

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



COMPETENCIAS SUSTENTABLES PARA EL SECTOR ADMINISTRATIVO
EN LA FARMACIA KSALUD EL PUNTO C.A.

Presentado por:
BR. KARLA GONZÁLEZ MENDOZA
BR. ROSMELY AZUAJE MASÍAS

TRUJILLO, 2025

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



COMPETENCIAS SUSTENTABLES PARA EL SECTOR ADMINISTRATIVO
EN LA FARMACIA KSALUD EL PUNTO C.A.

Trabajo de grado, presento como requisito para optar al título de Licenciadas en
Contaduría Pública

Presentado por:
BR. KARLA GONZÁLEZ MENDOZA
BR. ROSMELY AZUAJE MASÍAS

TUTOR:
MSC. KARELIS PAREDES

TRUJILLO, 2025

DEDICATORIA

Dedicamos principalmente para Dios, para que nos conceda salud, fuerza, sabiduría y la voluntad de terminar este trabajo de grado. También lo dedicamos a nuestros padres, por su apoyo incondicional y por animarnos siempre a ser mejores y a completar esta carrera con éxito, ya que, sin las bendiciones diarias, no lo habríamos logrado. A lo largo de nuestras vidas, nos protegen y nos guían por el buen camino; por lo tanto, dedicamos este trabajo en honor a su paciencia y amor, animándonos y ayudándonos hasta alcanzar nuestra meta.

Karla González Mendoza

Rosmely Azuaje Masías

AGRADECIMIENTOS

Estamos agradecidos con Dios y nuestros amados padres por estar a nuestro lado y guiarnos a lo largo de nuestras vidas, por darnos fuerza en los momentos de debilidad e incertidumbre, por brindarnos sabiduría, comprensión y apoyo, y lo más importante, por darnos la alegría y la fuerza que necesitamos para superar cada día. Tu amor y tu bondad son infinitos, nos permitiste sonreír ante todos los logros que son resultado de tus grandes bendiciones.

A nuestros amados padres por llenarnos de su luz, su gran amor, sabiduría, por sus consejos, por ser las personas que nos dan fuerza, por su gran apoyo, siempre nos han motivado a ser y dar lo mejor de cada una de nosotras, gracias por estar siempre, por ayudarnos sin pedir nada a cambio, cuando creíamos no poder continuar, sus enseñanzas han sido la base que nos ha guiado a lo largo de este hermoso camino y nos impulsan a lograr todas las metas planteadas.

A la familia por creer en cada una de nosotras, desde el comienzo y también a nuestros compañeros de estudio y amigos, que de una u otra manera nos brindaron su colaboración y se involucraron en la carrera.

Karla González Mendoza

Rosmely Azuaje Masías

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE GENERAL	5
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
INDICE DE ANEXOS	9
VEREDICTO	10
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del Problema	19
1.2.1 Problema General	19
1.2.2 Problemas Específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo General	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 Justificación del estudio	20
1.4.1 Justificación Teórica	20
1.4.2 Justificación Metodológica	20
1.4.3 Justificación Práctica	21
1.4.4 Justificación Social	21
1.5 Alcances y Limitaciones	21
1.5.1 Alcances	21
1.5.2 Limitaciones	21
1.6 Vinculación con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sustentable	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Introducción al capítulo	23

2.2 Revisión de investigaciones previas (Antecedentes de la investigación)	23
2.3 Bases Teóricas	26
2.3.1 Desarrollo Humano Sustentable	26
2.3.2 Desarrollo de Competencias Sustentables	26
2.3.3 Componentes de las competencias	29
2.3.4 Tipos de competencias	30
2.3.5 Competencias básicas	31
2.3.6 Competencias diferenciadoras	32
2.3.7 Áreas para la administración de competencias sustentables	32
2.3.7 Gerencia para un desarrollo sustentable	37
2.3.8 Modelo para el desarrollo de competencias sustentables	39
2.4 Sistema de Variables	44
2.6 Definición de términos básicos	48
CAPÍTULO III	49
MARCO METODOLÓGICO	49
3.1 Tipo y diseño de la investigación	49
3.2 Población y muestra	52
3.3 Técnicas e instrumentos para la selección de la información.	54
3.4 Validez y confiabilidad	56
3.5 Procedimiento metodológico	58
3.6 Métodos de análisis de datos	59
CÁPITULO IV	61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1 Presentación y análisis de resultados	61
4.2 Discusión del resultado comparando con los antecedentes	95
4.3 Vinculación con los objetivos institucionales.	97
CAPÍTULO V	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
5.1 Conclusiones.	99
5.2 Recomendaciones	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i>	46
Tabla 2. <i>Población de estudio</i>	53
Tabla 3. <i>Escala de Evaluación del Instrumento</i>	56
Tabla 4. <i>Evaluación del Alfa de Cronbach</i>	58
Tabla 5. <i>Baremo para interpretar los resultados</i>	60
Tabla 6. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	62
Tabla 7. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	64
Tabla 8. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	66
Tabla 9. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	68
Tabla 10. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	70
Tabla 11. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	72
Tabla 12. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	74
Tabla 13. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	77
Tabla 14. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	79
Tabla 15. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	81
Tabla 16. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	83
Tabla 17. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	86
Tabla 18. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	88
Tabla 19. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	90
Tabla 20. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables</i>	92

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	63
Figura 2. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	65
Figura 3. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	67
Figura 4. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	69
Figura 5. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	71
Figura 6. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	73
Figura 7. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	75
Figura 8. <i>Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	78
Figura 9. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	80
Figura 10. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	82
Figura 11. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	85
Figura 12. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	87
Figura 13. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	89
Figura 14. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	91
Figura 15. <i>Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.</i>	93

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Validación de Instrumento	114
Anexo 1 (cont.)	115
Anexo 2 Validación de Instrumento	116
Anexo 2 (cont.)	117
Anexo 3 Validación de Instrumento	117
Anexo 3 (cont.)	119
Anexo 4 Cuestionario N° 1	119
Anexo 4 (cont.)	121
Anexo 5 Cuestionario N° 2	122
Anexo 5 (cont.)	123
Anexo 6 Cuestionario N° 3	124
Anexo 6 (cont.)	125
Anexo 7 Cuestionario N° 4	126
Anexo 7 (cont.)	127
Anexo 8 Cuestionario N° 5	128
Anexo 8 (cont.)	129
Anexo 9 Cuestionario N°6	130
Anexo 9 (cont.)	131
Anexo 10 Cuestionario N° 7	132
Anexo 10 (cont.)	133
Anexo 11 Grupo de trabajo Farmacia Ksalud El Punto C.A	134

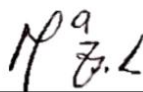
VEREDICTO

VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

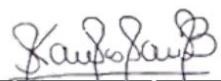
VEREDICTO

Nosotros, Prof. Luis Coronado, Prof. María Bravo y Prof. Karelis Paredes, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **COMPETENCIAS SUSTENTABLES PARA EL SECTOR ADMINISTRATIVO EN LA FARMACIA KSAJUD EL PUNTO C.A.**, que presenta la Br. **AZUAJE MASIAS, ROSMELY ANDREINA**, portadora de la C.I. No. **30.867.235**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente la 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 Licenciada en Contaduría Pública.

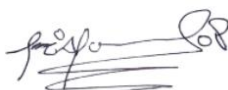
En fe de lo cual firmamos en Valera a los diecinueve (19) días del mes de Noviembre del año dos mil veinticinco.




Prof. María Bravo
C.I. 9.016.405
JURADO



Prof. Karelis Paredes
C.I. 14.799.624
TUTOR



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

Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO



Prof. Walevka Lopez
C.I. 10.104.896
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. Luis Coronado, Prof. María Bravo y Prof. Karelis Paredes, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **COMPETENCIAS SUSTENTABLES PARA EL SECTOR ADMINISTRATIVO EN LA FARMACIA KSAJUD EL PUNTO C.A.**, que presenta la Br. **GONZÁLEZ MENDOZA, KARLA GRACIELA**, portadora de la C.I. No. **27.557.524**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente la 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 Licenciada en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los diecinueve (19) días del mes de Noviembre del año dos mil veinticinco.

Prof. María Bravo
C.I. 9.016.405
JURADO

Prof. Karelis Paredes
C.I. 14.799.624
TUTOR

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



Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO

Prof. Walevska López
C.I. 10.104.896
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

RESUMEN

El presente trabajo especial de grado tuvo como objetivo principal desarrollar un marco de competencias sustentables para fortalecer las capacidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A., promoviendo prácticas organizacionales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa. Como objetivos específicos; Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A, determinar las competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A, y diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A, vinculados al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y a la filosofía institucional de la Universidad Valle del Momboy (UVM). El estudio se apoyó en un diseño de investigación descriptivo no experimental, la población utilizada está representada por siete (7) integrantes que incluye al personal directivo y administrativo de la farmacia. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento principal para la recolección de datos el cuestionario, la validez del mismo fue aprobada por expertos y como método de confiabilidad se utilizó el Coeficiente de Cronbah, así mismo la técnica de análisis fue de frecuencia absoluta y análisis porcentual. En base a los resultados se demuestra la importancia que tiene la gestión del talento humano y las competencias sustentables en las empresas como el caso de estudio, a través de este marco propuesto también se busca fomentar una gestión responsable que minimice el impacto ambiental y promueva una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad.

Palabras Claves: Desarrollo sostenible, competencias sustentables, gestión del talento humano.

ABSTRACT

This undergraduate thesis aimed to develop a framework of sustainable competencies to strengthen the capabilities of the administrative sector at the Ksalud El Punto C.A. pharmacy, promoting responsible organizational practices that contribute to the company's sustainable development and operational efficiency. Specific objectives included: identifying sustainable competencies for the administrative sector at Ksalud El Punto C.A., determining the current sustainable competencies for the administrative sector at Ksalud El Punto C.A., and designing strategies for developing and strengthening sustainable competencies for the administrative sector at Ksalud El Punto C.A., linked to the Sustainable Development Goals and the institutional philosophy of the Universidad Valle del Momboy (UVM). The study employed a descriptive, non-experimental research design. The population consisted of seven (7) members, including the pharmacy's management and administrative staff. The survey technique was used, and the questionnaire was the primary data collection instrument. Its validity was approved by experts, and Cronbach's alpha coefficient was used to assess reliability. The analysis techniques employed were absolute frequency and percentage analysis. Based on the results, the importance of human talent management and sustainable competencies in companies like the case study is demonstrated. This proposed framework also aims to foster responsible management that minimizes environmental impact and promotes an organizational culture committed to sustainability.

Keywords: Sustainable development, sustainable competencies, human talent management.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la gestión del potencial humano se considera un componente crucial del desarrollo empresarial, basado en el talento de un individuo para asumir y enfrentar relaciones sociales e interculturales. Así mismo el poder de lograr múltiples perspectivas bajo el respeto compartido por los deberes y derechos humanos y para participar en interacciones apropiadas y efectivas actuando a favor del bienestar colectivo y el desarrollo sostenible. La búsqueda de profesionales con experiencia en sus campos y dedicados a la sostenibilidad social se ha vuelto una prioridad total a nivel global. Las capacidades del talento humano sostenible y sustentable incluyen un extenso espectro de habilidades y saberes que superan las técnicas convencionales.

Las competencias sustentables son capacidades, saberes y actitudes que permiten a los individuos y organizaciones desarrollar acciones sostenibles integrando aspectos sociales, económicos y ecológicos para satisfacer las exigencias actuales, asegurando al mismo tiempo que las generaciones futuras cuenten con los recursos necesarios para su bienestar, donde se aplican prácticas sostenibles en la producción, gestión y desarrollo de bienes y servicios ecológicos.

Los expertos en sostenibilidad son un recurso indispensable para asegurar un futuro sustentable. Esto se realiza mediante una colaboración entre instituciones, empresas y el gobierno con el objetivo de fomentar la adopción de estas competencias y así impulsar prácticas sostenibles en todos los ámbitos sociales. En un mundo en el que la tecnología nos conecta, las acciones a nivel local tienen consecuencias a escala global y el bienestar de la sociedad está vinculado directamente o indirectamente con su talento sostenible y sustentable. Es un hecho que

fomentar una cultura de responsabilidad social y sostenibilidad en la administración del personal es esencial a nivel profesional para el presente y futuro de la nación.

Por lo anteriormente expuesto, se hace pertinente desarrollar la presente investigación, con el propósito de comprender acerca de las competencias sustentables y su relación en nuestra sociedad, considerando que la magnitud del problema se incrementa, haciéndose necesario comprenderla, siendo un problema que está afectando principalmente a las organizaciones, con la finalidad de orientar a las empresas a ayudar a sus colaboradores, sobre las competencias sustentables y su sostenibilidad hoy en día, asimismo de cómo mejorar el rendimiento del personal, ante tales consideraciones, se pretende realizar una investigación cuyo objetivo consistirá en desarrollar un marco de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud el punto C.A, compuesta por cinco (05) capítulos.

El primer capítulo, se analiza la formulación del problema, donde hace referencia a la problemática que existe en la organización objeto de estudio, que incluye los objetivos generales, los específicos, la justificación y delimitación.

El segundo capítulo está relacionado al marco teórico, es allí donde se presentan algunas investigaciones de la variable en estudio como antecedentes; de igual manera los fundamentos teóricos sólidos fundamentados en aportes conceptuales de investigadores sobre la variable de estudio.

Por otro lado, el capítulo III, también conocido como marco metodológico, explica la metodología utilizada en la investigación. Esta se basa en los siguientes elementos: el tipo de investigación, el diseño del estudio orientado y la población y muestra a las que se les aplicará, las técnicas de investigación e instrumentos, para medir las variables, también se hace referencia

al procedimiento que se aplicó en la investigación, la validez y confiabilidad de las herramientas aplicadas.

En el capítulo IV, se especifican los hallazgos de la investigación, a través de tablas de frecuencia con sus respectivos esquemas, junto con el análisis e interpretación de los hallazgos, comparándolos con las hipótesis teóricas.

El trabajo de investigación culmina con la presentación capítulo V, en el cual se desarrollan las respectivas conclusiones y recomendaciones en concordancia con los objetivos señalados, así como las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

Las organizaciones, ya sean a nivel local, regional, nacional o global, afrontan cambios importantes para progresar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos objetivos son promovidos de manera activa por entidades multilaterales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Por lo tanto, las compañías deben incorporar principios de sostenibilidad y responsabilidad en su planificación estratégica y en todos sus sectores funcionales, incluyendo los procesos logísticos, de producción y suministro. Esto ayuda a que las condiciones de vida mejoren en el plano individual y también social.

A lo largo de la historia, la idea de sostenibilidad ha tenido un desarrollo significativo. Según Mebratu (1998), ya en el siglo XVIII, filósofos como Thomas Malthus y Hans Carl von Carlowitz proponían reflexiones relacionadas con la utilización eficaz y responsable de los recursos naturales. No obstante, en 1987, la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas definió el desarrollo sostenible como el que se ocupa de las necesidades actuales sin poner en riesgo la habilidad de las próximas generaciones para cubrir sus propias necesidades (Comisión Brundtland, 1987, p. 43).

Este enfoque trilateral que integra lo económico, social y ambiental representa un avance conceptual respecto a perspectivas anteriores. Leff (2000) profundiza en esta noción al argumentar que la sustentabilidad implica un compromiso transgeneracional que requiere una

"racionalidad ambiental" (p. 62) que priorice la vida humana y la preservación ecológica por encima de intereses económicos cortoplacistas.

En relación con la UNESCO (2018), uno de los desafíos esenciales para las empresas Contemporáneas es promover habilidades sustentables entre su talento humano, fomentando valores, actitudes y comportamientos que permitan transitar hacia sociedades más equitativas y responsables. Este enfoque se fundamenta en comprender la cultura empresarial como la combinación de creencias, valores y conductas compartidas (Chiavenato, 2007), que hace la diferencia a una empresa de otra y condiciona sus formas de operar.

Por lo tanto, es fundamental que las compañías inviertan en la capacitación para desarrollar habilidades sostenibles en su personal y ofrezcan a sus trabajadores herramientas necesarias que les facilite la adaptación a escenarios cambiantes, tomar decisiones éticas y actuar con responsabilidad social en situaciones de incertidumbre.

En este marco, es necesario entender la transformación dinámica de las instituciones como un crecimiento sostenible, según lo indica la Organización Mundial del Turismo (1994). En este procedimiento, las inversiones, la dirección estratégica y los ajustes en el empleo de recursos se unen con las exigencias actuales y futuras.

Baute et al. (2015) destacan que, esta clase de desarrollo implica pasar de enfoques cuantitativos a cualitativos, integrando dimensiones económicas, sociales y ambientales en una estructura participativa y democrática que valore la creatividad y el compromiso de los individuos como activos estratégicos.

La compañía farmacéutica Ksalud El Punto C.A. lleva a cabo sus operaciones en Venezuela, en la jurisdicción de la parroquia Juan Ignacio Montilla (municipio Valera, estado Trujillo). Esta empresa comenzó su actividad administrativa y productiva el 9 de mayo del año

2025, gracias a la iniciativa de Yuris Kisis. La empresa tiene un equipo administrativo de siete (7) empleados que están comprometidos con los principios de sostenibilidad. En este contexto, se reconoce la relevancia de analizar y reforzar las competencias sostenibles del personal administrativo, que son vistas como el conjunto coordinado de aptitudes, conocimientos y actitudes que promueven una gestión eficaz y responsable de los recursos propios del sector farmacéutico.

La sostenibilidad social tiene un rol fundamental, ya que asegura que las ventajas del desarrollo se repartan de manera justa y se respete la variedad de actividades humanas. Por esta razón, este estudio sugiere la creación de un marco de competencias sostenibles que se ajuste a las particularidades del sector administrativo de la farmacia Ksalud El Punto C.A., lo cual ayuda a establecer prácticas organizacionales responsables y eficaces.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo desarrollar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A. que contribuya al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuáles son las competencias sustentables que posee el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.?

¿En qué medida se puede determinar las competencias sustentables actuales del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.?

¿Cómo diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar un marco de competencias sustentables para fortalecer las capacidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A., promoviendo prácticas organizacionales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la organización.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud. El Punto C.A.

Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A

Diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A

1.4 Justificación del estudio

1.4.1 Justificación Teórica

Desde un punto de vista teórico, esta investigación aporta al cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión del capital humano en el marco del desarrollo sustentable, considerando enfoques actualizados que vinculan habilidades técnicas, organizacionales y éticas con los desafíos contemporáneos de sostenibilidad.

1.4.2 Justificación Metodológica

Desde un punto de vista metodológico, la investigación es una propuesta estructurada que habilitará la validación de instrumentos para evaluar, estrategias de capacitación y

procedimientos para desarrollar competencias sostenibles. Esto proporcionará una guía para investigaciones posteriores en el campo administrativo.

1.4.3 Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico, servirá como una herramienta de apoyo para los empleados de la farmacia Ksalud El Punto C.A., facilitando el crecimiento de capacidades orientadas a una gestión eficiente, ética y ambientalmente responsable. De manera que pueda servir como referencia para otras organizaciones del sector salud interesadas en fomentar una cultura organizacional sostenible.

1.4.4 Justificación Social

Desde la perspectiva social, al poner en marcha las prácticas sustentables favorece a la consolidación de una cultura ambiental organizacional, impactando positivamente tanto en la organización como en la comunidad donde se inserta.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

Para la investigación fue apropiado considerar conceptos de competencias sustentables, con la finalidad de conseguir de manera óptima los objetivos específicos planteados en la investigación.

1.5.2 Limitaciones

La farmacia Ksalud El Punto C.A., que se encuentra en la parroquia Juan Ignacio Montilla, del sector Punto, en el estado Trujillo, es el lugar escogido para esta investigación. Este establecimiento está ubicado en la calle 8, local N.º 4-5, entre las avenidas 4 y 5. La

investigación se desarrollará entre 2024 y 2025, enfocándose en la unidad administrativa de la compañía y utilizando los recursos existentes para su desarrollo.

1.6 Vinculación con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sustentable

Esta investigación se enfoca en cómo la filosofía contribuye a la creación de modelos sostenibles para administrar la Universidad Valle del Momboy (UVM). Su propósito es perfeccionar los procesos administrativos de la compañía e implementar procedimientos que estimulen habilidades sostenibles y sustentables, con el fin de alinearse con los objetivos institucionales en términos de sostenibilidad y promover competencias efectivas para impulsar el desarrollo humano sostenible y comportamientos responsables con el medioambiente. Todo esto tiene como objetivo mejorar los procesos administrativos en la Farmacia Ksalud El Punto C.A y aplicar estas técnicas para promover las competencias sostenibles.

Además, fomentar el crecimiento de la creatividad, fortalecer el saber y la habilidad para adaptarse a las tecnologías mediante el desarrollo de herramientas y estrategias de cooperación que logren su integración; estimular y fomentar el bienestar, crecimiento, desarrollo y salud de los integrantes de la organización por medio de acciones solidarias.

La sustentabilidad de Ksalud El Punto C.A. generalmente se asocia con la aplicación de sistemas de comunicación efectivos que puedan asegurar el flujo adecuado de información y la participación activa de los miembros del equipo administrativo. El objetivo es fortalecer la fidelidad organizativa, el compromiso de la institución y la identificación del personal con la compañía mediante el desarrollo y fortalecimiento de habilidades sostenibles.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción al capítulo

En este capítulo se desarrollan los principios teóricos de la investigación, lo que permite comprender y respaldar el objeto de estudio utilizando diversas aportaciones académicas. Para conseguir esto, primero se presentan los antecedentes vinculados a la variable de estudio: las competencias sustentables. Luego, se abordan los principios conceptuales y legales que fundamentan la investigación y la operacionalización de variables. Finalmente, se definen los términos fundamentales que dirigen el trabajo.

2.2 Revisión de investigaciones previas (Antecedentes de la investigación)

Los antecedentes son la serie de estudios, hechos y reflexiones que preceden al problema investigado y ayudan a entender su situación actual. Estas contribuciones ayudan a enmarcar, analizar y enriquecer el estudio de la variable central, proporcionando referencias valiosas para apoyar el marco teórico de esta investigación.

Como primer paso, Ramírez et al. (2024) publicaron en la Revista Tajamar el artículo *“Habilidades del talento humano sustentable y sostenible en tiempos complejos”*. El estudio se enfocó en caracterizar las habilidades necesarias del talento humano para progresar en la responsabilidad y sostenibilidad de la organización, desde perspectivas clásicas y modernas. Los descubrimientos resaltaron la relevancia de invertir en el crecimiento del capital humano, promoviendo la formación de competencias técnicas e interpersonales orientadas a manejar situaciones complejas, adaptarse a los cambios sociales y ambientales y tomar decisiones moralmente correctas. Este estudio proporciona un marco de análisis en relación a las

competencias sostenibles, que guían la elección de dimensiones e indicadores en esta investigación y fortalecen su desarrollo teórico.

