

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan una serie de investigaciones relacionadas con la variable tratada en este trabajo, las cuales servirán como antecedentes de esta investigación aportando cada una de ellas elementos que faciliten la culminación de este trabajo.

Rubio (1999), en su obra titulada “gestión tecnológica y asimilación de tecnología en la industria de la radiodifusión zuliana”. Cuyo propósito fundamental de esta investigación es determinar en que medida contribuye la orientación de la gestión tecnológica al desarrollo del proceso de asimilación de tecnología en la industria de la radiodifusión zuliana.

Este estudio exigió la realización de un proceso de diagnóstico que permitió detectar el nivel de asimilación tecnológica de las empresas componentes de la industria radiodifusora y las prioridades que el sector tiene para fortalecer la implementación de la gestión tecnológica, cuya orientación está inmersa en el plan tecnológico de la misma, lo que representa el camino o el rumbo que debe trazar para mantenerse actualizada y en posición vanguardista.

La investigación es de tipo descriptivo, y contó con una población constituida por los directivos y gerentes de emisoras AM – FM. La información fue recolectada a través de la aplicación de una encuesta cuyo resultados fueron tabulados, analizados e interpretados, lo que permitió conocer la orientación que tiene la gestión tecnológica en el desarrollo de la asimilación de tecnología en dichas empresas. Los resultados de la investigación evidenciaron que la velocidad del cambio tecnológico y el desarrollo de la industria radiodifusora se apoya y descansa sobre las orientaciones de la gestión tecnológica y el eficiente proceso de asimilación de tecnología del sector.

Esta investigación aportó a través de sus resultados, que las acciones ejecutadas por la empresa estudiada para aprovechar el proceso de adquisición de tecnología se obtiene mediante estudios de mercado y búsqueda de información sobre nuevas tecnologías, entre otros, para visualizar nuevas tendencias que permitan fortalecer el proceso de gestión tecnológica y de la misma manera el proceso de asimilación de tecnología en la industria de telecomunicaciones.

En la investigación de Mendoza (2000), cuyo título “proceso de transferencia de tecnología en el sector salud”. Se presentaron como objetivos analizar el proceso de transferencia de tecnología en el ámbito de la Unidad de Cuidados Intensivos del Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo a través de la identificación de los mecanismos utilizados por la organización para la adquisición de tecnología de equipo,

determinación de las estrategias de capacitación y aprendizaje tecnológico que la misma impulsa y caracterización de las modalidades de transferencia de la etnología en el nivel intra, Inter y extraorganizacional.

El estudio se desarrolló como una investigación de campo de carácter descriptivo transeccional no experimental, cuya población fue de 38 personas formada por médicos, enfermeras y personal administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos y del Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo. Sus resultados revelaron carencia de mecanismos de gestión tecnológica que permitan disponer de una información tecnológica precisa, objetiva y compartida, motivada en parte por la inexistencia de un ente encargado de dicha gestión.

En búsqueda de mayor información sobre la transferencia de tecnología para la realización de la presente investigación, el trabajo de Mendoza (2000) proporcionó otros antecedentes sobre este problema de investigación, lo cual permitió clarificar y conceptualizar elementos de la adquisición tecnológica en el área de la salud y por medio de los resultados obtenidos fue posible destacar la importancia de un proceso sistemático de capacitación y aprendizaje y con el fin de aprovechar oportunidades tecnológicas.

Por otra parte, Nones (2000) realizó una investigación titulada "gestión tecnológica en el sector salud caso: Centro Medico Paraíso". Cuyo objetivo fue caracterizar la gestión tecnológica en el sector salud, a través de la descripción de los procesos de adquisición y asimilación de tecnología en el Centro Medico Paraíso.

La investigación realizada fue descriptiva, la población de la investigación estuvo conformada por los directivos del Centro Medico Paraíso y los jefes de los servicios que utilizan tecnologías que dependen administrativamente de la clínica. Los resultados del estudio permitió concluir sobre la necesidad de tomar la gestión tecnológica como ente fundamental para la adquisición de equipos y el aprendizaje tecnológico a las personas que los manejan para el aprovechamiento máximo de la tecnología.

