

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



**PERFIL DEL GERENTE
EN EMPRESAS VIRTUALES**

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de
Magister en Recursos Humanos

Autora: Econ. Ana Terán
Tutor: Dr. Adán Oberto

Maracaibo, Julio 2002

Perfil del Gerente en Empresas Virtuales



UNIVERSIDAD
Rafael Beloso Chacín

**DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NIVEL: MAESTRÍA**

VEREDICTO

Quienes suscriben, **Dr. LUCAS GREGORIO DEL MORAL REYES, MSc. GLADYS ARACELYS PADRÓN Y Dr. ADÁN OBERTO.** Designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de **URBE**, para evaluar el Trabajo de Grado Titulado: **PERFIL DEL GERENTE EN EMPRESAS VIRTUALES.** Que presenta el (la) Maestrante, **ANA TERESA TERÁN ESCALONA**, titular de la cédula de identidad N°. **6.253.523**, bajo la Tutoría de: **Dr. ADÁN OBERTO**, titular de la cédula de identidad N°. **5.562.625**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo después de la exposición y defensa correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de **DIEZ Y NUEVE (19)** puntos, asignándole la mención _____, de conformidad con las normas vigentes en esta Institución, para la evaluación de los Trabajos de Grado, para obtener el Grado de **MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.**
En fé de lo cual firman, en Maracaibo, 30 de julio de 2002.

Dr. Lucas G. Del Moral R.
C.I. N°. 5.752.619
Univ. o Institución a la que pertenece
URBE

MSc. Gladys A. Padrón
C.I. 7.611.413
Univ. o Institución a la que pertenece
URBE

Dr. Adán Oberto
C.I. N°. 5.562.625
Univ. o Institución a la que pertenece
URBE



DEDICATORIA

A **Dios**, quien es mi protector y guía.

A mis **Hijos, María, Jesús y Karomar**

A mis **Padres**, quienes me dieron la vida, su amor y cariño.

A mis **Hermanos**, por su compañía, amor y cariño incondicional.

A **Alberto Oberto**, mi paciente y comprensivo compañero.

A mis amigos incondicionales; **Jesús García, Yadira Ferrer y Belkis Zambrano**.

Ana Teresa Terán E.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor **Adán Oberto** por su ayuda incondicional y sus oportunos conocimientos.

A mi compañero de trabajo **Jesús García**, gracias por su ayuda incondicional.

A los profesores de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín por sus valiosos conocimientos.

Gracias a Todos

RESUMEN

TERÀN, Ana. **PERFIL DEL GERENTE EN LAS EMPRESAS VIRTUALES**. Universidad "Dr. Rafael Belloso Chacín". Programa de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Maracaibo, 2002.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar el perfil del gerente en las empresas virtuales en Venezuela. Para cumplir con dicho objetivo se estructuró un marco teórico sustentado en los planteamientos de autores tales como; Reuter y Conde, Robbins, Cuestas, entre otros. El tipo de investigación se catalogó como básica, descriptiva, bajo la modalidad de campo, con un diseño no experimental, transeccional descriptivo. La población estuvo conformada por un total de treinta y siete (37) gerentes, a quienes se les un cuestionario simple compuesto por ocho (8) preguntas de selección y treinta (30) tipo escala. El instrumento fue validado por diez (10) expertos en el área de gerencia en recursos humanos, en cuanto a la confiabilidad el cuestionario fue sometido a una prueba piloto para luego aplicar el coeficiente de confiabilidad basado en el método de estabilidad, el cual se ubicó en 0.90. Los resultados del estudio indican que el perfil del gerente en las empresas virtuales en Venezuela, es joven, predominantemente del sexo masculino, altamente formado, proclive al uso de nuevas tecnologías, con un estilo de liderazgo participativo, consultivo y una actitud favorable a la participación de sus colaboradores inmediatos en su toma de decisiones. Por lo que se recomienda a los gerentes objeto de estudio, profundizar en su proceso de desarrollo profesional, incluyendo en su currículo, planes de capacitación en materias de actualización con respecto a los más recientes enfoques y filosofías gerenciales, así mismo recomienda a las empresas virtuales evaluar la actitud del recurso humano frente a los cambios del entorno.

PALABRAS CLAVE: PERFIL, GERENTE, EMPRESAS VIRTUALES.

ABSTRACT

TERÁN, Ana. **PROFILE OF A MANAGER IN VIRTUAL ENTERPRISES**. “Dr. Rafael Beloso Chacín University”. Master`s degree on Human Resources. Maracaibo 2002

This research has as a main objective to determine the profile of a manager in virtual enterprises in Venezuela. A theoretical framework based on some authors` statements was structured in order to accomplish with such an objective. The kind of investigation was ranged as basic, descriptive, field modal with a non experimental descriptive design. The population was composed of thirty seven (37) managers who were given a simple questionnaire made up of eight (8) questions to be selected and thirty (30) of scale type. The instruments were validated by ten (10) experts on human resources. Concerning to the reliability, the questionnaire was taken into pilot trial and then applied the coefficient reliability based on the stability which reached 0.90. The results of the research indicate that the profile of managers in virtual enterprises in Venezuela is a young, mostly male sex, academically high, enthusiast to the use of new technology, with a participative managing style and favorable attitude to his collaborators in the decision –making. According to this, it is recommended that the managers used in this study to deepen their professional development process, including their curricula, plans to capacitate themselves on updated subjects related to the most recent approaches and management philosophies, likewise, it is, also, recommended that the virtual enterprises evaluate the attitude of the human resource faced to the changes around.