Asimismo, Rocha (2022) realizó la investigación titulada "*Competencias de egreso de sustentabilidad deseables en estudiantes de pregrado en instituciones de educación superior en Chile*", que fue expuesta en la Universidad del Desarrollo. Su objetivo fue determinar y sugerir capacidades sostenibles que los alumnos de la universidad deben adquirir, tomando en cuenta las exigencias del ámbito académico, gubernamental y empresarial. Fue un estudio cualitativo que se basó en la realización de encuestas a expertos en educación para la sostenibilidad y a una variedad de participantes relacionados con el tema.

El instrumento para la recolección de datos se compuso de ocho interrogantes, creadas con el propósito de evaluar la relevancia de distintas competencias. Se determinó que las cuestiones más importantes eran: entender los límites de los sistemas naturales, examinar con rigor crítico los problemas relacionados con la sostenibilidad y mostrar ingenio y flexibilidad al resolver problemas. Este precedente contribuyó de manera significativa, ya que se basa en la identificación de competencias fundamentales para la sostenibilidad, las cuales están vinculadas con la variable investigada.

Además, Márquez et al. (2022) llevaron a cabo la investigación "*Propuesta de un perfil de competencias gerenciales para la Dirección de Deportes de la Universidad de Oriente*", como parte de su trabajo final en Administración. El objetivo fue crear un perfil de competencias gerenciales que mejorara la competitividad institucional. Por esta razón, se realizó un estudio acerca de las habilidades presentes entre los integrantes de la Dirección de Deportes y se formularon preguntas sobre el enfoque administrativo actual, sus fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos.

La metodología de la cual se trata fue basada en una investigación de campo descriptiva, que utilizó entrevistas no estructuradas y cuestionarios aplicados a todos los empleados de la dirección. Los resultados mostraron que las capacidades de acción y logro no estaban completamente desarrolladas, y otras categorías mostraban debilidades. Por lo tanto, se propuso un perfil de competencias que mejorara la eficiencia de la gestión. Este precedente proporciona elementos tanto conceptuales como prácticos que mejoran el análisis de las competencias de esta investigación.

El trabajo de Quimis y Rivera (2022), titulado "*Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos por competencias para la empresa ELICROM CIA LTDA*", que fue expuesto en la Universidad de Guayaquil, es una contribución importante. El objetivo de dicha investigación fue crear una guía de competencias laborales que busca optimizar la asignación de personal a los cargos más apropiados en función de sus habilidades. Fue un estudio descriptivo y de campo que incluyó a 100 empleados. Se emplearon encuestas que fueron validadas por expertos para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que tener una guía de competencias ayuda a mejorar la eficacia en los procesos de gestión del talento humano.

Finalmente, el trabajo de Parra (2021) titulado "*Habilidades personales y profesionales utilizadas por directivos en contextos de incertidumbre financiera*", que fue expuesto en la Universidad de Carabobo con el propósito de obtener el título de Magíster en Gerencia. El propósito principal de esta investigación fue identificar las habilidades más importantes que utilizan los ejecutivos de alto nivel para gestionar de manera eficiente situaciones económicas desbalanceadas en compañías aseguradoras ubicadas en la ciudad de Valencia, estado Carabobo.

De acuerdo con su investigación de campo, que fue diseñada siguiendo el enfoque mixto secuencial propuesto por Creswell (2003), se determinó que un 47,4% de los encuestados

indicaron como sus capacidades personales la solución de problemas, el trabajo en equipo, la responsabilidad, la comunicación efectiva, el compromiso y la negociación. La gestión de recursos, la planificación estratégica, la administración del personal y la inteligencia para generar resultados en términos de capacidades profesionales fueron mencionadas por el 52.6%. Este estudio proporciona una base conceptual sobre las competencias, lo que resulta fundamental para comprender las competencias sostenibles.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Desarrollo Humano Sustentable

La perspectiva del desarrollo humano sustentable ha generado amplios debates en la teoría del desarrollo. La definición de la Comisión Brundtland (1987) se ha convertido en referencia normativa internacional, aunque diversos autores han cuestionado su insuficiencia conceptual. Leff (2004) sostiene específicamente que esta definición debe equilibrarse con un análisis de la “racionalidad ambiental”, que contradice la lógica estrictamente económica. Para Leff, la sostenibilidad es un cambio profundo en cómo los humanos perciben su relación con la naturaleza, más allá de un simple equilibrio entre tres dimensiones.

En el entorno organizacional específicamente, la sustentabilidad adquiere dimensiones adicionales. Las organizaciones contemporáneas enfrentan la demanda de integrar criterios en la sociedad, el ambiente y el gobierno en sus modelos operacionales. UNESCO (2018) enfatiza que las competencias para la sustentabilidad deben incluir no solo conocimientos técnicos, sino también capacidades para navegar dilemas éticos complejos y tomar decisiones que consideren múltiples perspectivas temporales (presente y futuro).

2.3.2 Desarrollo de Competencias Sustentables

Según Cuesta, A (2002), estas competencias se refieren al conjunto de habilidades, comportamientos y conocimientos que las personas necesitan para progresar en sus vidas cotidianas y laborales. Por otro lado, Spencer y Spencer citados en Pérez (2012) afirman que las competencias laborales son conductas observables que permiten alcanzar el rendimiento productivo en su entorno de trabajo, estas se definen como entiende la combinación de habilidades, principios y conocimientos que un profesional necesita para desempeñarse con competencia en su campo laboral. De esta manera, la persona tiene la capacidad de afrontar los requerimientos del ámbito laboral y cooperar proactivamente con su entorno organizacional. De manera similar, incluye el aprendizaje de principios éticos, actitudes y capacidades que posibilitan a las personas y a la sociedad afrontar los desafíos contemporáneos, asegurando que se conserven los recursos y las oportunidades para las futuras generaciones.

El autor antes citado, Cuesta (2002), expresa que las competencias son conjunto de comportamientos, capacidades y conocimientos que un individuo posee y que son necesarios para su desarrollo y desempeño efectivo en diversas situaciones. Estas, no solo implican conocimientos teóricos, sino también la capacidad de ponerlos en práctica y la disposición para comportarse apropiadamente. En otras palabras, las competencias son la habilidad de utilizar el conocimiento de manera eficaz en diferentes situaciones, no solo tenerlo. Esto engloba competencias como la capacidad para resolver problemas, tomar decisiones acertadas, comunicarse de manera eficaz, trabajar en equipo y adaptarse a diversas circunstancias.

Cuesta (2002) enfatiza que las competencias son individuales, es decir, cada persona desarrolla sus propias competencias a lo largo de su vida, y son dinámicas, es decir, pueden evolucionar y mejorar con la experiencia. Además, son contextuales, lo que significa que se

manifiestan y se valoran de manera diferente dependiendo del entorno en el que esté inmersa la persona.

Los sistemas de gestión por competencias posibilitan que las compañías evalúen la capacidad y el potencial de sus empleados, ya que a través de ellos se pueden establecer, con criterios objetivos, las habilidades y los conocimientos necesarios para cumplir eficazmente con las funciones específicas del puesto.

Según Cruz y Vega (2001), una administración enfocada en el desarrollo de competencias constituye un instrumento eficaz para optimizar los procesos de toma de decisiones. Esta perspectiva gerencial apoya la selección, formación y evaluación del talento humano a partir de sus competencias y saberes, lo cual facilita decisiones estratégicas bien fundamentadas que ayudan a alcanzar las metas corporativas. Desde la perspectiva de los recursos humanos, este método tiene como objetivo detectar las habilidades fundamentales del personal y su impacto en el rendimiento de la organización. Esto permite que las empresas tomen decisiones más acertadas en distintas áreas, como por ejemplo:

Selección de personal: Identificar a candidatos con las competencias necesarias para roles específicos, mejorando la probabilidad de éxito en el puesto.

Desarrollo profesional y capacitación: Hace referencia al diseño de proyectos de formación y desarrollo que se adecuen a los objetivos del empleado y a los de la organización, maximizando la utilización de los recursos asignados al capital humano.

Cálculo del rendimiento: Implica establecer procedimientos y estándares objetivos para examinar el rendimiento de los empleados, lo que facilita la detección de áreas que necesitan mejorar y la entrega de retroalimentación en el momento adecuado.

.Promoción y sucesión: Identificar empleados con potencial de liderazgo y prepararlos para asumir roles de mayor responsabilidad, garantizando la continuidad del negocio.

Cuando las empresas aplican un enfoque competitivo en la administración organizacional, tienen la posibilidad de tomar decisiones estratégicas sobre el manejo del personal, lo que tiene un impacto positivo en los niveles de productividad, eficiencia y ventaja competitiva. En conclusión, esta práctica se convierte en un instrumento esencial y muy eficaz para la gestión estratégica de los recursos humanos en el ambiente industrial actual.

2.3.3 Componentes de las competencias

Además, Páramo (2021), los componentes primordiales de la competencia son: Motivos, habilidades, auto concepto, conocimiento y características.

Características: se trata de las características físicas, la personalidad y el tipo de carácter de una persona. Estos rasgos son intrínsecos y pueden afectar el rendimiento y la adaptación a diversas circunstancias.

Auto concepto: Se vincula con el autoconocimiento del individuo, que moldea su autoimagen y determina su inclinación hacia las acciones. Es la percepción que tiene un individuo de ellos mismos, incluyendo sus fortalezas, debilidades, capacidades y limitaciones. Este autoconocimiento es fundamental para la elección de metas, la toma de buenas decisiones y la manera de como interactúa con el mundo.

Motivos: Se Trata de las razones o incentivos que impulsan a un individuo a actuar de una determinada forma, los cuales están vinculados con la percepción del deseo, que es el estímulo para realizar ciertas acciones. Las razones pueden ser intrínsecas (internas, como el anhelo de lograr) o extrínsecas (externas, como premios o reconocimiento).

Conocimiento: La organización del conocimiento y la educación adquiridos a lo largo de la vida de un individuo, junto con sus capacidades físicas y mentales.

Según Gramigna (2002), la administración del talento humano mediante competencias, es un sistema de gestión que permite evaluar las competencias individuales para cada puesto, las habilidades organizativas y fomenta el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal como empresarial. Según Saracho (2005), implementar la administración por competencias implica un alto costo, un largo tiempo de ejecución y los resultados también necesitan mucho tiempo para aparecer. Además, sus efectos son mucho más significativos y duraderos que los de cualquier otra intervención a nivel organizativo, de manera que sus resultados impactan profundamente.

2.3.4 Tipos de competencias

Spencer y Spencer, mencionados en Alles (2006), sostienen que cada individuo posee conocimientos aprendidos o inherentes, utilizando el modelo de iceberg. Este modelo divide las competencias en dos categorías: las más sencillas de reconocer y cultivar sus destrezas y saberes, y las más complicadas de identificar como los valores, actitudes y personalidades. El modelo compara las competencias con un iceberg, donde la porción visible es una pequeña fracción de la masa total, de forma muy similar a cómo nosotros solo vemos una parte de las habilidades de una persona.

Dicho modelo del iceberg enfatiza que, para comprender completamente las competencias de un individuo, es necesario considerar tanto los elementos visibles como los ocultos. El modelo se utiliza para evaluar el potencial de un individuo y desarrollar estrategias de gestión del talento. En resumen, Spencer y Spencer aplican el modelo del iceberg para explicar

que las competencias humanas son complejas y multifacéticas, con componentes visibles y ocultos que influyen en el desempeño individual.

Según Ernst y Young (2008), cada persona tiene un conjunto de conocimientos, competencias o aptitudes, que son atributos individuales de fácil valoración en relación a su rendimiento en el puesto que le han asignado. Así pues, se categorizan en habilidades fundamentales o básicas y habilidades diferenciadoras, habilidades que permiten distinguir a aquellos que sobresalen en cuanto a su rendimiento laboral.

2.3.5 Competencias básicas

Alude a la instrucción que un individuo necesita, la cual engloba el perfeccionamiento de las capacidades de comunicación y del razonamiento lógico-matemático; esto permite que esos saberes se empleen en la ejecución de distintas tareas productivas, económicas, sociales y medioambientales. Asimismo, se tiene en cuenta el inicio del hombre para manejarse en el entorno profesional, cultural, personal y social. Las competencias básicas constituyen un conjunto multifuncional de saberes, habilidades y actitudes que cada individuo debe poseer para su desarrollo personal y profesional, son esenciales para lograr un básico crecimiento sostenible a nivel individual, organizacional y global.

De igual manera, este grupo abarca a las competencias cognitivas, metodológicas y actitudinales, las cognitivas tienen la habilidad de captar sistemas complejos, analizar información relevante, pensar críticamente y tomar decisiones informadas; las metodológicas se refieren a la habilidad para emplear conocimientos y técnicas para solucionar problemas vinculados con la sostenibilidad, tales como el manejo de recursos, la disminución de desechos o la innovación en los procesos productivos. Por su parte, las actitudinales incluyen la

disposición para adoptar comportamientos y valores que fomenten la sostenibilidad, como la participación social, la empatía, el trabajo conjunto y el compromiso con el bienestar del grupo.

2.3.6 Competencias diferenciadoras

Las competencias diferenciadoras se refieren a las actitudes que cada individuo muestra, sin tener en cuenta los conocimientos y habilidades que no son identificables entre personas; por ende, en una compañía estas competencias favorecen el progreso exitoso de las tareas en las que un colaborador se desempeña entre los demás, permitiendo diferenciar entre los mejores y los mejores. Según Spencer y Spencer (1993), mencionados por Calderón, Naranjo y Álvarez (2010), las habilidades diferenciadoras, también conocidas como centrales, están vinculadas a elementos vinculados con la personalidad individual, tales como la autoestima, los valores, las actitudes y las motivaciones. También llamadas habilidades blandas, son aquellas que requieren un desafío para ser adquiridas; su naturaleza es principalmente social y laboral..

Para fomentar habilidades blandas, Alles (2005), destaca la importancia de intervenciones como: talleres con estrategias de mediano y largo plazo para lograr ventajas, además de proporcionar espacios de práctica para que las repeticiones de lo aprendido se puedan automatizar en el comportamiento. Para fortalecer las habilidades blandas, es crucial comprender que se adquieren mediante un mínimo número de talleres y charlas muy centradas y pertinentes, para después vivir numerosas experiencias en la vida cotidiana.

2.3.7 Áreas para la administración de competencias sustentables

Según lo estipulado anteriormente Chiavenato (2006) conceptualiza el desarrollo organizacional como un proceso que busca la mejora continua y el crecimiento del personal. Para ello, deben existir pautas, reglas o condiciones necesarias, la administración basada en competencias sustentables se debe aplicar a varias áreas de recursos humanos, que

incluyen: Creación de puestos y perfiles laborales, Motivación y Elección, Capacitación y crecimiento, Planes de desarrollo profesional, Administración del rendimiento y Compensación y beneficios.

a) Creación de puestos y perfiles laborales: En este procedimiento se determinan las habilidades requeridas en el individuo que desempeñe el puesto para garantizar un rendimiento excepcional durante toda la ejecución de tareas, asegurando que los resultados estén en consonancia con las estrategias empresariales. Definiéndose, como, un documento donde se indican detalladamente las responsabilidades, deberes y expectativas en consonancia con el rol a desempeñar en la organización, siendo el caso específico en la farmacia Ksalud El punto C.A. asumiendo la realización de un perfil laboral como un elemento esencial en la parte administrativa de dicha organización.

En el campo administrativo el perfil de trabajo es importante porque ayuda al empleador como al candidato, ha aclara las condiciones generales del empleo ofrecido y garantiza que ambas partes comprendan y ejecuten sus funciones adecuadamente, lo que evita confusiones y conflictos en el futuro dentro de la empresa. Según Belén (2022) y Moreno (2019), afirman que el perfil del puesto es un elemento importante en la fase de contratación, ya que les permite a los expertos en recursos humanos encontrar a los aspirantes más capacitados al establecer con claridad las habilidades y las calificaciones necesarias para el puesto. Esto aligera la fase de contratación e aumenta la posibilidad de seleccionar al individuo más adecuado para el puesto.

Obando (2020) afirma que el perfil laboral es una herramienta de la administración del desempeño, que brinda un punto de referencia para evaluar el desenvolvimiento y productividad de los empleados y ayuda a identificar áreas donde pueden requerir capacitación adicional o apoyo. Asimismo, Fernández et al. (2015), los perfiles laborales contribuyen a ajustar las

expectativas de los empleadores y los empleados al establecer con claridad los objetivos y responsabilidades del cargo. Un perfil laboral bien detallado asegura que ambas partes tengan un entendimiento mutuo del éxito del puesto, lo cual favorece la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores/as, ya que cuando estos conocen adecuadamente sus funciones, alcances y beneficios entre otros aspectos, se facilitan los logros generales propuestos de la organización ya sea a corto, mediano y largo plazo, sintiéndose necesarios comprometidos y útiles en sus funciones con su trabajo.

b) Motivación y Elección: Proporciona una visión completa de las demandas de los cargos. Se realiza la búsqueda de personas que tengan capacidades para aprender, tomando en cuenta las experiencias previas y el coeficiente emocional (que toma en cuenta elementos personales para realizar bien el trabajo). El objetivo es contar con individuos que tengan habilidades apropiadas para la cultura, los valores y las cualidades de rendimiento en sus variadas tareas.

Gelarbert (2010) describe la motivación laboral como la guía que orienta, impulsa, sostiene e incentiva al ser humano y en el entorno laboral, se refiere al deseo de la persona de desempeñar sus tareas de la mejor manera posible. En esta línea, el autor sostiene que la motivación laboral es todo lo que contribuye a que los trabajadores ejecuten sus tareas con eficiencia y logren con mayor facilidad las metas personales e institucionales.

c) Capacitación y crecimiento: Se considera que la formación es algo indispensable para la persona durante toda su vida, que le proporcionará un crecimiento integral al aprender y adquirir las habilidades y competencias necesarias para su progreso profesional, El incremento del valor añadido de las habilidades posibilita que el individuo sea capaz de superar las demandas fundamentales de un empleo. De manera que el aprendizaje y las habilidades

adquiridas serán las que le faciliten adaptarse a las transformaciones tanto laborales como sociales e individuales. Así, se facilitará al individuo el desarrollo en su entorno social y laboral, afrontando los desafíos de cambios constantes en el ambiente que desempeñe.

La capacitación tiene como objetivo el mejoramiento técnico del empleado para que su productividad sea más eficiente en todas áreas en las que trabaje, logrando los resultados deseados y de la mejor calidad posible, con un desempeño y servicio excelentes y un perfil adecuado que se ajuste a las demandas del puesto o a los requerimientos de la empresa.

Según Souza, P. (s f), la capacitación es un medio para proveer a los empleados las habilidades necesarias para que puedan desempeñar su labor de una manera más eficiente, este término se compone de dos componentes personales: facilitador y capacitando. Desde el punto de vista de otros, se considera un proceso metodológico que consiste en una serie de acciones enfocadas a optimizar, incrementar y desarrollar la calidad de las habilidades, actitudes, aptitudes y conocimientos del personal empresarial para mejorar su rendimiento profesional.

d) Planes de desarrollo profesional: Todos estos planes deben tener un como objetivo general, Gallego (2001) sostiene que la finalidad es preparar a los empleados para que puedan reemplazar ciertos puestos en el futuro; este proceso se realiza sobre todo con responsabilidades de nivel medio y alto. Este proceso se beneficia de la administración por competencias, ya que su enfoque está en reconocer y reforzar las habilidades que contribuyen a la movilidad dentro de la organización (en términos verticales y horizontales), lo cual posibilita la obtención de resultados laborales altamente productivos.

También se puede definir como una herramienta estratégica que guía el crecimiento y el progreso de un trabajador en la organización. Este plan puede ser individual o grupal, en el mismo deben plantearse con claridad objetivos, habilidades, competencias y metas a alcanzar

para el avance profesional. De manera que hay planes lineales (jerárquicos) y no lineales (flexibles). Además, de un plan efectivo que debe integrar las metas personales del empleado con las diferentes necesidades de la empresa, garantizando un desarrollo en línea que beneficie a ambas partes (Empresa – Empleado).

e) Administración del rendimiento: Según Alles (2005), se le percibe como un proceso integral de desarrollo que abarca las etapas de selección y contratación, así como la valoración del desempeño, la retroalimentación y el crecimiento individual. La administración del rendimiento por competencias se enfoca no solo en el porqué de los logros, sino también en cómo se alcanzan. En la gestión del rendimiento, es esencial promover las competencias que los empleados requieren.

Por lo tanto, Díaz (2010) indica que el control de la fuerza laboral es el nivel en que se establece a un trabajador dentro de una organización durante un tiempo determinado. Esto se fundamenta en las expectativas del empleado, de acuerdo a los requisitos de la compañía y del área donde va a desempeñarse. Este enfoque sugiere que podría ser un rendimiento efectivo, donde el impacto de los servicios prestados supere las expectativas establecidas; o podría ser un resultado no logrado si no se cumplen las metas propuestas por la compañía.

El fundamento mencionado anteriormente subraya que el rendimiento laboral se basa principalmente en alcanzar el éxito, es decir, desempeñarse de manera satisfactoria en su área perteneciente a la organización. Esto queda reflejado en el procedimiento para evaluar el cargo, que también busca analizar las diferentes calificaciones laborales necesarias para cumplir con ciertas responsabilidades, incluyendo tanto la comprensión general y específica del rol como el aprendizaje profesional y/o tecnológico, las habilidades y los comportamientos esenciales para

un trabajo eficiente (lo que significa correlacionar lo que una persona sabe hacer con lo que efectivamente lleva a cabo).

f) Compensación y beneficios: Opera siguiendo dos fundamentos esenciales: equidad interna y competitividad externa. Desde la perspectiva de las habilidades, ambos principios son alcanzables a priori: en la equidad interna: las habilidades son excelentes predictores del rendimiento y de los resultados que el personal logre. Según Moreno (2012), la competitividad externa puede ser comparada entre distintas empresas, pues es indicativo del nivel de competencias demostrado en el desempeño de las funciones laborales.

En el ámbito de la administración de recursos humanos, ofrecer beneficios y la compensación es fundamental para atraer, conservar y motivar a los empleados. Otros autores como Dessler (2009) y Ivancevich (2004) definen la compensación como la retribución que los empleados reciben por hacer su trabajo, incluyendo salario, bonificaciones y otros incentivos. Además, los beneficios, como la flexibilidad laboral, capacitaciones y programas de bienestar, tienen como objetivo mejorar el balance entre la vida laboral y personal, así como elevar la calidad de vida de los trabajadores.

