez Torres Osmarly Valentina
Br. Salas Garmendia, Garmendia Paul Josué

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una “X” en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: _____

Nombre del Experto: _____

Aspectos para Evaluar:

Ítems	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1													
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto:
Apellidos y Nombres:
Firma:

Pregrado:
Especialización:
Maestría:
Doctorado:

Anexo 3.- Carta de aprobación del tutor



UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Carácter de Tutor(a) del Trabajo de Grado: **DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN SUSTENTABILIDAD PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GRUPO DON BODEGON**, realizado por: **Sánchez Torres Osmarly y Salas Garmendia Paul Josué** titular de la cédula de identidad N.º **V- 30.140.487 y 27.676.339** respectivamente, para optar por el título de **Licenciada en Contaduría Pública** considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,



MSc. Karelis Paredes
C.I. 14.799.624