KEY WORDS: PROFILE, MANAGER, VIRTUAL ENTERPRISES

ÍNDICE GENERAL

VEREDICTO.....	ii
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema.	4
1.1. Formulación del problema.....	10
2. Objetivos de la Investigación	11
2.1. Objetivo General.....	11
2.2. Objetivos Específicos.....	11
3. Justificación de la Investigación	11
4. Alcance de la Investigación.....	13
5. Delimitación de la Investigación	14

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2. Bases Teóricas	24
2.1. Perfil	24
2.1.1 Concepciones sobre el gerente	25
2.1.1.1 Concepciones sobre el perfil del gerente	30
2.1.2 Formación Académica y Profesional del Gerente	37
2.1.3 Estilo de Dirección	41
2.1.3.1 Liderazgo del Gerente	43
2.1.4 Actitud personal del Gerente	56
2.2 Empresas Virtuales	62
3. Sistema de Variables.....	67

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Investigación.....	70
2. Diseño de la Investigación	71
3. Población	72
4. Técnica e instrumento de Recolección de Datos	74
4.1 Validez y Confiabilidad del instrumento	76
5. Análisis de los datos	77
6. Procedimiento de la investigación.....	78

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

1. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	81
2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	106
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES.....	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de la variable	68
Cuadro 2. Distribución de la población.....	73
Cuadro 3. Construcción de ítems	75

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Sexo	82
Tabla 2.Edad	82
Tabla 3.Titulos de Pregrado	83
Tabla 4. Titulos de Posgrado.....	85
Tabla 5. Estudios de Perfeccionamiento	86
Tabla 6. Areas de mayor habilidad técnica	87
Tabla 6.1. Habilidad Tecnica	88
Tabla 7. Años de experiencia	90
Tabla 8.Reconocimientos.....	91
Tabla 9. Liderazgo.....	92
Tabla 10. Empatía.....	95
Tabla 11. Capacidad de Negociación.....	97
Tabla 12. Aceptación de la Ambigüedad.....	99
Tabla 13. Prioridad de las ideas.....	101
Tabla 14. Trabajo en equipo.....	103
Tabla 15. Rapidez basadas en las nuevas tecnologías.....	104
Tabla 16 Perfil del Gerente.....	112

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo	82
Gráfico 2. Edad	83
Gráfico 3. Titulos de Pregrado	84
Gráfico 4. Titulos de Posgrado.....	85
Gráfico 5. Estudios de Perfeccionamiento	86
Gráfico 6. Areas de mayor habilidad técnica	87
Gráfico 7. Habilidad Tecnica.....	89
Gráfico 8. Años de experiencia	90
Gráfico 9. Reconocimientos	91
Gráfico 10. Liderazgo.....	95
Gráfico 11. Empatía.....	97
Gráfico 12. Capacidad de Negociación.....	99
Gráfico 13. Aceptación de la Ambigüedad.....	100
Gráfico 14. Prioridad de las ideas.....	102
Gráfico 15. Trabajo en equipo.....	104
Gráfico 16. Rapidez basadas en las nuevas tecnologías.....	105

INTRODUCCIÓN

El final del siglo XX y el inicio del siglo XXI, ha estado caracterizado por la emergencia y consolidación de la llamada sociedad de la información, en la cual se ha enfatizado el uso de las tecnologías de la informática y la computación, para integrar mediante redes de ordenadores a escala global, a millones de personas en todo el mundo, creando sistemas comunicacionales interactivos.

Internet, se ha vuelto un medio tecnológico y comunicacional, mediante el cual se ha hecho posible transnacionalizar la demanda y oferta de comunicación a nivel mundial, induciendo la creación de diversas modalidades de servicios orientados a satisfacer de manera masiva las necesidades y requerimientos de la llamada “aldea global.”

En este marco, han cobrado relevancia las organizaciones virtuales las cuales se dedican a realizar diversos tipos de actividades productivas, mediante la utilización de canales electrónicos, utilizando protocolos de comunicación que permitan ejecutar transacciones de carácter comercial. No obstante, es poco lo que realmente se conoce acerca de dichas organizaciones, así como de los líderes quienes las dirigen, por lo cual el

presente trabajo de investigación está orientado a determinar el perfil del gerente en la empresa virtual, como un medio para profundizar el conocimiento de este tipo de organizaciones emanadas del progreso tecnológico actualmente vigente en la sociedad.

Para cumplir con dicho propósito se ha estructurado el siguiente trabajo de investigación, el cual contiene los siguientes capítulos:

El Capítulo I, denominado El Problema, abarca el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación y delimitación de la investigación.

El Capítulo II, titulado Marco Teórico, cubre los aspectos relacionados con los antecedentes de la investigación, bases teóricas, y el sistema de variables.

El Capítulo III, llamado Marco Metodológico, establece los lineamientos metodológicos a seguir en relación: al tipo de investigación, diseño de la investigación, población, técnica e instrumento de medición, así como los procedimientos de validación, confiabilidad, y análisis de información.

En el cuarto Capítulo se presentan los resultados, analizándolos y discutiéndolos, bajo el fundamento de las bases teóricas. Finalmente, se plantean una serie de conclusiones y recomendaciones sobre el perfil del gerente en las empresas virtuales.