2.3.7 Gerencia para un desarrollo sustentable

Según Giglo (2001), el progreso de las fuerzas productivas se fundamenta en la generación de desechos y en la utilización intensiva de materiales. Cuando estos procesos impactan a la sociedad, agotan los recursos, reducen la capacidad natural de restaurar el ecosistema o disminuyen la habilidad de absorber residuos, el costo se vuelve un punto de presión política. Los esfuerzos importantes en áreas como la economía, la cultura, la política, la ciencia, la sociedad y hasta el punto de vista individual sobre lo que debería ser la vida diaria son parte de las medidas que evidencian el concepto del desarrollo sostenible.

En relación con las organizaciones, se considera un proceso dinámico de adaptación, transformación y diferenciación que busca asegurar la continuidad del sistema. En este contexto, se refiere a la capacidad de los grupos para adaptarse a las transformaciones, enfrentar las consecuencias negativas y reorganizar su estructura interna, con el fin de preservar la cohesión y el equilibrio social durante los periodos de ajuste y recuperación ante las variaciones del entorno.

Según Lugo, (2018), en el campo organizacional, la resiliencia se ha percibido como la habilidad de las organizaciones para sobreponerse a un hecho inesperado; como un motor de medidas preventivas o como una parte fundamental de un proceso estratégico. Desde la perspectiva de la gerencia, es necesario definir directrices realistas y operativas que posibiliten el avance hacia la sostenibilidad. Las directrices necesarias para incluir la dimensión del desarrollo sustentable en el entorno de gestión son sencillamente, las normas culturales que consideran un comportamiento racional, la importancia de solucionar problemas de manera holística y poseer la habilidad de autodeterminación para tomar decisiones.

En este escenario, un enfoque de gestión de administración enfocado en la sostenibilidad aspira a incorporar en la organización el concepto de que el desarrollo sustentable debe ser visto como un pilar fundamental del modelo de negocio, esto implica considerar sus componentes sociales; evaluando su impacto ambiental y ecológico; y realizando su actividad con lucro. Simultáneamente, se resalta la relevancia de la responsabilidad social empresarial y de la ética en una dirección integral de equilibrio absoluto, que posibilitará la conservación de la organización.

Desde el punto de vista de la gerencia organizacional algunos planteamientos que promuevan un enfoque de gestión sustentable implican adoptar una mayor apertura y sensibilidad hacia el entorno; internalizar el sentido de comunidad, es decir, trabajar no solo por los intereses de la empresa, sino también por los del entorno, lo cual permite ganar legitimidad y

reconocimiento; e impulsar la capacidad innovadora en función de las necesidades reales de la sociedad. Por lo tanto, esto implica conocer las estrategias apropiadas y necesarias para equilibrar necesidades tan variadas y, quizás contradictorias, como las que surgen de mantener una estructura de costos apropiada, reducir posibles riesgos, preservar su reputación, innovar y reposicionarse, siguiendo un camino responsable de expansión en los mercados.

2.3.8 Modelo para el desarrollo de competencias sustentables

2.3.8.1 Modelo de los grupos de interés. En el modelo de grupos de interés, el departamento de talento humano es la parte más relevante, pues la percepción que tienen los usuarios acerca de su trabajo determina cuán efectivo es el capital humano. Este modelo establece que el recurso humano es eficiente si se enfoca en ofrecer servicio, facilitando a los clientes los productos o servicios delicados mediante la organización. Tsui (1987), al concentrarse en sus atributos particulares, indica que las organizaciones están bajo la influencia de varios grupos de interés o presión. Cada uno de estos grupos posee una perspectiva individual y formula requerimientos en términos de la eficacia organizativa.

Debilidades y fortalezas: El modelo de interés grupal tiene varias fortalezas porque incorpora un número significativo de grupos de interés en la evaluación de la eficiencia del talento humano. El modelo de grupos de interés también tiene limitaciones, en ocasiones los resultados del talento humano no coinciden con el desempeño, y los grupos de interés pueden ofrecer ciertos servicios, pero no especifican cuánto podrían costar ni cómo el servicio podría impactar el desempeño general, siendo así el talento humano puede ser evaluado a través de grupos de intereses.

2.3.8.2 Modelo utilitario. Boudreau y Berger (1985) analizan las prácticas alternativas en la gestión del recurso humano a través de una perspectiva utilitarista. Según sus

planteamientos, alrededor del 57% del valor total de los productos y servicios de una entidad corresponde a los gastos y al personal relacionado con su gestión. En esta línea, la teoría sugiere que mejorar la eficiencia es el camino para reducir el impacto financiero relacionado con el capital humano.

Debilidades y Fortalezas: este modelo posee numerosas ventajas, dado que convierte las prácticas de gestión del talento humano en indicadores económicos. Estos índices son más entendidos y reconocidos por los directivos como indicadores de rendimiento; también es posible identificar otras prácticas menos fructíferas.

2.3.8.3 Modelo de las relaciones. Desde el modelo de relaciones, la atención principal se dirige a las prácticas asociadas al talento humano, quedando el departamento de recursos humanos como una instancia de apoyo. Este esquema se aplica cuando las políticas y procedimientos de gestión se ajustan a la dirección estratégica de la organización. De esta manera, la administración del recurso humano no opera de forma separada, sino que se coordina directamente con la planificación estratégica empresarial.

Werther (1992) afirma que el propósito de su modelo es optimizar el uso del recurso humano como mecanismo para obtener beneficios competitivos. Su perspectiva subraya la relevancia de gestionar estratégicamente el capital humano como un factor diferenciador esencial. Por lo tanto, las prácticas de recursos humanos deben incorporarse de forma coherente con la estrategia de la organización. Esto requiere una planificación estricta, el uso de tecnología para gestionar el talento y estrategias que busquen aumentar la satisfacción y motivación de los empleados.

2.3.8.4 Debilidades y Fortalezas. El modelo relacional es menos común que los modelos basados en puntos de vista utilitaristas o en grupos de interés. Sin embargo, esta perspectiva

conecta la estrategia de la empresa con las actividades relacionadas con el capital humano, entiende lo complicado que son los sistemas organizacionales en cuanto a la gestión estratégica, humana y del desempeño, y resalta lo relevante que son las prácticas implementadas.

La investigación actual utilizó el modelo de grupos de interés múltiples para evaluar la eficiencia, combinando principios conceptuales y metodológicos. Esta perspectiva posibilita la identificación de actores organizacionales que pueden ser analizados para entender su punto de vista acerca de la administración del talento, proporcionando un marco claro para determinar la muestra según las particularidades específicas del estudio.

2.3.8.5 Funciones del talento humano sustentable. Las capacidades del talento humano sostenible incluyen una extensa variedad de habilidades y conocimientos que superan las competencias técnicas convencionales. Estas comprenden la habilidad de entender y afrontar los retos socio-ambientales, la capacidad de tomar decisiones éticas y sostenibles, así como la voluntad de liderar cambios positivos en las comunidades y organizaciones en las que se desarrollan. La evaluación del desempeño laboral en la gestión de recursos humanos está fundamentada en la manera en que se realizan las diversas tareas, a las que llamamos prácticas de administración humana y que se describen más adelante: Método para elegir, remunerar, contratar y valorar los cargos.

a. Análisis de puestos. Un lugar de trabajo es un grupo de responsabilidades que se agrupan por su funcionamiento o por otros factores, como la territorialidad, los recursos tecnológicos, las áreas, entre otros. Las funciones definen los puestos, pero las tareas determinan cuáles son. Para realizar el análisis del puesto, es necesario contar con la colaboración de la persona encargada de gestión humana y entrevistas con expertos en el campo. Además, la

observación es otra herramienta que brinda datos directos para describir los procesos de forma precisa (Rodríguez & Sebastián, 2014).

Es vital que el trabajo de una empresa esté bien definido para que esta tenga éxito; esto es crucial para su crecimiento integral. El uso se ha destacado por la necesidad de formalización que las tecnologías de la información y la comunicación, así como la globalización, han generado. Instrumentos para evaluar la eficacia. Los gerentes han tenido que conocer a fondo el trabajo de cada empleado porque existe la necesidad jurídica de validar muchas decisiones relacionadas con el personal. En resumen, esto implica crear un vínculo entre la actividad en particular y el objetivo general.

Es sabido que el departamento de recursos humanos suele ser responsable de analizar y seleccionar los puestos, una buena selección supone cumplir con dos valores: la igualdad y la eficacia. La eficacia, tiene la finalidad de detectar a los trabajadores que sean potencialmente los más idóneos para realizar las labores del puesto seleccionado. Y la igualdad se refiere que todos tengan las mismas oportunidades y posibilidades.

b. Reclutamiento del personal. Es el proceso de divulgar información sobre vacantes y elegir a un grupo de candidatos calificados para un puesto específico; puede llevarse a cabo interno, externo o mixtamente. Según Chiavenato (2011), este procedimiento está fuertemente afectado por las exigencias de la empresa, así como por las tendencias del mercado, dinámica de oferta y demanda laboral y las necesidades de la población a nivel mundial.

Asimismo, se define como la combinación de procesos orientados a captar personas competentes para un puesto concreto. Es común que los postulantes excedan el número de plazas disponibles; por esta razón, la selección se lleva a cabo mediante la evaluación de las habilidades del personal y su alineación con las necesidades estratégicas de la empresa.

El reclutamiento de personal puede llevarse a cabo de tres maneras distintas, como se indicó previamente: a nivel interno, cuando la entidad, compañía o empresa redistribuye a sus empleados conforme a sus habilidades; esto puede suceder mediante ascensos o transferencias. Por lo general, estos cambios se producen cuando el empleado logra éxitos en su carrera. Es un procedimiento que permite ahorrar tiempo y dinero. Sus beneficios incluyen que el empleado conoce área de trabajo y que su adaptación al nuevo cargo requiere menos tiempo; además, contribuye a optimizar el ambiente laboral porque reconoce la labor y el esfuerzo de sus empleados.

Igualmente, a nivel externo, es un procedimiento de reclutamiento cuyo propósito es captar individuos externos a la compañía que tengan las competencias y rasgos requeridos para la vacante. Esto posibilita que la empresa contratante obtenga una nueva perspectiva, nuevas experiencias de individuos externos. Sin embargo, puede tener como inconvenientes el tiempo requerido para realizar el reclutamiento y la selección, así como el impacto negativo que podría generar entre los empleados existentes al frustrar sus expectativas de ascensos o nuevas posiciones. También está el reclutamiento mixto, en donde se convoca tanto al personal interno que busca nuevos cargos como a candidatos externos.

c. Selección del personal. Según Chiavenato (2011), el objetivo del proceso de selección es elegir a los aspirantes apropiados para el cargo, escogidos los más calificados. Para ello, se efectúan exámenes que abarcan diversos ámbitos: psicológicos, de personalidad, actitudinales, intelectuales y de conocimiento, entre otros. Sin embargo, estos criterios pueden cambiar en función del puesto al que se les aplica. Le sigue al reclutamiento y busca asegurar que la persona seleccionada posea las habilidades, conocimientos, experiencia y valores necesarios para desempeñar eficazmente el puesto y contribuir al éxito de la organización. Es relevante analizar

adecuadamente las características de los participantes, incluyendo sus habilidades, experiencias, calificaciones y actitud hacia el trabajo. En este procedimiento, se escoge al candidato más apropiado luego de que los demás han sido descartados. La puntualidad y la asistencia al trabajo son dos de los aspectos más importantes a considerar cuando se contratan nuevos empleados.

d. Sistema de remuneración. Se refiere al grupo de técnicas que se ponen en práctica para estimular y cubrir las necesidades fundamentales del personal. El sistema contempla los incentivos económicos, las formas de remuneración y los beneficios laborales. Estos incentivos, que el trabajador puede medir y percibir, constituyen la manera en que se le reconoce por sus resultados (Parker, McAdams & Zielinski, 2013). De acuerdo con Dolan (2007), la gestión estratégica del talento humano es un componente clave para aumentar la competitividad de una empresa. Por esta razón, las políticas de compensación deben elaborarse de manera lógica y considerando los recursos disponibles.

2.4 Sistema de Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Las competencias, según Torres (2008), se refieren al compendio de habilidades, conductas y conocimientos que una persona requiere para desarrollarse en su vida cotidiana y laboral. La sustentabilidad posibilita nuevos retos y metas para el desarrollo, lo cual permite decir que se trata de la garantía con la que las personas tienen para proyectarse de manera estable y segura hacia generaciones venideras.

2.4.2 Definición Operacional o Nominal

Dicha investigación está determinada por las diferentes características, para la variable Competencias Sustentables, y se sugiere su alcance mediante sus dimensiones, componentes de las competencias y gestión para el desarrollo de competencias sustentables con los indicadores

correspondientes: Tipos de competencias, gestión de competencias, modelos para el desarrollo de competencias sustentables y funciones para el talento humano sustentable.

Tabla 1.*Operacionalización de Variables*

Objetivo General: Desarrollar un marco de competencias sustentables para fortalecer las capacidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A., promoviendo prácticas organizacionales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa.

Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Sub dimensiones	Indicadores	Ítems		
Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud. El Punto C.A.	Competencias sustentables	Componentes de las competencias sustentables.	Tipos de competencias sustentables	Competencias Básicas	1, 2		
				Competencias diferenciadoras	3, 4		
			Áreas para la administración de competencias sustentables	Creación de puestos y perfiles laborales	5, 6		
				Motivación y Elección	7, 8		
				Capacitación y crecimiento	9, 10		
				Planes de desarrollo profesional	11, 12		
				Administración del rendimiento	13, 14		
				Compensación y beneficios	15, 16		
				Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables	Modelos para el desarrollo de competencias sustentables	Modelo de los grupos de interés	17, 18
						Modelo utilitario	19, 20
Funciones del talento humano	Modelo de relaciones	21, 22					
	Análisis de puestos	23, 24					
Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A			Reclutamiento del personal	25, 26			
			Selección del	27, 28			

sustentable.	personal			
	Sistema	de	29, 30	
	compensación			

Diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A

Fuente: Elaboración propia

2.6 Definición de términos básicos

Competencias:

Según Alamillo (2002), son los comportamientos, las capacidades, el saber y las actitudes que permiten un desempeño apropiado del trabajo y que la compañía busca promover y/o apreciar en sus empleados para lograr las metas de la empresa.

Competencias sustentables:

Conjunto de aptitudes, saberes y actitudes que permiten a las personas actuar eficaz y responsablemente con respecto a los desafíos sociales, económicos y medioambientales actuales y futuros.

Desarrollo Sostenible:

Procura satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para cubrir las suyas, incluyendo componentes económicos, sociales y ecológicos.

Gestión Ambiental:

Es un conjunto de medidas para proteger el medio ambiente y promover el desarrollo sostenible, en las que intervienen la sociedad civil y el gobierno.

Participación Ciudadana:

La legislación venezolana promueve que la ciudadanía intervenga de manera activa en la administración del medio ambiente, al reconocer su derecho y su deber de contribuir a la defensa del entorno natural.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El capítulo actual representa una parte fundamental para dar continuidad al proceso de investigación, puesto que, por medio de una sólida estructura metodológica se logra examinar las operaciones esenciales y así mejorar su consistencia interna para lograr los objetivos planteados.

En este orden de ideas, Tamayo (2019) argumenta que el marco metodológico es la parte central del plan. Este incluye la descripción de las unidades de análisis o investigación, los métodos para recoger datos, los instrumentos y procedimientos utilizados y los métodos de análisis. Por ende, en la presente entrega se detallan las características metodológicas que funcionan como parámetros fundamentales para guiar la investigación, especificando su el tipo y diseño, la población, su muestra correspondiente, la técnica e instrumento para la recolección de datos, la aplicación de los procesos de validez y confiabilidad, y el procesamiento estadístico.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de nivel descriptivo, de tipo básica o fundamental y no experimental. Según Hernández et al. (2019), "el objetivo de la investigación descriptiva es especificar las características relevantes de grupos, individuos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se analice". Por lo tanto, el objetivo del estudio es desarrollar un modelo de competencias sostenibles que esté enfocado en mejorar las capacidades del personal tomado en cuenta para la investigación de competencias sostenibles para reforzar las habilidades del área administrativa en la farmacia Ksalud El Punto C.A., fomentando prácticas responsables a nivel organizativo que ayuden a que la compañía sea más eficiente y sostenible.

El método descriptivo, de acuerdo con Tamayo (2019), supone documentar, analizar e interpretar los hechos y las propiedades presentes en una realidad actual y también los fenómenos que tienen lugar dentro de ella. Este proceso se realiza utilizando como fundamento las conclusiones que resultan del análisis y la colaboración de los individuos implicados. El estudio se basa en el análisis de un contexto contemporáneo y real, en el que se examina el fenómeno sin la intervención de las investigadoras, excepto en circunstancias particulares justificadas por los propósitos del estudio.

Asimismo, se utiliza la metodología cuantitativa, que es esencial para lograr los objetivos de investigación. La recolección, el análisis y el manejo de datos numéricos relacionados con las variables analizadas son las características distintivas de esta. Su meta es discernir patrones de relación entre las variables mencionadas, lo que posibilita una interpretación objetiva y nítida de los descubrimientos.

La investigación cuantitativa, como la definen Zapata y Rondan (2016), "es aquella que se limita a la medición de variables en términos de una cantidad, magnitud o extensión específica". En esta ocasión, "magnitud" se refiere a lo que posee un volumen y puede ser medido. Los autores mencionados anteriormente afirman que el estudio cuantitativo, al utilizar valores numéricos, posibilita la medición de las dimensiones (en peso o volumen) de los objetos, lo cual facilita una interpretación más exhaustiva cuando se obtienen los resultados de su investigación. Asimismo, se asegura la confiabilidad y la validez mediante el análisis de los instrumentos y el uso de modelos matemáticos y estadísticos para mostrar las conclusiones.

3.1.2 Diseño de Investigación

Según Arias (2012), este estudio es un estudio de campo no experimental, ya que los datos se recogen directamente de los sujetos y del entorno en el que ocurre el fenómeno,

produciendo datos primarios sin la participación del investigador. Asimismo, es imprescindible definir la población para realizar cualquier tipo de investigación.

Según Hernández et al. (2019), esto se refiere al "conjunto de todos los casos que cumplen con determinadas especificaciones". En otras palabras, incluye el conjunto de individuos o unidades que cumplen con las características necesarias para ser incluidos en la investigación que satisfacen un, sin modificar o controlar la variable. Al mismo tiempo, Bavaresco de Prieto (2013) señala que las investigaciones de campo se distinguen por llevarse a cabo en un entorno natural donde se ubica el objeto estudiado, lo cual posibilita que el investigador disponga de un mejor entendimiento del problema y pueda manejar los datos con más confianza.

Esto quiere decir, que la información se recopila tal y como ocurre, sin ser alterada. Esto hará posible que se investigue sobre las competencias sustentables para robustecer las habilidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El punto C.A. ubicada en la calle 8, entre avenidas 4 y 5, local N.º 4-5, sector punto de Mérida, parroquia Juan Ignacio Montilla, Municipio Valera, Estado Trujillo.

Según Suárez y Sáenz (2016), este tipo de investigación se basa en datos obtenidos a través de diversas técnicas o herramientas, como encuestas, cuestionarios, entrevistas, observaciones y testimonios. En consecuencia, los datos del caso presentado fueron recolectados por medio de la encuesta y la observación utilizando el cuestionario como instrumento. Los trabajadores administrativos de la farmacia Ksalud El punto C.A. constituyen los informantes.

Esta investigación, además, se puede clasificar como no experimental. Además, Hernández et al. (2019) señalan que estos estudios se distinguen por no manipular intencionalmente las variables independientes; en cambio, se examinan los fenómenos tal cual

ocurren naturalmente en su entorno para su posterior análisis. Cabe señalar que, en el presente estudio las variables de estudio no serán manipuladas intencionalmente; simplemente se recogerán los datos tal como ocurren. Se utilizará un cuestionario con escala Likert y la técnica de encuesta para recopilar la información.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Cada investigación necesita establecer una población, que es el conjunto de interés para la investigación. La caracterizan Hernández et al. (2019) como "la totalidad de los casos que se ajustan a determinadas especificaciones". En otras palabras, está compuesta por elementos que tienen rasgos comunes que se establecen a partir de los objetivos del estudio. Arias (2012) expande esta noción al indicar que la población es "un grupo de personas (...) con rasgos comunes y particulares, de los cuales se extraerán conclusiones significativas". Por tal motivo, es esencial especificar qué unidades la componen, asegurándose de que estas faciliten la obtención de información pertinente para atender a los objetivos planteados.

De acuerdo con esta perspectiva, Tamayo (2019) señala que la población está constituida por individuos que tienen una característica en común y abarca el fenómeno entero que se está investigando. Este conjunto es evaluado y suministra los datos requeridos para llevar a cabo la investigación. Así pues, la población incluye todos los casos asociados al fenómeno objeto de estudio, y cada uno de ellos presenta una característica común que se evalúa en el análisis científico.

En el caso presente, está conformada por siete (07) trabajadores administrativos de la farmacia Ksalud El punto C.A. quienes se desempeñan cumpliendo funciones diferentes en la misma; distribuidos de la siguiente manera: un (01) representante legal Yuris Kisis, un (01)

encargado de tienda, Franklin Zambrano, dos (02) personal administrativo, Karla González y María Billanburg y tres (03) cajeros vendedores, Leonardo Gutiérrez, Belkis Suarez y Hidalba Ramírez.

Tabla 2.

Población de estudio.

Instituto	Representante legal	Encargado	Vendedores	Cajeros	Total
Farmacia Ksalud El punto C.A.	1	1	2	3	7
Total			7		

Fuente: Elaboración propia (2025).

3.2.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014), la muestra es un grupo pequeño de elementos que pertenecen a una población determinada. De acuerdo con este criterio, en el estudio actual se empleó una muestra censal, lo que significa que todos los miembros de la población disponible fueron incluidos (Ramírez, 1997). Esta decisión se basa en que cada integrante de dicha población satisface los atributos necesarios para el análisis, lo que permite cubrir todos los casos posibles. Esta decisión metodológica se justifica en que la referida población de interés son los trabajadores administrativos de la farmacia Ksalud El Punto C.A. Compuesto por un número pequeño de (n=7) que permite el análisis exhaustivo sin sacrificar rigor metodológico. Como señalan Hernández et al. (2014), cuando la población es pequeña y accesible, el muestreo censal proporciona mayor validez interna al eliminar el error de muestreo.

Tamayo (2019) sostiene, de forma parecida, que la muestra es el segmento poblacional a partir del cual se pueden extraer conclusiones generales. En este contexto, puede ser

comprendido como una fracción del universo o de la población total que se considera útil para producir resultados significativos en un estudio.

Según Corral et al. (2015), la muestra es el conjunto de casos seleccionados a través de una técnica de muestreo y que proceden de la población, sirviendo como su representación. Se utilizó un muestreo aleatorio en este estudio, el cual, de acuerdo con los autores mencionados, facilita la elección de una muestra que sea representativa de la población. Este muestreo, basado en el principio de probabilidad, asegura que cada elemento del universo tenga la misma posibilidad de ser escogido.

Se ha seleccionado una muestra censal para la investigación que se realiza en la farmacia Ksalud El punto C.A., ubicada en el sector Punto de Mérida, parroquia Juan Ignacio Montilla, municipio Valera, estado Trujillo. Esta farmacia está situada entre las avenidas 4 y 5, en la calle 8, local número 4-5. Esta última es vista como censal debido a que funciona al mismo tiempo como universo, población y muestra (Ramírez, 1997). En esta situación particular, la plantilla está formada por siete trabajadores administrativos de la farmacia Ksalud El punto C.A.

3.3 Técnicas e instrumentos para la selección de la información.

3.3.1 Técnicas

Para lograr las metas de cualquier investigación, es esencial seleccionar los métodos que se utilizarán para obtener la información necesaria. Según Arias (2016), estos son "los distintos modos o maneras de obtener información", lo que se refiere al procedimiento mediante el cual se recogen los datos que se emplearán para seguir con el estudio. Siguiendo la definición de Balestrini (2010), el proceso de recolección de datos se refiere a "las técnicas que utiliza el investigador para administrar y registrar la información suministrada por los informantes".

Además de esto, Balestrini (2010) la define como "un conjunto de preguntas sobre una variable que se quiere examinar o medir". Señalando que, normalmente es posible ofrecer soluciones descriptivas a problemas después de recopilar información y garantizar la precisión de los datos obtenidos. Arias (2016) señala, por su parte: "se trata de un sistema de preguntas cuyo objetivo es conseguir información para una investigación"

Adicionalmente, Balestrini (2010) la describe como "un grupo de interrogantes sobre una variable que se quiere examinar o medir". Señalando que, normalmente es posible ofrecer soluciones descriptivas a problemas después de recopilar información y asegurar la exactitud de los datos recopilados. Además, Arias (2016) señala, por su parte: "se trata de un sistema de preguntas cuyo objetivo es conseguir información para una investigación".

Por lo tanto, el investigador tiene que definir las técnicas e instrumentos, o sea, qué métodos aplicará para obtener la información necesaria para lograr los objetivos de la investigación, según Palella y Martins (2017). Con base en lo anterior, para el análisis de datos actual se eligió la encuesta como técnica para recopilar información y alcanzar los objetivos propuestos. Se llevará a cabo en ella un cuestionario con los sujetos bajo estudio.

3.3.2 Instrumentos

Es fundamental utilizar un instrumento para la recolección de datos con el fin de obtener información válida que permita responder a los objetivos del estudio. De acuerdo con Hernández et al. (2010), este se refiere a los métodos que el investigador emplea para examinar y cuantificar las conductas o características de los individuos implicados. Además, Balestrini (2010) señala que estos instrumentos están conectados con métodos que aseguran la gestión de datos confiables. Por esta razón, se consideran recursos esenciales para compilar los datos relevantes del estudio.

A su vez, Palella y Martins (2017) también los definen como las vías a disposición del investigador, utilizadas para abordar problemas, fenómenos y extraer información de estos. En secuencia, el cuestionario es el instrumento elegido para esta investigación. En suma, Tamayo (2019), define que este "es como un formato escrito, diseñado y sistematizado de manera metodológica que hace posible registrar datos confiables y verídicos de los informantes".

Generalmente, el cuestionario se encuentra compuesto por una combinación de preguntas abiertas y/o cerradas, y se emplea con propósitos de investigación cualitativa o cuantitativa. En eje a este estudio, se diseñó un cuestionario basado en una escala de Likert con cinco (5) opciones para responder, que son: "siempre", "casi siempre", "algunas veces", "casi nunca" y "nunca". Para cada indicador se crearon dos (2) ítems, resultando en un total de treinta (30) ítems derivados de los indicadores establecidos en el mapa de variables.

Tabla 3.

Escala de Evaluación del Instrumento

Alternativa de respuesta	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia (2025)

3.4 Validez y confiabilidad

3.4.1 Validez

Según Hernández y sus colaboradores (2010), la validez se fundamenta en la concordancia entre el instrumento y su marco teórico. Además, Hurtado (2016) indica que "se refiere a la medida en que un instrumento mide lo que realmente intenta medir". Asimismo, para determinar si el instrumento es válido, sostiene que se determina cuánto mide efectivamente una

variable que se desea examinar. En otras palabras, que un instrumento sea válido para recolectar datos implica que sus ítems estén alineados con las necesidades de los objetivos planteados. Del mismo modo, el cuestionario debe asegurar que el contenido es válido, respondiendo a los objetivos planteados y fundamentándose en las bases teóricas del estudio.

Se puede decir que las variables en estudio están caracterizadas por ciertas dimensiones e indicadores. Esto viene de los fundamentos teóricos del estudio y serán enviados a tres (3) expertos; uno en metodología y los otros dos en administración, quienes verificarán la correspondencia e importancia de cada uno, en busca de un consenso que respalde su base en el estudio.

3.4.2 Confiabilidad

Arias (2016) define la confiabilidad como la estabilidad o la consistencia de una medición. Después de que se calcula el instrumento, este es validado y aplicado a la muestra, por lo que será más o menos confiable. Es relevante subrayar que la confiabilidad está vinculada con la regularidad en que un instrumento aplicado repetidamente a una población determinada produce resultados iguales.

Se ha seleccionado una muestra censal para la investigación que se realiza en la farmacia Ksalud El punto C.A., ubicada en el sector Punto de Mérida, parroquia Juan Ignacio Montilla, municipio Valera, estado Trujillo. Esta farmacia está situada entre las avenidas 4 y 5, en la calle 8, local número 4-5. Esta última es vista como censal debido a que funciona al mismo tiempo como universo, población y muestra (Ramírez, 1997). En esta situación particular, la plantilla está formada por siete trabajadores administrativos de la farmacia Ksalud El punto C.A:

$$rtt = \frac{K}{K-1} = \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

r_{tt} = Valor del Coeficiente de Cronbach

K = Número de preguntas

1 = Constante

$\sum Si^2$ = Sumatoria de las varianzas de cada pregunta.

St^2 = Varianza de los puntajes totales.

Después de aplicar la fórmula, para el cálculo de la consistencia interna se reflejará un valor que va a oscilar entre 0 y 1, si el resultado se acerca a cero (0), la confiabilidad se reduce y por el contrario si se acerca a uno (1) aumenta la confiabilidad. Según algunos estadistas el valor mínimo y máximo aceptable para el coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre 0,70 y 0,90. Teniendo claro que un valor más pequeño indica que la consistencia interna del instrumento es baja, y un valor mayor no significa necesariamente que la consistencia interna sea alta, sino que hay redundancia o duplicación de elementos (Oviedo y Campo-Arias, 2005). Es decir, varias preguntas miden el mismo componente de un constructor, se reiteran.

Tabla 4.
Evaluación del Alfa de Cronbach

Valor	Interpretación
Coefficiente Alfa > 0.8	Es bueno
Coefficiente Alfa > 0.7	Es aceptable
Coefficiente Alfa > 0.6	Es cuestionable
Coefficiente Alfa > 0.5	Es pobre
Coefficiente Alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: Cronbach, 1951

3.5 Procedimiento metodológico

En el marco de esta investigación, se revisaron las fuentes bibliográficas correspondientes que permitieron establecer cómo ha sido tratada la misma problemática por otros investigadores y definir los aspectos teóricos que la sustentan. Posteriormente, se establecieron las pautas metodológicas que permitirán desarrollar la fase aplicada del estudio. El instrumento se diseñó alineado a los objetivos, las dimensiones e indicadores establecidos en el mapa de variables, este será validado y establecida su confiabilidad para ser aplicado a la población en estudio. Luego, de ser aplicado el instrumento a cada uno de los integrantes del equipo de la Farmacia Ksalud El punto C.A., se realizará la implementación del plan estratégico, buscando que los resultados sean objeto de análisis para que al final puedan emitirse las conclusiones y recomendaciones pertinentes y diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A. Para analizar los hallazgos, se preparará la tabla de frecuencia y porcentaje con su respectiva figura, realizando luego el análisis como comentario partiendo de los objetivos específicos en comparación con las bases teóricas y antecedentes.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se empleará el análisis estadístico descriptivo para los datos, que se resumirán en tablas y gráficos con el fin de simplificar la interpretación y visualización de los resultados. Los datos serán codificados, lo cual permitirá calcular la frecuencia con la que aparecen las opciones de respuesta analizadas y el porcentaje correspondiente. Estos datos se mostrarán en tablas, dispuestos de acuerdo a dimensiones e indicadores. Con el fin de que los resultados logrados puedan comprenderse mejor, también se confeccionarán las gráficas de barras correspondientes. Los datos se examinarán y debatirán en base a la fundamentación teórica que apoya el estudio, además de compararlos con los hallazgos de las investigaciones anteriores referidas. Estos datos

se analizarán y discutirán en base a la fundamentación teórica que respalda la investigación, así como a su comparación con los resultados de las investigaciones previas mencionadas. De esta forma, se interpretarán en función del baremo creado para ese propósito.

Tabla 5.

Baremo para interpretar los resultados

Clase	Calificación porcentual
0 a 1.00	Muy bajo
1.01 a 2.00	Bajo
2.01 a 3.00	Regular
3.01 a 4.00	Bueno
4.01 a 5.00	Muy bueno

Fuente. Elaboración propia (2025).

CÁPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

Tras aplicar los instrumentos a la muestra compuesta por siete (07) trabajadores administrativos de la farmacia Ksalud El punto C.A. situada en el sector punto de Mérida, calle 8, entre avenidas 4 y 5, local N° 4-5, parroquia Juan Ignacio Montilla, municipio Valera, estado Trujillo, y que mostraron interés en participaren las respuestas a los temas relacionados, se procede a tabular y graficar los resultados cuantitativamente para describirlos, analizarlos, comprenderlos, e interpretarlos en correspondencia con la temática referida, En primer lugar se examina la variable competencias sustentables, dividiéndola entre la dimensión componentes de las competencias sustentables y después gerencia para el desarrollo de competencias sustentables.

4.1.1. Presentación de resultados

En la variable, se desarrollan en total quince (15) indicadores, divididos ocho (08) para la dimensión Componentes de las competencias sustentables: Competencias básicas, competencias diferenciadoras, creación de puestos y perfiles laborales, motivación y elección, capacitación y crecimiento, planes de desarrollo profesional, administración del rendimiento, compensación y beneficios y siete (07) indicadores para gestión del desarrollo de competencias sustentables: Modelo de los grupos de interés, modelo utilitario, modelo de relaciones, análisis de puestos, reclutamiento del personal, selección del personal y sistema de compensación.

Tabla 6.

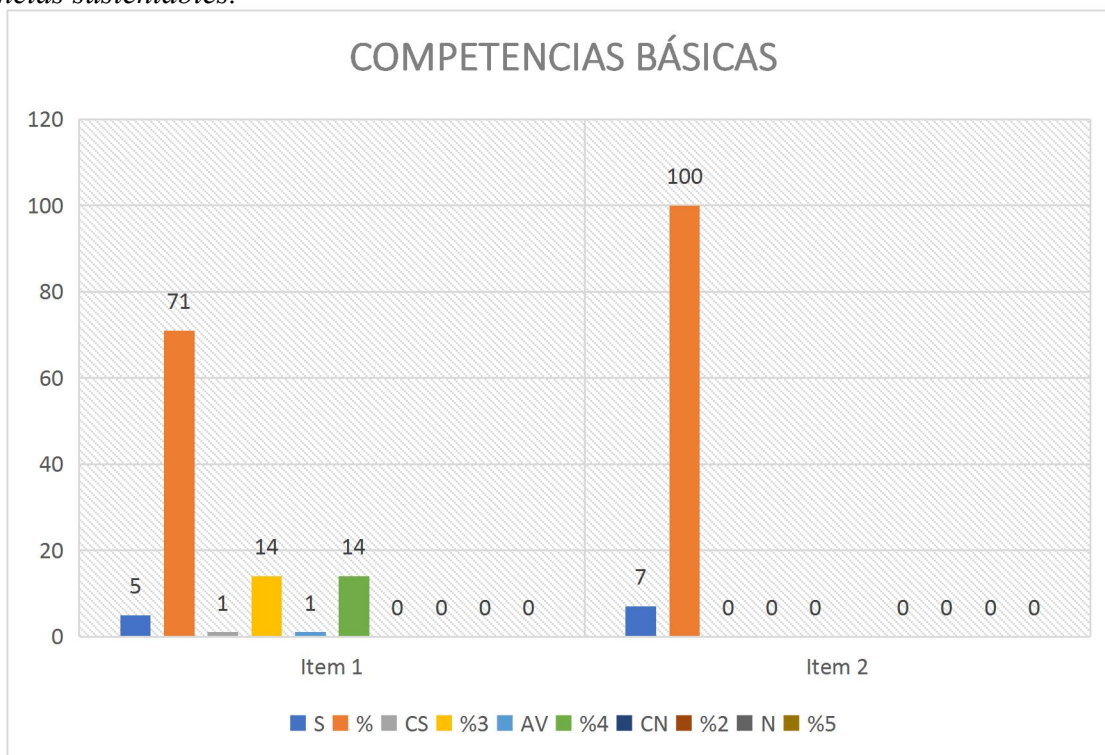
Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Componentes de las competencias sustentables. (Tipos de competencias)										
Indicador: Competencias Básicas										
Ítem 1. ¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?	5	71.42	1	14.29	1	14.29	0	0	0	0
Ítem 2. ¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?	7	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	12		1		1		0		0	
Promedio	6	85.72	0.5	7.14	0.5	7.14	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

Con respecto a los resultados de la dimensión "componentes de las competencias sustentables" de la variable, se presentaron dos ítems. Los trabajadores de la farmacia contestaron que siempre gestionan recursos para optimizar el funcionamiento de la empresa: 71,42% invariablemente, 14,29% frecuentemente y 14,29% ocasionalmente. En relación con el segundo ítem, que se centra en establecer si hacen uso de la empatía con los compañeros de trabajo y los clientes, todos (100%) afirmaron que sí.

Según Ernst y Young (2008), se trata de un conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos multifuncionales que cada individuo requiere para su desarrollo profesional y personal. Estos se adquieren durante la etapa de educación obligatoria y constituyen la base para

el surgimiento de otras formas de competencia. Son esenciales para alcanzar un progreso sostenible a nivel personal, organizacional y mundial.

Tabla 7.

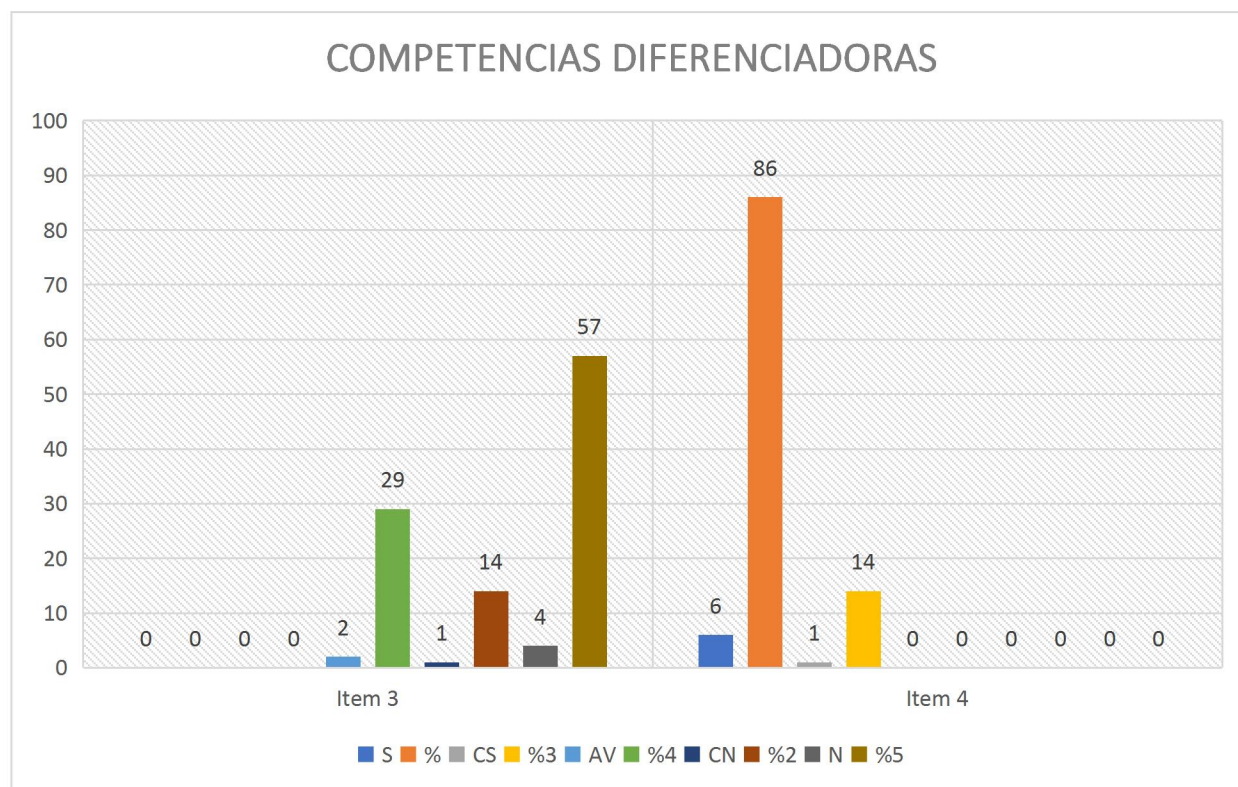
Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje											
	Dimensión:		S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Componentes de las competencias sustentables. (Tipos de competencias)												
Indicador: Competencias Diferenciadoras.												
Ítem 3. ¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?	0	0	0	0	2	28.57	1	14.29	4	57.14		
Ítem 4. ¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?	6	85.71	1	14.29	0	0	0	0	0	0	0	
Totales	6		1		2		1		4			
Promedio	3	42.86	0.5	7.14	1	14.29	0.5	7.14	2	28.57		

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

En el indicador competencias diferenciadoras, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, que manifiesta si en la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores, se obtuvo como resultado de un 57% nunca, el 29% a veces y el 14% casi nunca se aplican talleres sobre autoestima y valores en la empresa.

Con respecto al segundo ítem, del indicador el cual busca determinar si consideran que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional, las respuestas fueron del 86%, siempre, y 14% casi siempre.

Siendo así se recomienda aplicar las competencias diferenciadoras, apoyándonos en las teorías existentes, específicamente lo que manifiesta. Alles (2005), la necesidad de

intervenciones como: talleres con estrategias de mediano y largo plazo para lograr ventajas, además de proporcionar espacios de práctica para que las repeticiones de lo aprendido se puedan automatizar en el comportamiento.

Tabla 8.

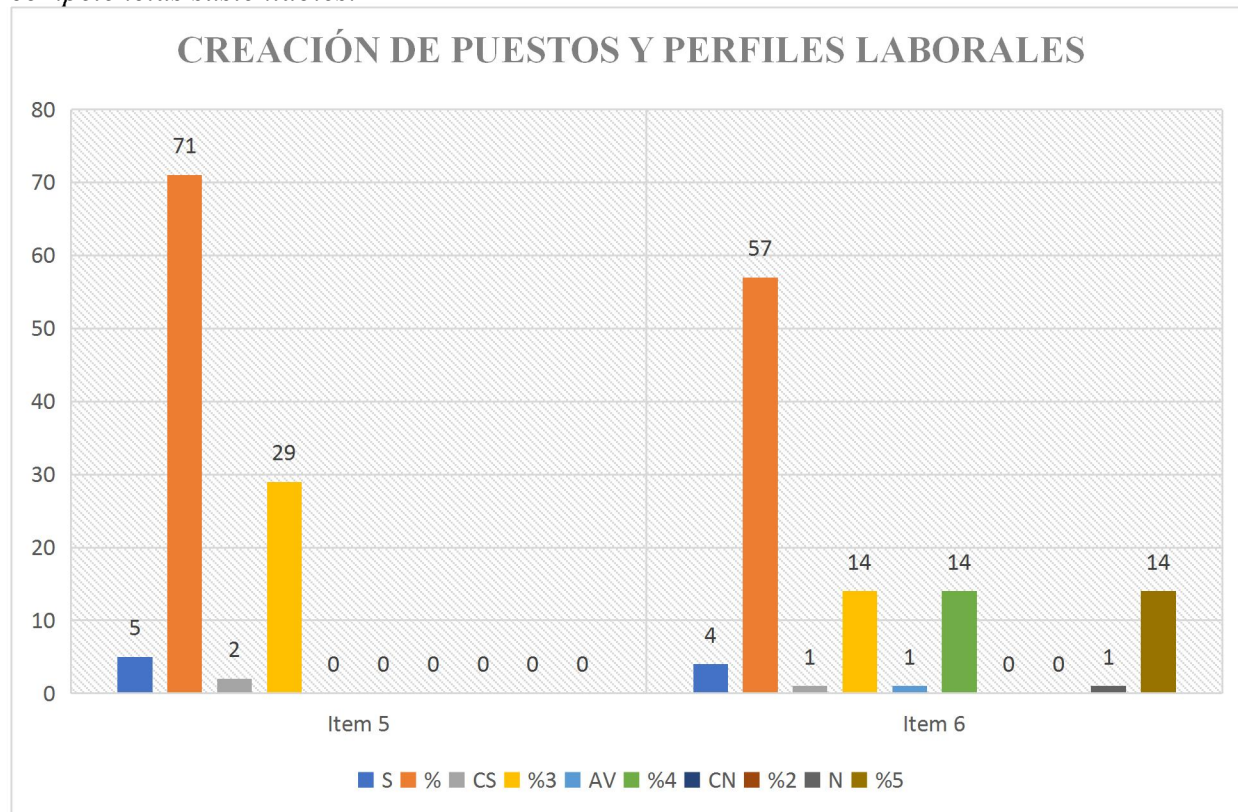
Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable:	Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
		S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión:	Componentes de las competencias sustentables. (Áreas para la administración de competencias sustentables).										
Indicador:	Creación de puestos y perfiles laborales										
Ítem 5.	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?	5	71.42	2	28.57	0	0	0	0	0	0
Ítem 6.	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?	4	57.14	1	14.29	1	14.29	0	0	1	14.29
Totales		9		3		1		0		1	
Promedio		4.5	64.29	1.5	21.43	0.5	7.14	0	0	0.5	7.14

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

Se puede observar que, en el indicador creación de puestos y perfiles laborales, del cual se diseñaron dos ítems, donde manifestaron que siempre realizan entrevistas al personal antes de ingresar con el fin de determinar las habilidades, el cual el 71%, considera siempre, el 29% casi siempre, la empresa aplica este recurso en la selección del personal.

Con respecto, al otro ítem del indicador, el cual se encuestó que, si trabajan en el área de acuerdo a su perfil, el 57%, respondieron siempre, y el 14,9% casi siempre, 14,9% algunas veces y 14,9% nunca.

Los entrevistados en su mayoría están de acuerdo con las estrategias que se aplican en la creación de puestos y perfiles laborales, Según lo señalado por Belén (2022) y Moreno (2019), el perfil del puesto tiene un rol importante en el proceso de contratación, pues ayuda a los profesionales de recursos humanos a determinar quiénes son las personas candidatas más apropiadas al especificar explícitamente las habilidades y cualificaciones necesarias para el puesto.

Tabla 9.

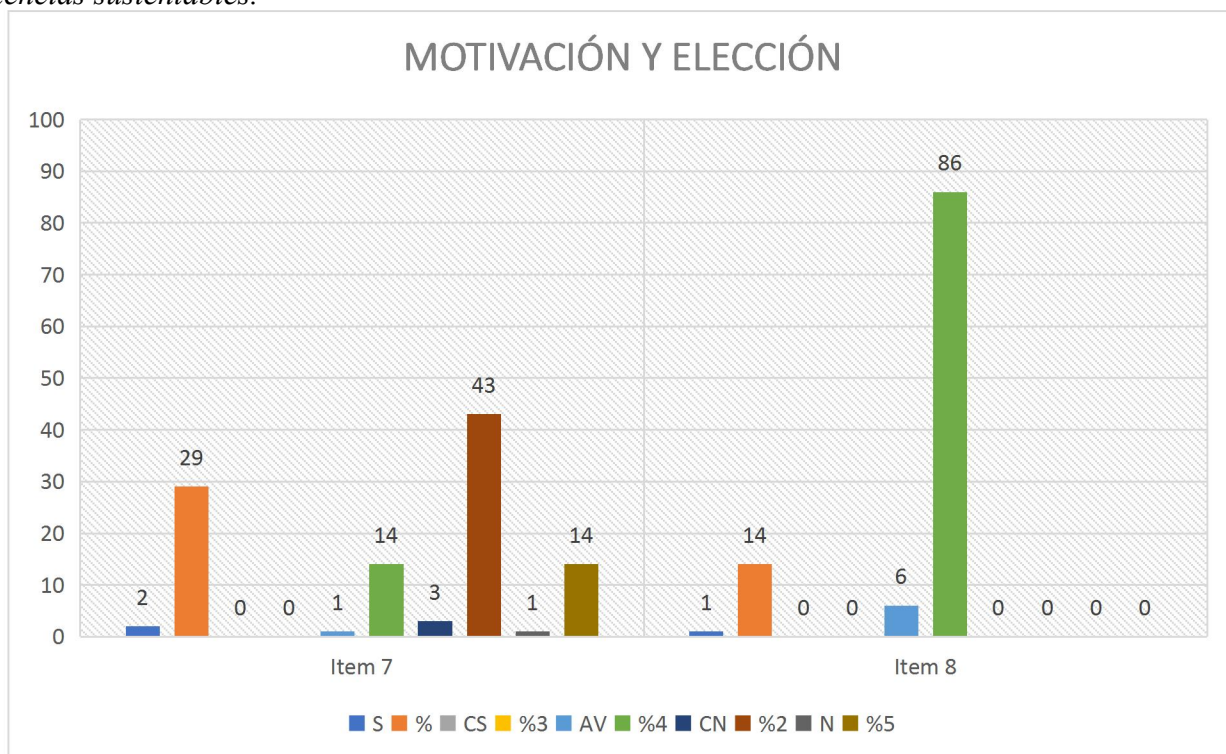
Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Componentes de las competencias sustentables. (Áreas para la administración de competencias sustentables).										
Indicador: Motivación y Elección										
Ítem 7. ¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?	2	28.57	0	0	1	14.29	3	42.86	1	14.29
Ítem 8. ¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?	1	14.29	0	0	6	85.71	0	0	0	0
Totales	3		0		7		3		1	
Promedio	1.5	21.43	0	0	3.5	50	1.5	21.43	0.5	7.14

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

En el indicador, Motivación y Elección del cual se presentaron dos ítems, el primero desea comprobar si en la empresa consideran aspectos personales al captar al personal, obteniendo como resultado un 43%, casi nunca, un 14%, a veces y el otro 14% nunca.

Con respecto al segundo ítem del indicador, el cual busca conocer si en el trabajo reciben algún tipo de motivación, las respuestas dadas por los entrevistados son de un 86%, casi nunca, y 14% siempre.

Los hallazgos expuestos por los empleados en la farmacia Ksalud. El Punto C.A. hablan que pocas veces son motivados y comprendidos, Reeve (2010) afirma: que son procesos que proporcionan energía y orientación al comportamiento. La energía se refiere a que el

comportamiento tiene fortaleza; la dirección, a que posee un propósito y se orienta hacia la consecución de un resultado o meta específica.

Reeve (2010) sostiene que son procedimientos que proporcionan energía y orientación a la conducta. La energía significa que la conducta es fuerte; la dirección, que tiene un objetivo, una guía o un propósito definido para alcanzar un resultado específico.

Tabla 10.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

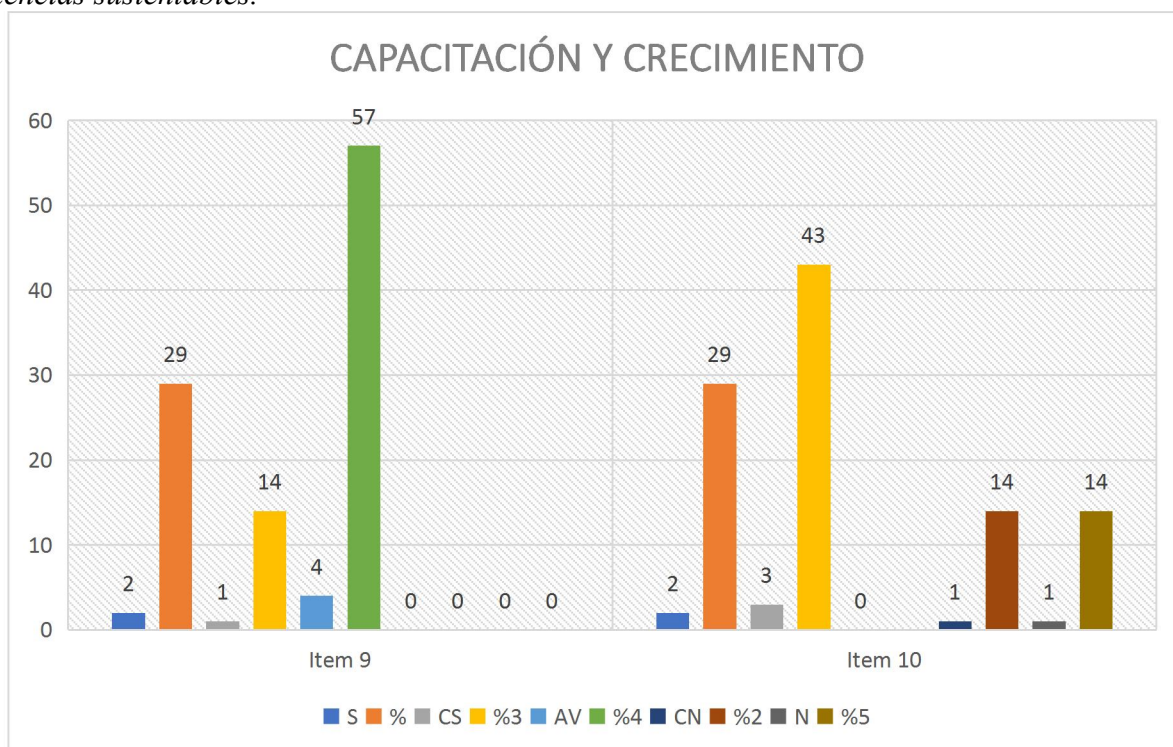
Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Componentes de las competencias sustentables. (Áreas para la administración de competencias sustentables).										
Indicador: Capacitación y crecimiento										
Ítem 9. ¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?	2	28.57	1	14.29	4	57.14	0	0	0	0
Ítem 10. ¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?	2	28.57	3	42.86	0	0	1	14.29	1	14.29

Totales	4	4	4	1	1			
Promedio	2	28.57	2	28.57	0.5	7.14	0.5	7.14

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

En el indicador de capacitación y crecimiento, que se presentó en dos ítems, se puede ver lo siguiente: para el primero, cuyo objetivo es averiguar si los trabajadores reciben algún tipo de capacitación antes de empezar a laborar en la compañía, los integrantes de la empresa indicaron que un 57% lo hace a veces y un 29% siempre.

En cuanto al otro ítem, que tiene como objetivo averiguar si han recibido alguna formación técnica durante el tiempo que han trabajado en la empresa, las respuestas fueron un 43% "casi siempre", un 29% "siempre", un 14% "casi nunca" y otro 14% "nunca".

Según las respuestas ofrecidas por los entrevistados, no están proporcionando perfeccionamiento técnico o lo hacen con muy poca frecuencia. P. Souza (s. f.) sostiene que la capacitación es una técnica para dotar a los empleados de las habilidades necesarias para hacer su trabajo con mayor eficiencia. Algunos la consideran como un conjunto sistemático de actividades que buscan optimizar, aumentar y desarrollar la calidad de las competencias, habilidades, destrezas y conductas del personal de una empresa para mejorar su rendimiento profesional.

Tabla 11.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

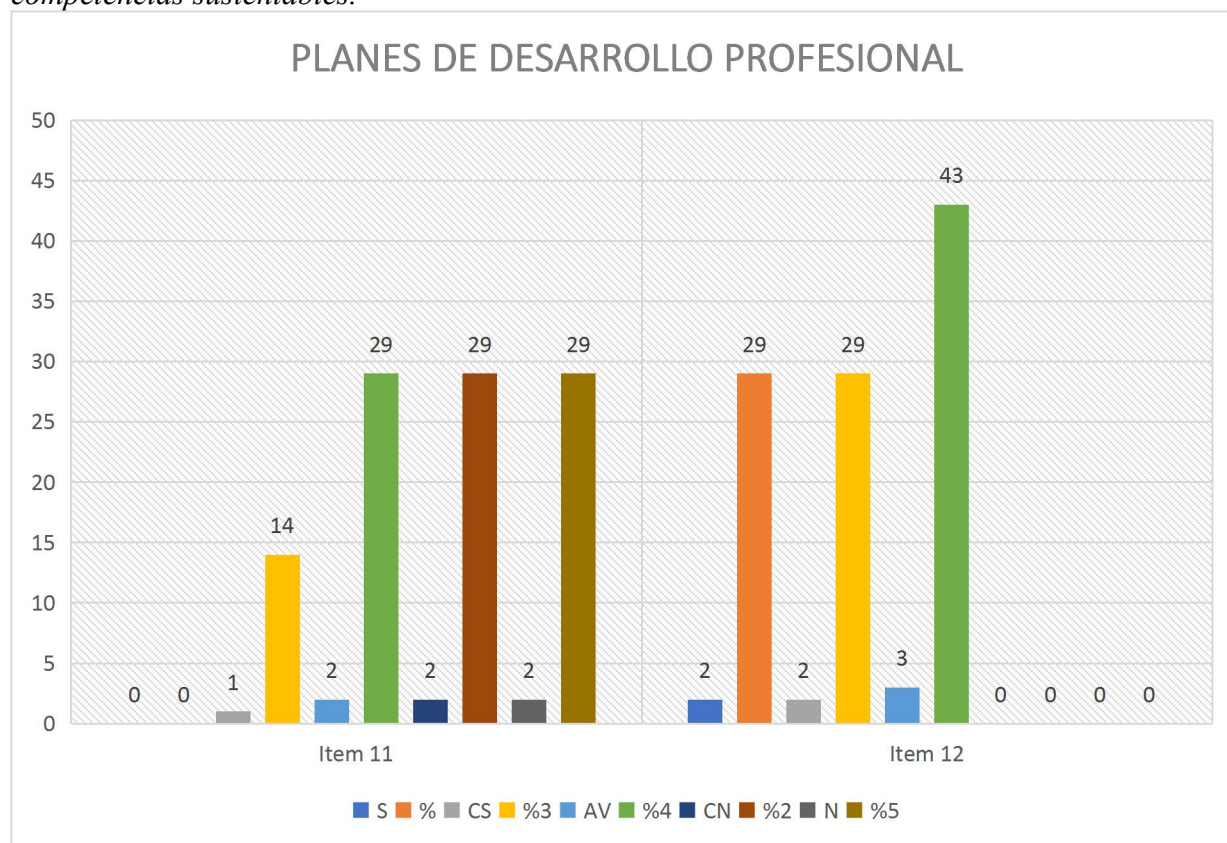
Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Componentes de las competencias sustentables. (Áreas para la administración de competencias sustentables).										
Indicador: Planes de desarrollo profesional										
Ítem 11. ¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?	0	0	1	14.29	2	28.57	2	28.57	2	28.57

Ítem 12. ¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?	2	28.57	2	28.57	3	42.86	0	0	0	0
Totales	2		3		5		2		2	
Promedio	1	14.29	1.5	21.42	2.5	35.71	1	14.29	1	14.29

Fuente: Elaboración propia

Figura 6.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia.

sustentables).

Indicador:

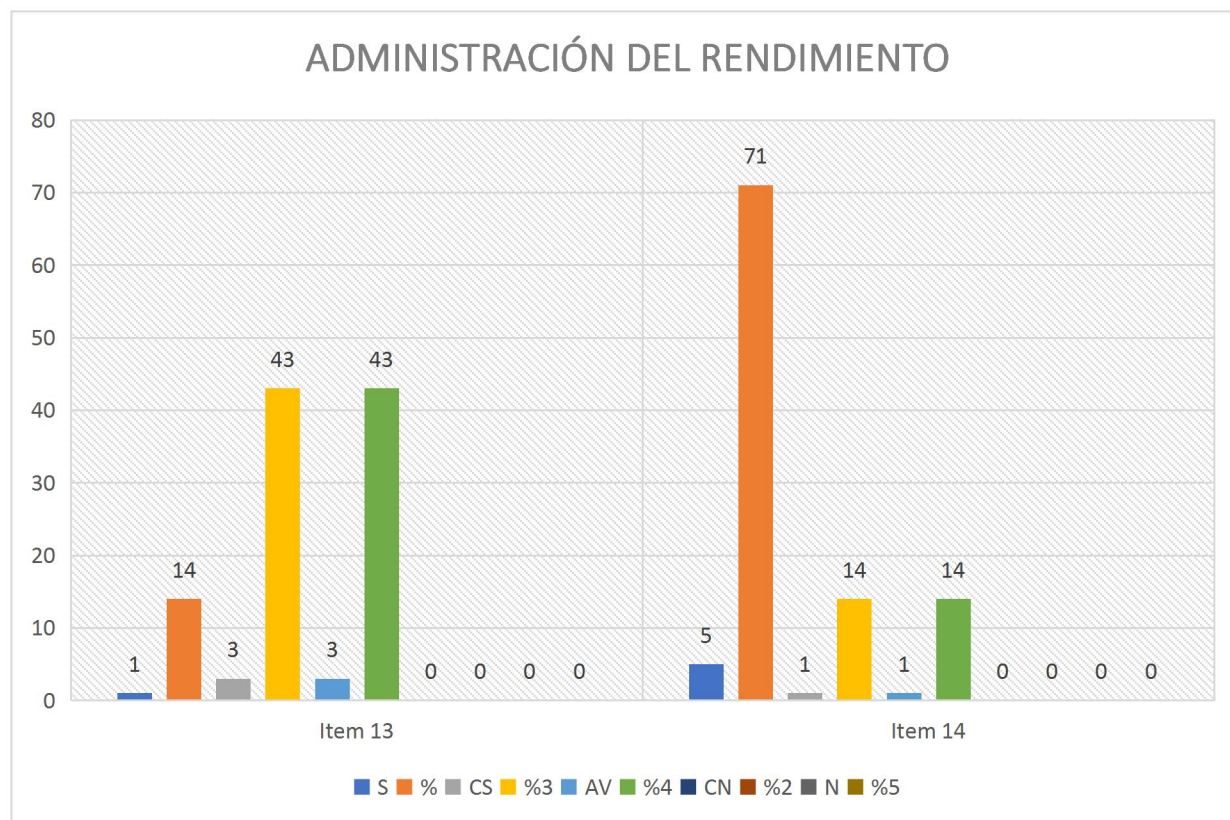
**Administración del
rendimiento**

Ítem 13.	¿En el	1	14.29	3	42.86	3	42.86	0	0	0	0
	rendimiento										
	laboral de										
	los empleados se toma en										
	cuenta el logro y el										
	método (habilidades)?										
Ítem 14.	¿En tu	5	71.42	1	14.29	1	14.29	0	0	0	0
	evaluación de desempeño										
	ha sido satisfactorio?										
	Totales	6		4		4		0	0		
	Promedio	3	42.86	2	28.57	2	28.57	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia.

Comentarios

En la figura presentada, se puede observar que, en el indicador administración del rendimiento, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, que manifiesta si en el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades), se obtuvo un 43% casi siempre, el 43% algunas veces, y el 14% restante siempre.

Con respecto al segundo ítem, del indicador el cual busca determinar si tu evaluación de desempeño ha sido satisfactoria, las respuestas dadas por los entrevistados fueron del 71.46% siempre, y el 14.29% para casi siempre y 14.29% algunas veces.

La aplicación de este método es aconsejable; por lo tanto, Díaz (2010) indica que el control de la fuerza laboral es el nivel de trabajo que establece la posición de un empleado en una institución durante un período específico, basado en las expectativas que se tienen del trabajador

según los requisitos de la empresa y del área donde va a trabajar. Esto supone que podría ser un desempeño efectivo, cuyo impacto sobre los servicios prestados excede lo planeado, o podría ser un éxito no logrado cuando no se supera lo previsto por la compañía.

Tabla 13.

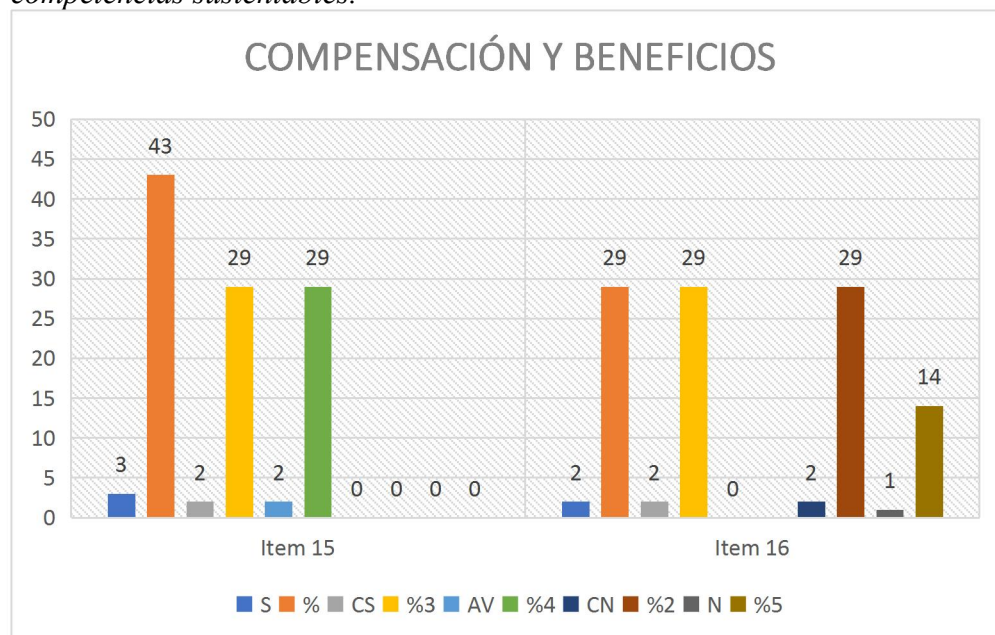
Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Componentes de las competencias sustentables. (Áreas para la administración de competencias sustentables).										
Indicador: Compensación y beneficios										
Ítem 15. ¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?	3	42.86	2	28.57	2	28.57	0	0	0	0
Ítem 16. ¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?	2	28.57	2	28.57	0	0	2	28.57	1	14.29
Totales	5		4		2		2		1	
Promedio	2.5	35.71	2	28.57	1	14.29	1	14.29	0.5	7.14

Fuente: Elaboración propia

Figura 8.

Resultados por la dimensión componentes de las competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

El indicador compensación y beneficios, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado se obtuvo como resultado un 42,86% que siempre se mantienen salarios justos, 28.57% casi siempre y 28.57% a veces.

Con respecto al segundo ítem, el cual busca determinar si la compensación y los beneficios que reciben son acordes al desempeño, las respuestas dadas por los entrevistados nos indican que las alternativas siempre, casi siempre y casi nunca son del 85.71% y el 14,29% nunca.

En función, se recomienda la utilización de la compensación y beneficios, ambos principios son alcanzables a priori: en la equidad interna: las habilidades son excelentes predictores del rendimiento y de los resultados que las personas alcanzan. Según Moreno (2012),

quien, indica que la competitividad externa es el grado de habilidades demostradas en el cumplimiento de las obligaciones del cargo puede ser comparado entre diferentes compañías. No obstante, este aspecto de la administración por competencias es el más polémico, dado que, aunque en teoría es sencillo de entender, en la realidad es mucho más complicado. Sin embargo, se suele percibir la relación entre competencias y remuneraciones como una reacción a las variaciones del ambiente laboral.

Tabla 14.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

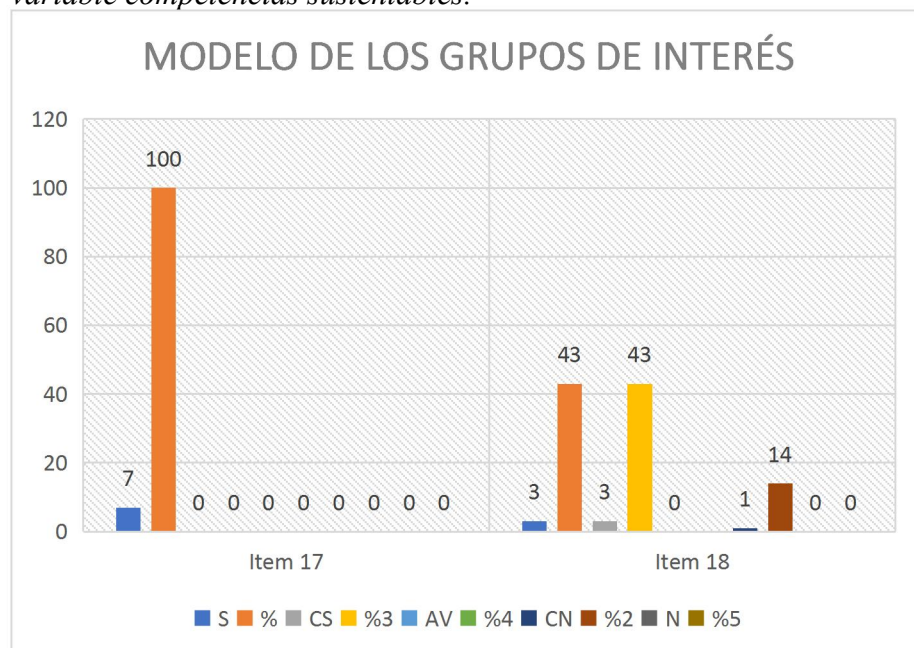
Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables. (Modelos para el desarrollo de competencias sustentables).										
Indicador: Modelo de los grupos de interés.										
Ítem 17. ¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?	7	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Ítem 18. ¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?	3	42.86	3	42.86	0	0	1	14.29	0	0

Totales	10	3	0	1	0					
Promedio	5	71.43	1.5	21.43	0	0	0.5	7.14	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

En la farmacia, se puede observar que en el indicador modelo de los grupos de interés, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente, se obtuvo un 100% como resultado manifestando que siempre aplican el modelo.

Con respecto al segundo ítem, del indicador el cual busca determinar si valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad, las respuestas dadas por los entrevistados nos indican que tres (03) de ellos, seleccionaron la alternativa

siempre y otros tres la alternativa casi siempre, para un 43% para cada una de ellas, lo que suma, un 86%, el otro entrevistado manifiesta que casi nunca valoran la eficiencia del personal, para un 14%

. El indicador que se está analizando, corresponde al objetivo 2 de la investigación el cual trata sobre determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.

El modelo sostiene que los recursos humanos son eficaces cuando se enfocan en brindar a través de la organización servicios o productos excepcionales a los clientes. Tsui (1987), al resaltar sus rasgos distintivos, sostiene que la perspectiva de los diferentes grupos de interés indica que las compañías están subordinadas a varios grupos de presión o de interés, cada uno de los cuales tiene requerimientos y puntos de vista sobre la eficiencia del negocio.

Tabla 15.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable: Competencias sustentables		Frecuencia y porcentaje									
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables. (Modelos para el desarrollo de competencias sustentables).		S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Indicador: Modelo utilitario											
Ítem 19. ¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión		2	28.57	1	14.29	1	14.29	2	28.57	1	14.29

de recursos humanos?

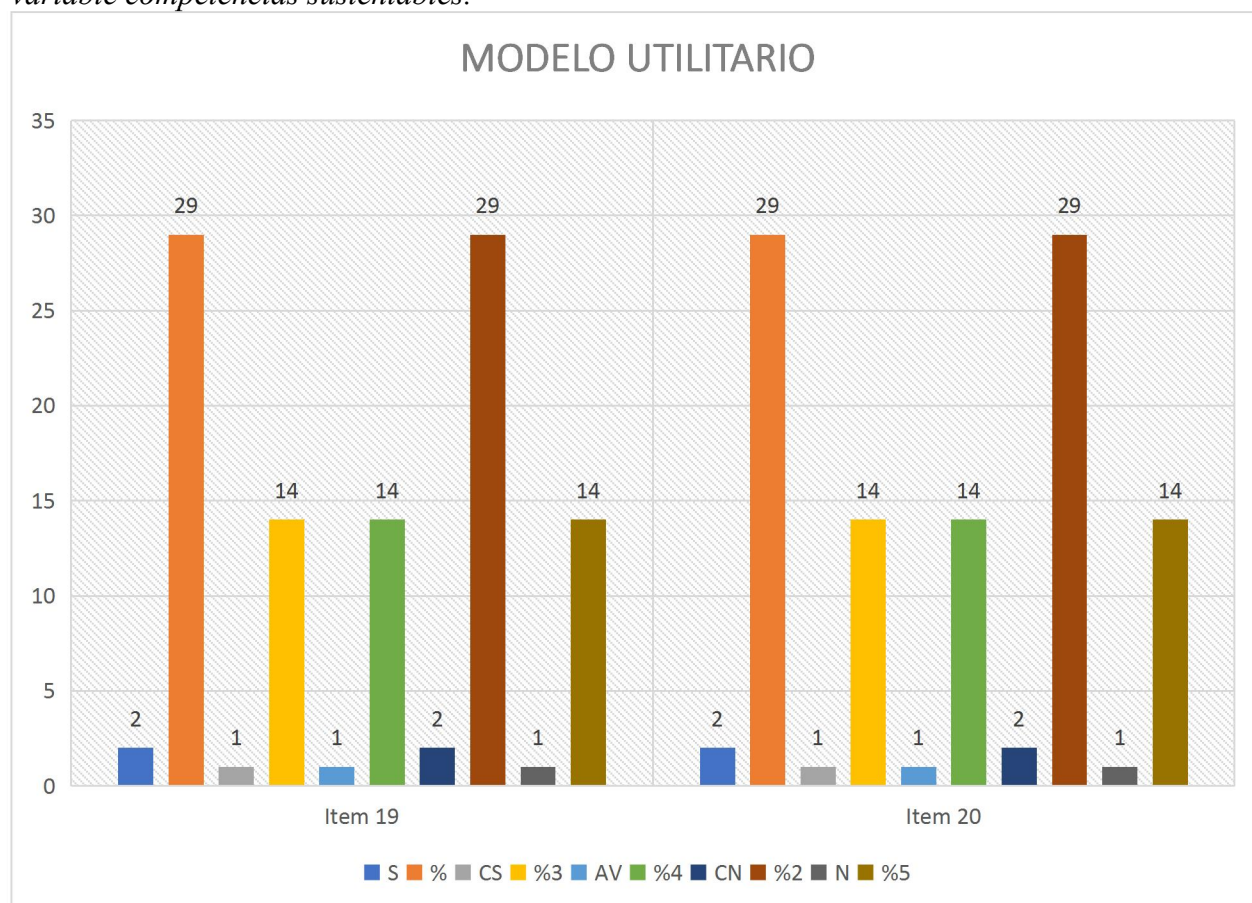
Ítem 20. ¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?

Totales	4	2	2	4	2					
Promedio	2	28.57	1	14.29	1	14.29	2	28.57	1	14.29

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



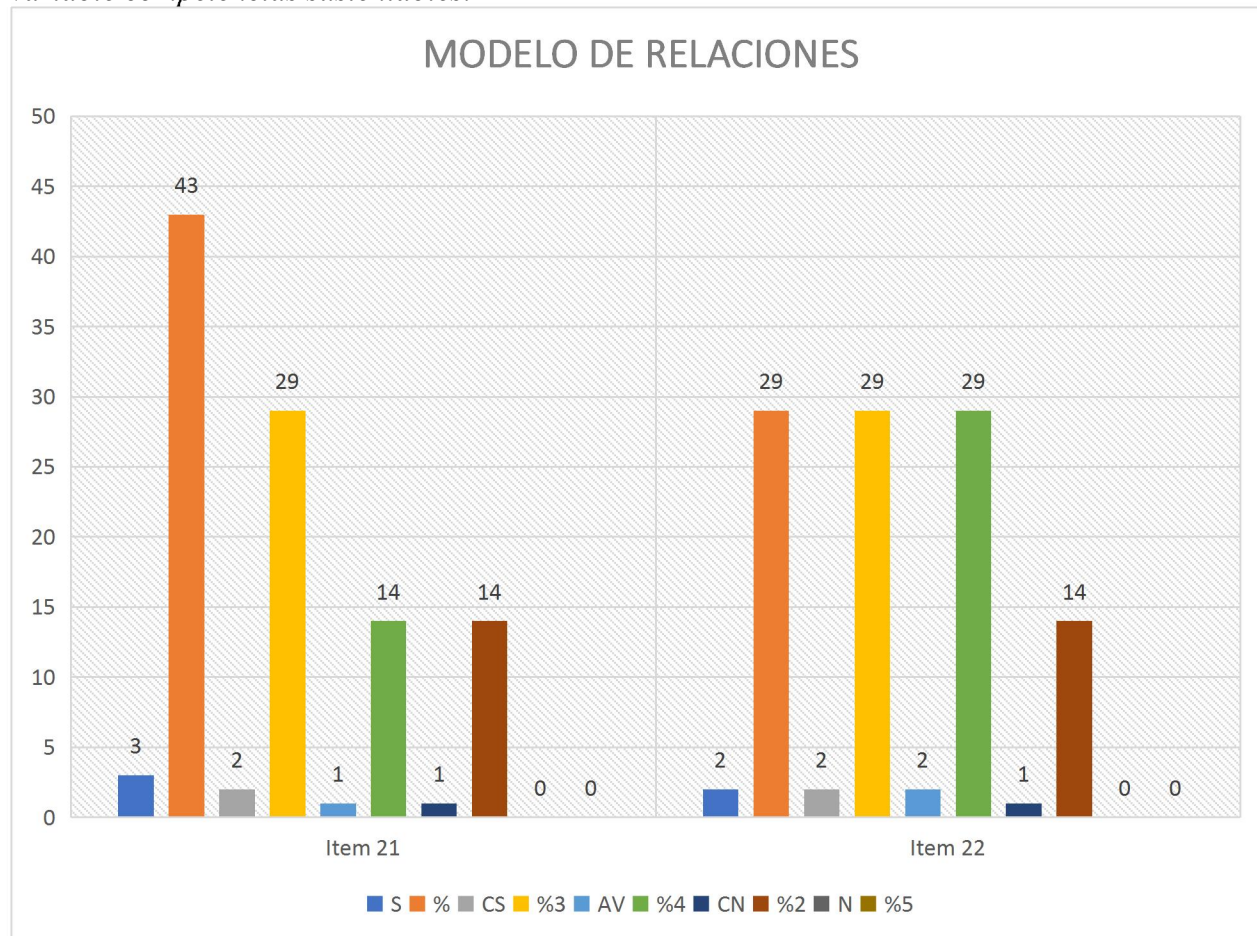
Fuente: Elaboración propia

(Modelos para el desarrollo de competencias sustentables).											
Indicador: Modelo de relaciones											
Ítem 21. ¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?	3	42.86	2	28.57	1	14.29	1	14.29	0	0	
Ítem 22. ¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?	2	28.57	2	28.57	2	28.57	1	14.29	0	0	
Totales	5		4		3		2		0		
Promedio	2.5	35.71	2	28.57	1.5	21.43	1	14.29	0	0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

La figura presentada muestra los resultados del indicador modelo de relaciones, del cual se presentaron dos ítems, para el primero del indicador, que busca conocer si en las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales, se obtuvo como resultado del 43% respondieron que siempre, el 29% casi siempre, y 29%, con las alternativas algunas veces y casi nunca.

El segundo ítem del indicador, el cual quiere saber si en la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano, las respuestas dadas por los entrevistados nos indican que seleccionaron iguales proporciones, para las alternativas siempre, casi siempre y algunas veces que representa el 28.57% para cada uno de ellos para un total de 85.71% y el otro entrevistado que representa el 14.29% respondió que casi nunca.

La compañía analizada utiliza el modelo de relaciones propuesto por Werther y Davis (1992), que se distingue por su orientación hacia la gestión estratégica de los recursos humanos. La finalidad de este modelo es mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos para alcanzar una ventaja competitiva. Este El modelo sugiere que las prácticas de recursos humanos deben estar alineadas con la estrategia de la empresa, lo cual requiere una planificación exhaustiva, el empleo de tecnología para administrar al talento y un enfoque en motivar a los trabajadores y hacerlos sentir satisfechos.

Tabla 17.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

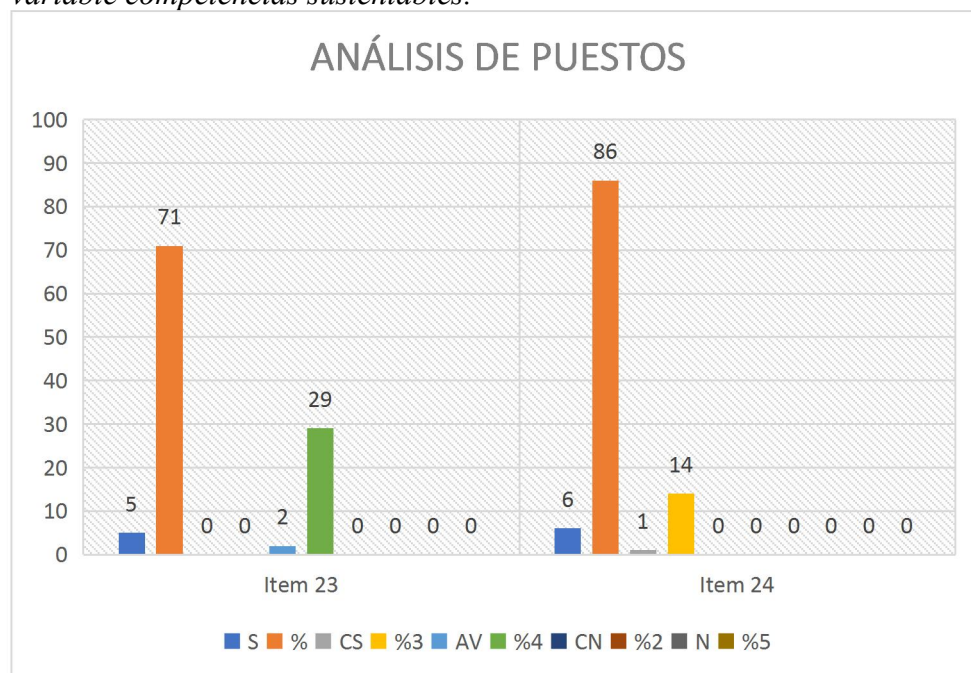
Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables. (Funciones del talento humano sustentable).										
Indicador: Análisis de puestos										
Ítem 23. ¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?	5	71.43	0	0	2	28.57	0	0	0	0

Ítem 24. ¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?	6	85.71	1	14.29	0	0	0	0	0	0
Totales	11		1		2		0		0	
Promedio	5.5	78.57	0.5	7.14	1	14.29	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 12.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

El indicador análisis de puestos, del cual se diseñaron dos ítems, al revisar el primero, cuya función es conocer si la empresa realiza frecuentemente la selección del personal, se

observó que el resultado fue que cinco (05) de los entrevistados, respondieron que siempre, se realiza la selección del personal, esto representa el 71%, el otro 29%, a veces.

Con respecto, al otro ítem del indicador, el cual quiere saber si tienen claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa, las respuestas dadas por los entrevistados nos indican 86% siempre lo hacen, y el 14% casi siempre.

La compañía en cuestión está llevando a cabo esta estrategia basándose en el estudio de Rodríguez & Sebastián (2014), que sostiene que, para ejecutar el análisis del puesto, son necesarias entrevistas con expertos en la materia y el respaldo de quien esté a cargo del área de gestión humana. La observación es otra alternativa, ya que ofrece datos directos para describir con precisión los procesos.

Tabla 18.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje											
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%		
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables. (Funciones del talento humano sustentable).												
Indicador: Reclutamiento del personal												
Ítem 25. ¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?	2	28.57	3	42.86	0	0	0	0	2	28.57		
Ítem 26. ¿La empresa realiza el reclutamiento	1	14.29	2	28.57	2	28.57	0	0	2	28.57		

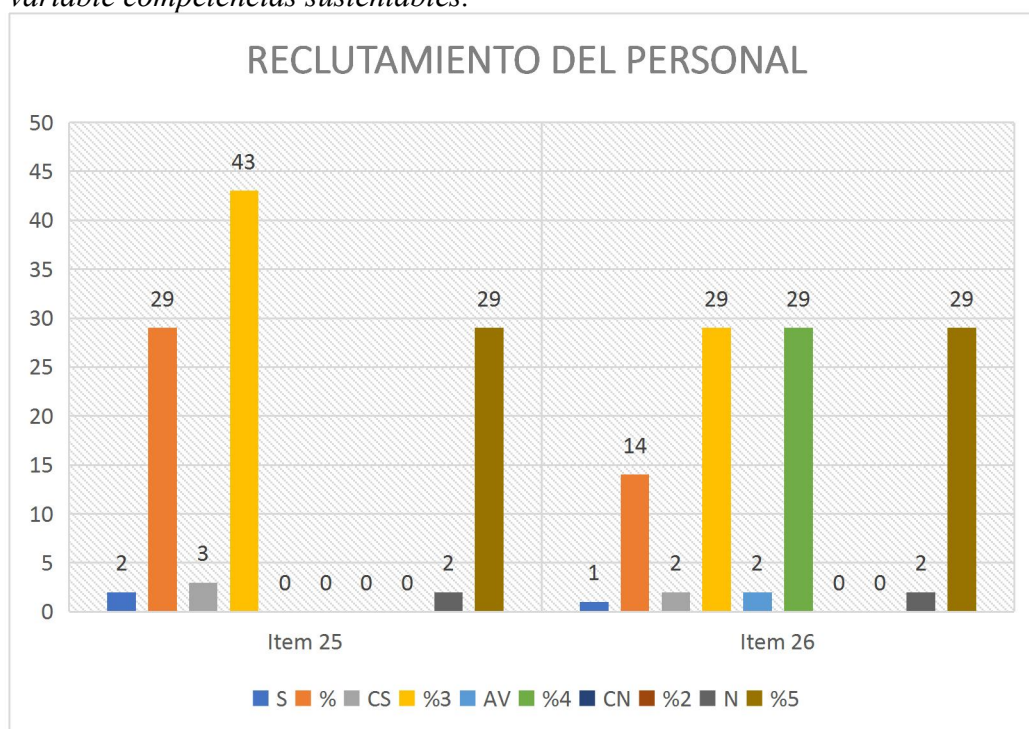
del personal a nivel interno, externo y mixto?

Totales	3	5	2	0	4					
Promedio	1.5	21.43	2.5	35.71	1	14.29	0	0	2	28.57

Fuente: Elaboración propia

Figura 13.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

En la farmacia se aplicó en el indicador reclutamiento del personal, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, que busca conocer si la empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria, se obtuvo como resultado un 43% respondieron que casi siempre, y 28.57% para cada uno en alternativa siempre y nunca.

Con respecto al otro ítem, que busca conocer si la empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto, las respuestas dadas por los entrevistados fueron de 85,71% para las alternativas casi siempre, algunas veces y casi nunca, y el 14,29% siempre. Según Chiavenato (2011), este procedimiento está enormemente influenciado por las demandas de la empresa, la dinámica de oferta y demanda de trabajadores, las tendencias del mercado y las demandas del pueblo global. Se aplica para atraer personas interesadas en la oferta de vacantes y así poder lograr el proceso más rápido.

Tabla 19.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

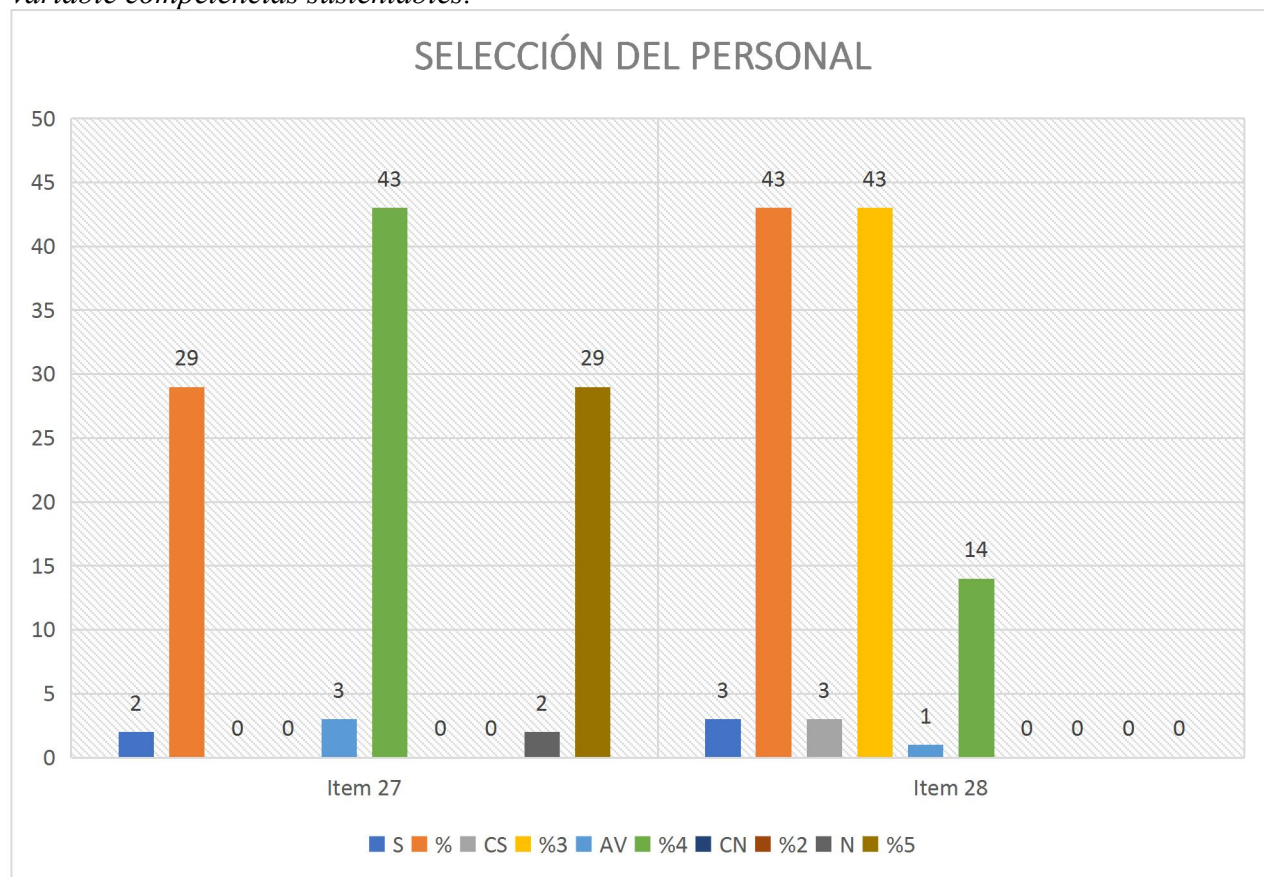
Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables. (Funciones del talento humano sustentable).										
Indicador: Selección del personal										
Ítem 27. ¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?	2	28.57	0	0	3	42.86	0	0	2	28.57
Ítem 28. ¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?	3	42.86	3	42.86	1	14.28	0	0	0	0
Totales	5		3		4		0		2	

Promedio	2.5	35.71	1.5	21.43	2	28.57	0	0	1	14.29
----------	-----	-------	-----	-------	---	-------	---	---	---	-------

Fuente: Elaboración propia

Figura 14.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

La figura presentada por indicador selección del personal, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, en la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas, se obtuvo como resultado que tres (03) de los trabajadores consultados para un total del 43% respondieron que algunas veces y los otros cuatro

(04) entrevistados; dos (02) respondieron que siempre y los otros dos (02) que nunca, con un 28.57% cada uno de ellos, en estas ítems, las respuestas se encuentran divididas.

Con respecto al segundos ítems, el cual quiere saber si la empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal, las respuestas dadas por los entrevistados nos indican que tres (03) de ellos responden que siempre, y otros tres(03) que casi siempre lo que representa un 43%, para cada uno de ellos, con un total de 86%, y el otro entrevistado manifestó que algunas veces utilizan este procedimiento para el aumento del desempeño laboral, lo que representa el 14% restante.

Es recomendable que se utilicen estos métodos, aplicando lo que afirma Chiavenato (2011), se lleva a cabo la aplicación de pruebas que implican que estos presenten una serie de exámenes de conocimiento, actitud, inteligencia, psicológicas y de personalidad, entre otros, aunque estos criterios pueden variar, dependiendo del puesto al que se les aplica. Es un procedimiento donde se identifica, evalúa y se elige los más adecuados para ocupar un puesto vacante en una organización.

Tabla 20.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.

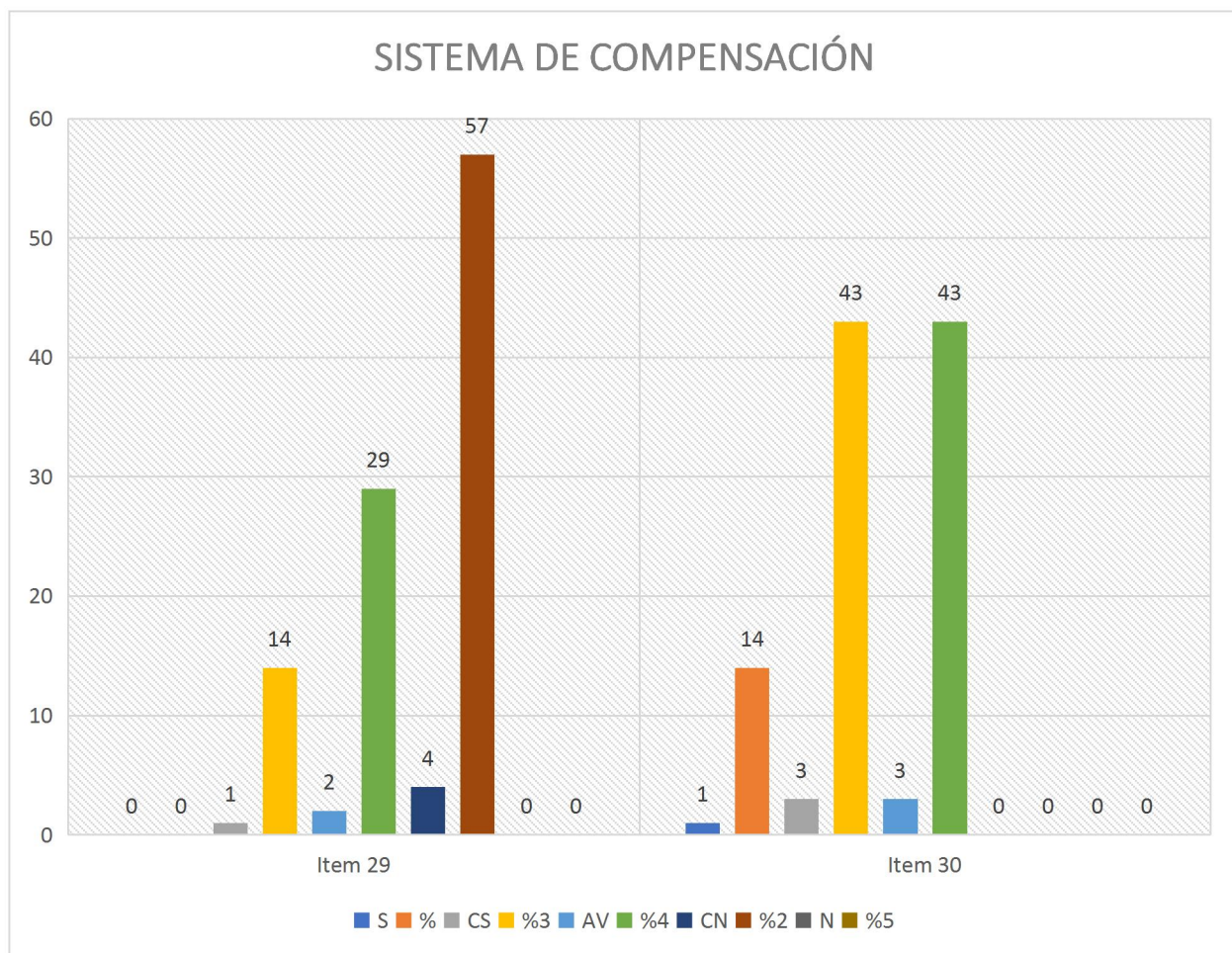
Variable: Competencias sustentables	Frecuencia y porcentaje									
	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables. (Funciones del talento humano sustentable).										
Indicador: Sistema de compensación										
Ítem 29. ¿Recibes algún	0	0	1	14.29	2	28.57	4	57.14	0	0

tipo de estímulo en el trabajo?										
Ítem 30. ¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?	1	14.28	3	42.86	3	42.86	0	0	0	0
Totales	1		4		5		4		0	
Promedio	0.5	7.14	2	28.57	2.5	35.72	2	28.57	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 15.

Resultados por la dimensión gerencia para el desarrollo de competencias sustentables de la variable competencias sustentables.



Fuente: Elaboración propia

Comentarios

Se puede observar que, en el indicador sistema de compensación, del cual se presentaron dos ítems, para el primero, recibes algún tipo de estímulo en el trabajo, se obtuvo como resultado el 57%, respondieron que casi nunca, 29% algunas veces y 14% casi siempre.

Con relación al segundo ítems, el cual busca saber si la empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano, las respuestas dadas fueron varias alternativas casi siempre, algunas veces, con porcentaje de 86%, el 14% restante le corresponde a la alternativa siempre.

Es recomendable que todas las empresas sean del ámbito farmacéutico u algún otro, utilicen enfoques sustentables como incentivos medibles que un trabajador obtiene por su labor (Parker, McAdams y Zielinski, 2013). Conforme con Dolan (2007), el manejo estratégico del capital humano constituye un elemento competitivo para las empresas.

4.2 Discusión del resultado comparando con los antecedentes

La habilidad de las compañías para permanecer activas en el mercado está sujeta a su patrimonio humano y a cómo este se utiliza mediante la educación y la comunicación de los procedimientos gerenciales. Por lo tanto, para el futuro, la prioridad número uno tiene que ser invertir en la formación del capital humano en los procedimientos productivos y en la protección del medioambiente. Factores como la globalización, el desarrollo acelerado de la tecnología de la información, una competencia feroz, tener que disminuir costos, centrarse en el cliente, garantizar una calidad total y ser competitivos son elementos poderosos que las empresas no pueden pasar por alto si quieren cumplir con los lineamientos del desarrollo sostenible; y esto se logra mediante una gestión óptima del capital.

La gestión del capital humano, una parte esencial relacionada con la transformación de la organización, para identificar las actitudes, capacidades y conductas necesarias en estos procesos de cambio; el establecimiento de estrategias, pensamientos, experiencias, metas y percepciones que orientan hacia la toma de decisiones y acciones concretas con el fin de conseguir beneficios internos y externos.

Asimismo, para la Empresa farmacia Ksalud El punto C.A. los valores sobre las competencias sustentables no se visualizan disminuidos; pero tampoco lograron superar las expectativas. La gestión radica no solo en promover la productividad, sino en atender las emociones, los sentimientos en la interacción personal para que el trabajo sea en armonía,

empatía y solidaridad entre los compañeros. Al cotejar los resultados de las competencias sustentables que explican los hallazgos de este proceso en la empresa Ksalud El Punto CA con las de investigaciones previas, se observa en comparación:

El estudio de Parra (2021), titulado *Habilidades personales y profesionales*, se centra en analizar las capacidades que utilizan los gerentes cuando lidian con situaciones marcadas por la fluctuación financiera. La habilidad para solucionar conflictos, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la negociación eficaz y el sentido de responsabilidad son algunos de los rasgos más destacados que se han identificado. En lo que respecta a las competencias de carácter profesional, sobresalen la planificación estratégica, el manejo del recurso humano, la gestión eficaz de los recursos existentes y la capacidad para obtener resultados positivos. Las competencias esenciales y las que tienen un carácter distintivo son variables que se examinan en esta investigación.

El propósito de la investigación llevada a cabo por Márquez y sus colegas (2022), titulada *Propuesta de un perfil de competencias gerenciales para la Dirección de Deportes de la Universidad de Oriente*, fue analizar las capacidades existentes en el personal directivo de esa entidad. En su análisis, se examinó la gestión administrativa actual, señalando sus principales debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas. Con base en los descubrimientos, se propuso crear un perfil de competencias gerenciales con el objetivo de mejorar la eficacia institucional, ya que las habilidades relacionadas con la acción y el logro no estaban completamente desarrolladas. En nuestro caso, concebimos un plan con tácticas para desarrollar y robustecer competencias sustentables en el sector administrativo de la farmacia Ksalud El Punto C.A.

Quimis y Rivera (2022) contribuyen de manera significativa, pues su estudio abarca la formulación de un modelo de gestión del recurso humano basado en competencias para la

empresa ELICROM CIA LTDA. Estos autores afirman que tener un manual de competencias es una herramienta fundamental para acelerar y sistematizar los procesos administrativos del talento humano. Con base en esta premisa, el presente estudio reevalúa su enfoque al examinar la gestión por competencias y su vínculo con la aplicación de competencias sostenibles. De este modo, desarrolla estrategias orientadas a fortalecer las habilidades sostenibles dentro del equipo administrativo de la farmacia Ksalud El Punto C.A.

En el estudio de Ramírez et al. (2024), se exploran las capacidades del talento humano sostenible y sustentable en épocas difíciles. Intentó fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad a nivel organizacional, desde perspectivas tanto contemporáneas como clásicas. Los descubrimientos destacaron la relevancia de invertir en la capacitación del capital humano, promoviendo el desarrollo de competencias personales y técnicas que estén orientadas a afrontar situaciones difíciles, adaptarse a cambios ambientales y sociales, así como a tomar decisiones responsables y éticas. Principios que resaltaron en la investigación realizada sobre las competencias sustentables, que orienta la selección de dimensiones e indicadores en la presente investigación y fortalece su desarrollo teórico.

4.3 Vinculación con los objetivos institucionales

Esta investigación genera un aporte relevante dentro de los objetivos institucionales tanto en el cumplimiento del desarrollo sostenible y dentro del rol social y educativo de la Universidad Valle del Momboy (UVM), al incrementar el fortalecimiento de competencias dentro de la farmacia ayuda a promover que el personal administrativo incremente la eficiencia operativa y el desarrollo profesional con mayor calidad y sostenibilidad económica lo que hace una mejor gestión de la empresa, como también ayuda para la optimización del uso de recursos y la gestión

adecuada de residuos, creando responsabilidad y educación social en el sector de la salud y en el comercio.

Asimismo, el desarrollo de dichas estrategias promueve la ética y los valores (bases sostenibles) del personal administrativo, lo que contribuye con el desarrollo social y la formación de cada uno capaz de transformar las prácticas empresariales hacia modelos más responsables y eficientes alineándose con los desafíos y oportunidades de la sostenibilidad en el mundo real.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

La investigación realizada fue un reto importante y enriquecedor, que se llevó a cabo tras un profundo análisis y una revisión minuciosa de todos los elementos del estudio. Con base en la evidencia recogida, se elaboran las conclusiones. Durante este proceso, se ha examinado meticulosamente el progreso de cada objetivo establecido mediante el desarrollo del estudio.

En lo referido al primer objetivo específico que busca identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A, según los hallazgos de los investigadores se logró concluir que, con respecto a las competencias básicas y competencias diferenciadoras, tanto el personal directivo como los empleados administrativos las aplican de manera efectiva, lo cual indica que en la misma existe una buena base de habilidades interpersonales y el saber ser de la mano de los valores.

En el área de creación de puestos y perfiles laborales, se concluye que, la farmacia si aplica este recurso, teniendo el propósito de percibir las destrezas requeridas para garantizar un rendimiento excepcional, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa, acompañado con de la optimización en cuanto al uso de recursos, gestionar residuos de forma correcta, así como la innovación para mejorar la rentabilidad y la experiencia del cliente, lo cual a su vez fortalece a la farmacia Ksalud en cuanto su imagen y cumplimiento legal.

La comunicación es un elemento crucial en el proceso de gestión del capital humano, al que se le atribuye un papel y valor fundamentales, especialmente en lo que respecta a la evolución de las competencias sostenibles en el sector examinado. Esto significa que la persona tenga la capacidad de alcanzar con respeto, lealtad y compromiso los objetivos sostenibles de la

organización, dependiendo del entorno político, económico, social y cultural, especialmente en un campo tan relevante como es la salud en Venezuela.

Por otra parte, para el segundo objetivo específico que busca determinar las competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A. Se logró concluir que, para tener la Facultad de tomar decisiones para fomentar el desarrollo de habilidades sostenibles, es necesario contar con un equipo que disminuya la contaminación sonora y ahorren energía tomando en cuenta las dificultades económicas presentes.

Según Etkin (2000), la gerencia actual de las organizaciones sociales se basa en el paradigma de complejidad, lo que implica que "en la realidad están estructuradas sobre relaciones donde coexisten simultáneamente y de manera antagónica conceptos como el orden y el desorden, la estabilidad y la inestabilidad, así como la certeza y la incertidumbre". (p. 162). Por ende, el estudio propuso que las competencias sustentables son una dimensión esencial para contar con los recursos requeridos para mantener otras dimensiones del proceso de desarrollo sostenible.

En esta dirección, es importante resaltar que el estudio proporciona un enfoque metodológico valioso, pues se enfoca en la creación de un instrumento diseñado para obtener datos significativos que contribuyan a entender el fenómeno y a su análisis posterior. En consecuencia, se obtuvo una valoración exhaustiva y detallada de la complejidad de las competencias sostenibles y su efecto en organizaciones como la farmacia Ksalud. Además, el estudio enfatiza que es importante tratar estas áreas desde una perspectiva integral para asegurar que se alcancen los objetivos relacionados con la sostenibilidad en sus múltiples aspectos.

Se indica con lo anterior que la administración del capital humano es el eje central para el éxito o fracaso de la sostenibilidad, ya sea en términos económicos, sociales o culturales; esta

resulta esencial para el presente y futuro de la nación. Esto lleva a la conclusión de que el progreso de las personas en su búsqueda es lo que define la planificación constante de los objetivos estratégicos desde una perspectiva económica, social, ambiental e institucional. Esta es una tarea que le corresponde a la gerencia del sector farmacéutico, cuyo objetivo es acatar diferentes regulaciones que pueden representar un factor de competencia, tanto en el país como en el extranjero.

Mediante el proceso de desarrollo de esta investigación, se obtuvieron conocimientos y habilidades técnicas muy importantes como el desarrollo del pensamiento crítico, la interpretación, la contextualización y la capacidad de ver oportunidades y mejoras que benefician al caso estudiado dando respuesta a la problemática presentada, esto a su vez provee una preparación a los estudiantes para contribuir de manera efectiva a un futuro más responsable y consiente en una carrera tan importante como lo es la Contaduría Pública.

La forma en que se abordó la problemática en cuestión puede servir de referencia para el estudio de situaciones similares en otros casos, en el ámbito de la carrera de contaduría y administración de la UVM, ya que la investigación no solo tiene un valor teórico, sino que se consolida como un aporte relevante a la agenda global de sostenibilidad vinculado con los (ODS) y cumpliendo directamente con el rol social y educativo de la UVM, fortaleciendo el tejido empresarial e invirtiendo el ecosistema emprendedor local.

5.2 Recomendaciones

La administración del capital humano en los modelos de desarrollo sostenible y sustentables, son relevantes por sus diversos conocimientos, valores y actitudes, ya que de cierta manera estos elementos posibilitarán cambiar los índices de impacto ambiental y generar entornos laborales agradables y competitivos.

Para garantizar que las metas de la organización se cumplan, es esencial dirigir los esfuerzos hacia la productividad y la eficiencia. Para atender al capital humano, se necesita una perspectiva racional que considere la autonomía, el bienestar emocional, las necesidades de desarrollo del personal y el reconocimiento. Entender cómo interactúan estos factores es también esencial, ya que una gestión apropiada de ellos propicia relaciones laborales fuertes y mejora el desempeño en el ámbito institucional.

La planificación constante de las metas estratégicas ambientales, como una responsabilidad de la gerencia, para alcanzar el desarrollo sostenible en términos del progreso humano y su consecución, contribuyendo efectivamente en lo relativo a la salud, la equidad, la educación y el fin de la pobreza global.

Se debe mejorar la comunicación interna y externa, partiendo de plataformas como WhatsApp Business, Slack o Google Workspace, cruciales para la comunicación interna con empleados y externa con clientes, así como para la gestión de documentos compartidos y reuniones virtuales con plataformas digitales que facilitan la interacción y el trabajo en equipo, ya sea en entornos presenciales o remotos.

Para el tercer objetivo que busca diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A, se diseñaron las siguientes estrategias.

Estrategias de desarrollo y fortalecimiento de competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.

Haciendo hincapié a la farmacia Ksalud El Punto C.A. los trabajadores son responsables con la empresa y el público que atienden, promueve relaciones sociales sanas y conservan y protegen el medio ambiente. Existen muchas estrategias necesarias para transformar las actividades empresariales en espacios más sustentables y sostenibles, entre las cuales se pueden mencionar:

1. Planificar reuniones periódicas como puntos de contacto breves entre todos los integrantes del equipo de trabajo. Son una herramienta de comunicación importante porque integran el flujo de trabajo del equipo, lo que garantiza la información importante que el equipo necesita saber a la brevedad del caso. Las reuniones periódicas permiten resolver problemas de manera oportuna y evitar situaciones de mayor complicación posterior.

2. Preparar y generar confianza en los niveles intermedios como emisores porque trabajan más de cerca con los equipos, ellos son las fuentes de información más confiables. Es esencial, por lo tanto, equipar a los directores y mandos intermedios con el conocimiento que necesitan y asegurar que cuenten con las herramientas y estructuras para comunicarse de manera efectiva con su equipo. Es mutuamente beneficioso para los líderes intermedios asistir periódicamente a las reuniones del equipo, compartir nueva información y escuchar comentarios directamente del personal.

3. Actualizar las carteleras y colocarlas en lugares visibles para los trabajadores, de modo que contengan información pertinente sobre los procesos de organización, planificación, control, supervisión y ejecución; con el propósito de mantener a los empleados al tanto acerca de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en la empresa. Igualmente, los que tienen vínculo con los clientes, proveedores y otros componentes de la comunidad.

4. Utilizar la comunicación telefónica y digital, mensajería de texto, WhatsApp, telegram y otras modalidades. En la actualidad, los teléfonos celulares inteligentes, son una excelente alternativa porque permite un flujo de información masiva al instante, sin importar el lugar donde el personal se encuentre.

5. Implementar visitas periódicas a los trabajadores, no en función de fiscalización, sino de acompañamiento y comunicación, así el personal tiene confianza en el superior y puede plantear sus fortalezas y necesidades, tanto personales como profesionales.

6. Compartir actualizaciones que sean pertinentes para todos los empleados, en reuniones donde se puedan generar discusiones, estableciendo una forma coherente de presentar la información clara y directa para evitar desviaciones.

7. Diseñar las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, dado que buscan incorporar en sus decisiones corporativas y operaciones comerciales consideraciones laborales, sociales, éticas y medioambientales. Las estrategias que se fundamenten en enfoques, normas, políticas y procedimientos que establezcan la dirección para desarrollar acciones integrales del negocio con el fin de hacerlo responsable en estos aspectos. Con estas tácticas, se busca ir más allá de la simple maximización de las ganancias económicas y enfocarse en administrar de manera apropiada los riesgos e impactos ambientales y sociales del negocio; contar con prácticas

laborales que respeten los derechos de los empleados; y aportar positivamente a la sociedad y al ambiente donde opera.

8. La sostenibilidad depende en la actualidad de la responsabilidad ambiental; se centra en reducir el impacto medioambiental de las actividades empresariales mediante la promoción de prácticas sostenibles.

9. Atender la diversidad y la inclusión consiste en crear espacios laborales inclusivos que identifiquen, aprecien, incorporen y contribuyan a desarrollar el potencial que aporta la diversidad de género, cultura, orientación sexual y otras características.

10. Significar y mantener la ética empresarial, llevando a cabo todas las actividades comerciales con transparencia e integridad. Trabajar con los clientes para establecer políticas fundamentadas en estándares globales y en los principios de la compañía, con el fin de incorporar la ética empresarial en todas sus actividades.

11. Cumplir con contratos equitativos y rigurosos, supervisando apropiadamente la ejecución de los contratistas para armonizar las prácticas ambientales, sociales y éticas a lo largo de toda la cadena de suministro.

12. Causar un efecto duradero mediante la participación activa de la comunidad a lo largo del tiempo. En vez de soluciones provisionales, intenta tratar problemas y retos ambientales y socioeconómicos de forma completa. Esto significa que se produce un efecto positivo más prolongado en el medio ambiente y la sociedad.

13. Fomentar la innovación, colaborando con la comunidad para producir nuevas ideas y avances, la comunidad puede motivar soluciones innovadoras para gestionar los efectos sociales y ambientales de las operaciones y proyectos, al estar alineados con las expectativas y valores de sus trabajadores y clientes, esto refuerza la reputación corporativa.

14. Tratar en la planificación los problemas locales, ya que posibilita que las compañías enfrenten situaciones particulares que impactan a las comunidades en los lugares donde funcionan. Esto puede abarcar acciones con el fin de mejorar los ingresos, la salud, la educación a nivel local o el bienestar de la población. Es esencial tener una perspectiva social amplia y profunda, así como aproximarse a la realidad de las comunidades, para entender estas necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamillo, M y Villamor, F. (2002) Modelo de gestión por competencias Aedipe, N^a 21, junio. Pp. 3 – 12.
- Alles, M. (2006) Selección por competencias. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Álvarez Etxeberria, I. (2009). Sustainability reports as a tool to manage sustainability [Las memorias de sostenibilidad: Un instrumento para la gestión de la sostenibilidad]. Revista Española de Financiación y Contabilidad, 38(144), pp. 677–697.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Arias, F. (2012). Metodología de la investigación social. 3ra Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Arias, F. (2016). Investigación Científica y Tecnológica. 7ma Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Bavaresco de P. (2013). Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación. Sexta Edición. Maracaibo Venezuela.
- Balestrini, M. (2010). Como se elabora el proyecto de Investigación
- Baute, L. M., Iglesias, M., y Suárez, G. (2015). El desarrollo sustentable en la universidad cubana. Algunas reflexiones. Revista Universidad y Sociedad, 7(1), 78-85. Recuperado de-
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202015000100011&lng=es&tlng=es.
- Belén, M. (2022). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. Ediciones Paraninfo, SA.

- Boudreau, J. W. y Berger, C. J. (1985). Análisis de utilidad basado en la teoría de decisiones aplicado a las bajas y adquisiciones de empleados. *Journal of Applied Psychology*, 70 (3), 581–612. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.581>
- Calderón, G. Naranjo, J. Álvarez, C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral Cuadernos de Administración, vol. 23, núm. 41, julio-diciembre, 2010, pp. 13-36 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa* (3ª ed.). Maracaibo: La Columna.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª edición). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (2 da ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (8 va ed.). México: McGraw-Hill.
- Comisión Brundtland. (1984) Desarrollo y Cooperación Económica Internacional: Medio Ambiente. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- Corral, Y.; Corral, I y Corral A. (2015) Procedimientos de Muestreo. Facultad de Ciencias de la Educación Universidad de Carabobo.
- Creswell, J. W. (2003). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos*. (2ª ed.) Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cruz, P. y Vega, G. (2001). La gestión por competencias: una nueva herramienta en la planificación estratégica del recurso humano. Antofagasta, Universidad de Antofagasta.
- Cuesta, A. (2002). “Gestión de Competencias”. Ciudad de La Habana. Academia. Cummings, L. L., Schwab, D. P. (1985). “Recursos Humanos: Desempeño y Evaluación”. México. Trillas.

- Dessler, G. (2009). Fundamentos de gestión de recursos humanos (11ª ed.). Pearson Educación.
- Díaz, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid.
- Dolan, S. Raich, M. (2019). La gestión de las personas y los recursos humanos”. Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección. Barcelona.
- Ernst y Young (2008). Consultores. Manual del director de recursos humanos. Disponible en: <https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>
- Fernández, M., Vázquez, M., Dujarric, G., Díaz, N. y Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo Técnico A en Gestión de Recursos Humanos. Wímb lu, 10(2), 19-37. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/20676/21578>
- Gallego, M. (2001). Gestión humana basada en competencias (II): Procesos de gestión humana basados en competencias. (s/f) Extraído de <http://www.areasrh.com/rrhh/procesosgestionhumana.htm>
- Gallopín, G. (2003). Medio Ambiente y Desarrollo. Revista Desarrollo y Sociedad.
- Gelarbert, M. (2010, p.86).Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. (4ta edición). Madrid: ESIC. Editorial.
- Gligo, N. (2001). La dimensión ambiental en el desarrollo de América Latina. Libros de la CEPAL N°58. ISBN: 92-1-321825.
- Gramigna, M. (2002). Gestión por competencias: una opción para hacer a las empresas más competitivas. Obtenido de Belo Horizonte, MRG Consultoría e Treinamento Empresarial: <http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/gescomp.htm>.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2019) Proyecto de la investigación. 2da Edición. Editorial MC Graw Hill México.
- Hurtado, J. (2016:). Procesos de la metodología. (4ta Ed). Editorial Rumor, S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Ivancevich, J. M. (2004). Human resource management (9th Ed). McGraw-Hill Irwin.
- Leff, E. (2000). Tiempo de sustentabilidad. *Revista De Ciencias Ambientales*, 18(1), 60-65. <https://doi.org/10.15359/rca.18-1.6>
- Leff E. (2004) Racionalidad ambiental (La reapropiación social de la naturaleza), Primera edición, siglo xxi, Editores S.A. de C.V.
- Lugo, M. (2018) La Resiliencia como elemento esencial en la Cultura Organizacional. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. Año IV. Vol. IV. N°6. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela.
- Márquez, et al. (2022) *Propuesta de un perfil de competencias gerenciales para la Dirección de Deportes de la Universidad de Oriente*. [Tesis de licenciatura. Universidad de Oriente].
- Mebratu Desta (1998) Sustainability and sustainable development: Historical and conceptual review.
- Moreno, A. (2012) Competencias gerenciales. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Moreno, V. (2019). Gestión de recursos humanos. IC editorial.
- Naciones Unidas. (1987). "Informe Brundtland" Informe Nuestro futuro común. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>

Organización de las Naciones Unidas (ONU) Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD) (Viso, 2005)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2018) La cultura para la Agenda 2030.

Organización Mundial del Turismo (1994). Desarrollo del turismo Sostenible. Manual para organizaciones locales. Madrid. España.
www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0513920.pdf. Consultado 15/03/2017.

Parella y Martins, (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Argentina: Editorial Fedupel.

Páramo, D. (2021). Autoconcepto y comportamiento, Pensamiento y Gestión, núm. 51, págs. 7-14, Revista Pensamiento y Gestión. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.

Parra (2021). *Habilidades personales y profesionales utilizadas por directivos en contextos de incertidumbre financiera*. [Tesis de maestría en gerencia. Universidad de Carabobo]

Parker, McAdams y Zielinski, D. (2013) Incentivos de equipos de proyecto. Ediciones Díaz de Santos.

https://books.google.co.ve/books?id=oRcBAQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Pérez, J. (2012). Competencias laborales: Remozamiento del concepto, método para evaluarlas, medirlas y caracterizar a las personas. Revista Avanzada Científica. Guantánamo, Cuba.

Quimis y Rivera (2022). *Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos por competencias para la empresa ELICROM CIA LTDA*. Universidad de Guayaquil.

Reeve, J. (2010). Motivación y emoción. México: McGraw Hill.

Ramírez, A. (1997). Metodología de la investigación Científica. Muestra censal.

Ramírez, et al. (2024). Habilidades del talento humano sustentable y sostenible en tiempos complejos. Revista Tajamar, 3(1), 19-31.

[https://publicaciones.literal.edu.co/index.php?journal=Revista_tajamar&page=article&op=view&path\[\]=77](https://publicaciones.literal.edu.co/index.php?journal=Revista_tajamar&page=article&op=view&path[]=77)

Rodríguez, M. y Sebastián, D. (2014). Diseño de un modelo de evaluación de la gestión de recursos humanos en la empresa Coaching Head Hunting International. Quito: Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

Rocha (2022). *Competencias de egreso de sustentabilidad deseables en estudiantes de pregrado en instituciones educación superior en Chile*. [Tesis de maestría. Universidad Del Desarrollo].

<https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/e539e6a-8c84-401d-9aef-e183fa6a5d62/content>

Salgado, J.F., Viswesvaran, C. y Ones, D.S. (2001). Predictors used for personnel selection: an overview of construct, methods and techniques. En N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Organizational and Organizational Psychology*. Vol 1 (pp 165-199). Londres: Sage Saechsische, (2013) *Arboricultura sustentable de Hans Carl von Carlowitz*

Saracho, J. (2005) Un modelo general de gestión por competencias. <http://www.chilecapacita.cl/mundo/MundoCapacita.php>

Schmidt, F.L. y Hunter, J.E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124, 262-274. Souza, P. (S/F). Importancia de la capacitación. Extraído: 14 agosto 2012.

- Suárez, N., Sáenz, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. Monografía, Ciencias de la Salud.
- Spencer, L.M., y Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Editorial John Wiley and Sons. Nueva York.
- Tamayo y Tamayo, M. (2019). El Proceso de la Investigación Científica. 5ta edición. Editorial Limusa. México.
- Tsui, J. (1987) Definición de las actividades y la eficacia del departamento de Recursos Humanos: un enfoque de múltiples circunscripciones. Primera publicación: primavera de <https://doi.org/10.1002/hrm.3930260104>
- Werther, W. B. y Davis, K. (1992). *Administración de recursos humanos. El capital de las empresas*. (6ta ed.). McGraw-Hill Companies.
<https://gc.scalhed.com/recursos/files/r161r/w24756w/Administracion-de-RH-Werther.pdf>
- Zapata, F. y Rondán, V. (2016). La Investigación Acción Participativa: Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña. Lima: Instituto de Montaña.

ANEXOS

Anexo 1 Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Respetado Profesor Luis Coronado
Presente

Considerando su condición de experto en: Contenido, tengo el agrado de dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valioso aporte para la validación del instrumento que anexo a la presente. El cual tiene por objeto obtener información para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación: **Competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El punto C.A.**, que conduce la **Br. Karla González Mendoza** y la **Br. Rosmely Azuaje Masías**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

El objetivo de la investigación, es: Desarrollar un marco de competencias sustentables para fortalecer las capacidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A., promoviendo prácticas organizacionales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa.

Puede plasmar sus respuestas, en el formato de validación que se ha diseñado al efecto, le agradezco las observaciones o sugerencias que pueda hacer sobre su contenido, las cuales serán consideradas para enriquecer y/o mejorar el instrumento.

Atentamente

Rosmely Andreina Azuaje Masías
 30 867 235

Karla Graciela González Mendoza
 27 557 524

Anexo 1 (cont.)

22	X				X				X				X			
23	X				X				X				X			
24	X				X				X				X			
25	X				X				X				X			
26	X				X				X				X			
27	X				X				X				X			
28	X				X				X				X			
29	X				X				X				X			
30	X				X				X				X			

Observaciones Generales:

Experto

Apellidos y Nombres:



Firma:

Anexo 2 Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Respetado Profesor Jesús Simanca|
Presente

Considerando su condición de experto en: Metodología de la Investigación, tengo el agrado de dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valioso aporte para la validación del instrumento que anexo a la presente. El cual tiene por objeto obtener información para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación: **Competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El punto C.A.**, que conduce la **Br. Karla González Mendoza** y la **Br. Rosmely Azuaje Masías**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública.

El objetivo de la investigación es: Desarrollar un marco de competencias sustentables para fortalecer las capacidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A. promoviendo prácticas organizacionales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa.

Puede plasmar sus respuestas, en el formato de validación que se ha diseñado al efecto, le agradezco las observaciones o sugerencias que pueda hacer sobre su contenido, las cuales serán consideradas para enriquecer y/o mejorar el instrumento.

Atentamente

Rosmely Andreina Azuaje Masías
 30 867 235

Karla Graciela González Mendoza
 27 557 524

Anexo 2 (cont.)

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Fecha:

Nombre del Experto:

Estudios realizados (Por favor especifique el título académico obtenido en cada caso).

Pregrado: **Lcdo. En Letras** (mención Lengua y Literatura Inglesa)**Lcdo. En Educación** (mención Letras).Especialización: **Especialista en Evaluación Educacional.**

Maestría:

Doctorado: **Dr. En Ciencias de la Educación.**

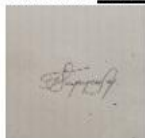
25	X				X			X							
26	X				X			X							
27	X				X			X							
28	X				X			X							
29	X				X			X							
30	X				x			X							

Observaciones Generales: Los planteamientos no deberían ser redactados en forma de interrogante, debiera ser una oración afirmativa para que el encuestado dé su escala.

El instrumento está aprobado con observaciones.

Experto

Apellidos y Nombres: **Dr. Jesús A. Simancas M.**



Firma:

Anexo 3 Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Respetada Profesora María Teresa Bravo
Presente

Considerando su condición de experto en procesos tecnológicos, administrativos y estadísticos, tengo el agrado de dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valioso aporte para la validación del instrumento que anexo a la presente. El cual tiene por objeto obtener información para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación titulada: **Competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.**, que conduce la Br. Karla González Mendoza y la Br. Rosmely Azuaje Masías, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

El objetivo de la investigación, es: Desarrollar un marco de competencias sustentables para fortalecer las capacidades del sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A., promoviendo prácticas organizacionales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa.

Puede plasmar sus respuestas, en el formato de validación que se ha diseñado al efecto, le agradezco las observaciones o sugerencias que pueda hacer sobre su contenido, las cuales serán consideradas para enriquecer y/o mejorar el instrumento.

Atentamente

Rosmely Andreina Azuaje Masías
30 867 235

Karla Graciela González Mendoza
27 557 524

Anexo 3 (cont.)

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Fecha: 12 de septiembre de 2025

Nombre del Experto: María Teresa Bravo

Estudios realizados:

Pregrado: Ingeniero en Sistemas

Especialización: -

Maestría: Administración de Empresas

Doctorado: Ciencias Gerenciales

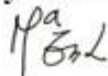
22	X					X			x				X				
23	X					X			X				X				
24	X					X			X				X				
25	X					X			X				X				
26	X					X			X				X				
27	X					X			X				X				
28	X					X			X				X				
29	X					X			X				X				
30	x					x			X				X				

Observaciones Generales:

Experto

Apellidos y Nombres: María Teresa Bravo

Firma:



Anexo 4 Cuestionario N° 1

Datos demográficos.

Apellidos y Nombres: _____

Cédula de Identidad: _____

Edad: _____

Género: _____

Tiempo en la Empresa: _____

Nivel Educativo: _____

INSTRUMENTO		Alternativas de respuesta				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
Indicador: Competencias Básicas						
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?			X		
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?					X
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?			X		
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?					X
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?					X
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?					X
Indicador: Motivación y Elección						
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?	X				
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?			X		
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?			X		
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?					X
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?		X			
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?			X		
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?			X		
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?					X
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?				X	
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?				X	

Anexo 4 (cont.)

N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés		1	2	3	4	5
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					X
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?					X
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?		X			
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?					
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?		X			
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?			X		
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?					X
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?					X
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?	X				
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?	X				
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?	X				
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?			X		
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?			X		
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?			X		

Anexo 5 Cuestionario N° 2

Datos demográficos.

Apellidos y Nombres: _____

Cédula de Identidad: _____

Edad: _____

Género: _____

Tiempo en la Empresa: _____

Nivel Educativo: _____

INSTRUMENTO						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
Indicador: Competencias Básicas		1	2	3	4	5
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?					X
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?					X
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?			X		
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?					X
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?					X
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?					X
Indicador: Motivación y Elección						X
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?		X			
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?			X		
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?				X	
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?				X	
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?		X			
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?					X
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?				X	
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?					X
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?					X
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?					X

Anexo 5 (cont.)

Nº	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
Nº	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés		1	2	3	4	5
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					X
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?					X
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?					X
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?					X
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?					X
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?				X	
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?					
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?					X
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?				X	
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?			X		
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?			X		
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?				X	
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?		X			
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?			X		

Anexo 6 Cuestionario N° 3

INSTRUMENTO						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.		<i>Nunca</i> <i>Casi nunca</i> <i>A veces</i> <i>Casi siempre</i> <i>Siempre</i>				
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
Indicador: Competencias Básicas		1	2	3	4	5
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?					✓
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?	✓				✓
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?	✓				
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?					✓
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?					✓
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?					✓
Indicador: Motivación y Elección						
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?		✓			
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?					✓
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?					✓
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?					✓
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?			✓		
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?					
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?			✓		
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?					✓
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?					✓
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?					✓

Anexo 6 (cont.)

N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A. Variable: Competencias sustentables Dimensión: Componentes de las competencias						
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A. Variable: Competencias sustentables Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés		1	2	3	4	5
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					✓
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?					✓
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?					✓
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?					✓
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?					✓
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?					✓
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?					✓
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?					✓
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?					✓
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?					✓
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?					✓
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?					✓
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?					✓
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?					✓

Anexo 7 Cuestionario N° 4

INSTRUMENTO						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Variable: Competencias sustentables		1	2	3	4	5
Dimensión: Componentes de las competencias						
Indicador: Competencias Básicas						
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?					X
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?					X
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?			X		
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?					X
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?				X	
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?			X		
Indicador: Motivación y Elección						
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?					X
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?			X		
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?			X		
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?				X	
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?				X	
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?				X	
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?				X	
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?					X
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?			X		
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?		X			

Anexo 7 (cont.)

N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
		1	2	3	4	5
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés						
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					X
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?				X	
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?				X	
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?				X	
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?					X
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?					
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?					X
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?					X
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?				X	
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?				X	
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?					X
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?					X
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?		X			
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?					X

Anexo 8 Cuestionario N° 5

INSTRUMENTO						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.		<i>Nunca</i> <i>Casi nunca</i> <i>Algunas veces</i> <i>Casi siempre</i> <i>Siempre</i>				
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias		1	2	3	4	5
Indicador: Competencias Básicas						
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?				✓	
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?					✓
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?	✓				
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?					✓
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?				✓	✓
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?				✓	
Indicador: Motivación y Elección						
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?					
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?			✓		
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?			✓		
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?	✓				
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?	✓				
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?			✓		
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?			✓		✓
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?					✓
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?					✓
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?				✓	

Anexo 8 (cont.)

N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
		1	2	3	4	5
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés						
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					✓
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?		✓			
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?			✓		
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?		✓			
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?				✓	
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?			✓		✓
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?			✓		
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?	✓				
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?	✓				
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?	✓				
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?					✓
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?				✓	
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?		✓			
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?			✓		

Anexo 9 Cuestionario N°6

INSTRUMENTO						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.		Muercá	Café	Algodón	Caja	Empate
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
Indicador: Competencias Básicas		1	2	3	4	5
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?					X
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?					X
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?	X				
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?				X	
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?					X
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?					X
Indicador: Motivación y Elección						
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?		X			
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?			X		
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?					X
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?		X			
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?			X		
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?				X	
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?				X	
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?			X		
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?			X		
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?		X			

Anexo 9 (cont.)

Nº	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
Nº	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.		Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi				
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés		1	2	3	4	5
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					X
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?					X
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?		X			
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?			X		
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?			X		
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?			X		
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?			X		
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?					X
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?					X
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?					X
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?			X		
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?					X
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?			X		
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?				X	

Anexo 10 Cuestionario N° 7

INSTRUMENTO						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.		<i>Nunca</i> <i>Casi nunca</i> <i>Algunas veces</i> <i>Casi siempre</i> <i>Siempre</i>				
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias		1	2	3	4	5
Indicador: Competencias Básicas						
1	¿En tu labor gestionas recursos para el mejor funcionamiento de la empresa?					X
2	¿Utilizas la empatía con tus compañeros de labores y con los clientes?					X
Indicador: Competencias diferenciadoras						
3	¿En la empresa se desarrollan talleres sobre autoestima y valores?	X				
4	¿Consideras que el trato entre compañeros de trabajo es respetuoso y profesional?					X
Indicador: Creación de puestos y perfiles laborales						
5	¿Para ingresar a trabajar en la empresa te realizaron una entrevista para determinar tus habilidades?					X
6	¿Trabajas en el área de acuerdo a tu perfil?	X				
Indicador: Motivación y Elección						
7	¿En la empresa consideran aspectos personales al captar al personal?					X
8	¿En tu empleo recibes algún tipo de motivación?			X		
Indicador: Capacitación y crecimiento						
9	¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación para comenzar a trabajar en la empresa?			X		
10	¿Durante el tiempo que has laborado en la empresa te han dado algún tipo de perfeccionamiento técnico?				X	
Indicador: Planes de desarrollo profesional						
11	¿En la empresa aplican un plan de desarrollo, crecimiento y progreso de los empleados?	X				
12	¿En la empresa reconocen tu potencial con posibilidades futuras de ocupar puestos de mayor nivel?					X
Indicador: Administración del rendimiento						
13	¿En el rendimiento laboral de los empleados se toma en cuenta el logro y el método (habilidades)?					X
14	¿En tu evaluación de desempeño ha sido satisfactorio?				X	
Indicador: Compensación y beneficios						
15	¿Consideras que la empresa mantiene salarios justos internamente y competitivos respecto al mercado?				X	
16	¿La compensación y los beneficios que recibes son acordes a tu desempeño?	X				

Anexo 10 (cont.)

N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Identificar las competencias sustentables para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Componentes de las competencias						
N°	Ítems	Alternativas de respuesta				
Objetivo: Determinar competencias sustentables actuales para el sector administrativo en la farmacia Ksalud El Punto C.A.						
Variable: Competencias sustentables						
Dimensión: Gerencia para el desarrollo de competencias sustentables						
Indicador: Modelo de los grupos de interés		1	2	3	4	5
17	¿Te enfocas en el servicio, proporcionando productos y servicios al cliente?					X
18	¿Valoran la eficiencia del talento humano desde su base hacia el reflejo de responsabilidad?				X	
Indicador: Modelo utilitario						
19	¿La empresa implementa prácticas innovadoras en la gestión de recursos humanos?	X				
20	¿En la empresa convierten las prácticas de gestión de recursos humanos en indicadores económicos?	X				
Indicador: Modelo de relaciones						
21	¿Las prácticas de gestión se alinean con las estrategias organizacionales?				X	
22	¿En la empresa se conectan las estrategias con las acciones del recurso humano?				X	
Indicador: Análisis de puestos						
23	¿La empresa realiza frecuentemente la selección del personal?					X
24	¿Tienes claro cuál es el tipo de trabajo que desarrolla la empresa?					X
Indicador: Reclutamiento del personal						
25	¿La empresa realiza reclutamiento del personal a través de un proceso de convocatoria?					X
26	¿La empresa realiza el reclutamiento del personal a nivel interno, externo y mixto?				X	
Indicador: Selección del personal						
27	¿En la empresa, para seleccionar el personal se aplican pruebas de conocimiento, de actitud y psicológicas?	X				
28	¿La empresa busca aumentar el desempeño laboral al seleccionar al personal?				X	
Indicador: Sistema de compensación						
29	¿Recibes algún tipo de estímulo en el trabajo?	X				
30	¿La empresa desarrolla un enfoque sustentable que incluye la gestión estratégica del talento humano?					X

Anexo 11 Grupo de trabajo Farmacia Ksalud El Punto C.A






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

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor(a) del Trabajo de Grado: **COMPETENCIAS SU STENTABLES PARA EL SECTOR ADMINISTRATIVO EN LA FARMACIA K SALUD EL PUNTO C.A.**, realizado por: **Rosmely Andreina Azuaje Masías**, titular de la C.I. N° 30.867.235 y **Karla Graciela González Mendoza**, titular de la C.I. N° 27.557.524, para optar por el título de Licenciadas 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,


Prof. Karla Paredes
C.I. 14.799.624
TUTOR



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombuy@uvm.edu.ve