A partir de esta investigación fue posible conceptualizar la línea de investigación en la que se inserta esta tesis, gestión tecnológica en el sector salud; permitió además, estudiar las variables de adquisición y asimilación de tecnología, donde se determinan algunos factores que afectan a la organización, con la finalidad de orientar a la misma a ejecutar nuevas estrategias para la solución de problemas tecnológicos que afectan al sector salud, mejorando su calidad y efectividad de la investigación, infiriendo la necesidad de gerenciar las tecnologías para obtener un mayor rendimiento de ellas.

Daza (2002), llevó a cabo la investigación “gestión tecnológica y negociación de tecnología como ventaja competitiva para las empresas de salud”, llevada a cabo en los principales centros de salud públicos de Monterrey, México. Su propósito fue determinar los mecanismos directos e indirectos de transmisión o transferencia de tecnología, como determinantes para la negociación de tecnología que de los mejores beneficios al contratante, como lo es en este caso el sector salud a nivel público.

Esta fue una investigación descriptiva, donde se utilizaron instrumentos de investigación tipo entrevistas y encuestas al personal encargado de la adquisición de equipos en los departamentos de compra de los principales hospitales de Monterrey.

La investigación, arroja como resultados favorables que la negociación supone la búsqueda de un equilibrio y de un encuentro justo de los intereses de las partes, y su negociación no solo se basa en compra de maquinaria sino en la transferencia de conocimiento, incorporados en la maquinaria, asistencia técnica para la operacionalización de la maquinaria y hasta para la manutención de la misma. De este estudio se tomó en consideración las etapas de la adquisición de tecnología propuestas por el autor y las ventajas al momento de brindar un servicio de excelente calidad al implementar un adecuado proceso de adquisición según las necesidades de la organización

La investigación de Guerrero (2003), titulada “gestión tecnológica en empresas de servicio (CANTV)”, tuvo como propósito evaluar la gestión tecnológica en la empresa de servicios CANTV (Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela). El estudio se desarrolló sustentado según los lineamientos dispuestos para la gestión tecnológica de Paredes (1996), el Centro Interamericano de Desarrollo Andino (CINDA 1999), Salazar (1995), Gómez(1990) y otros. Se realizó una investigación de tipo descriptiva, exploratoria y de campo. Según el diseño de la investigación se consideró no experimental. La población y muestra estuvo conformada por los gerentes de corporación CANTV en la región zuliana, conformada por 21 sujetos.

Los resultados obtenidos reflejaron algunas debilidades en la gestión tecnológica de la empresa de servicios CANTV, las cuales pudieran ser superadas planificando y ejecutando estrategias que ayuden a la creación, difusión y uso de la tecnología. Se formularon estrategias para la gestión tecnológica en CANTV, la cual contempla los siguientes pasos: definición de objetivos, planeación tecnológica, adquisición y venta de tecnología, adaptación de tecnología, ingeniería, asimilación de tecnología y auditoría tecnológica.

Estos resultados proporcionaron elementos teórico-conceptuales para la descripción del proceso de adquisición de tecnología, como elemento importante de la gestión tecnológica, principal variable de esta investigación.

En la investigación de Villamizar (2003), titulada “La transferencia científico tecnológica en el sector salud, centro de enfermedades cardiovasculares Dr. Tulio Alberto Sulbarán”. Sus objetivos fueron identificar en dicha institución los mecanismos empleados para la selección y adquisición de equipos, caracterizar las modalidades de transferencia de tecnología a niveles intra, inter y extra organizacionales, así como identificar las estrategias de capacitación y aprendizaje tecnológico que la misma impulsa.

Desde el punto de vista metodológico, se seleccionaron muestras del personal interno del centro de enfermedades cardiovasculares y una muestra representativa de clientes institucionales beneficiarios del proceso de transferencia tecnológica que allí se lleva a cabo. La data analizada reveló

que no existe un proceso sistemático para la selección y evaluación de la tecnología adquirida, así mismo se detectó la necesidad de implementar modalidades de transferencia intrainstitucionales que cubran los requerimientos de todo el personal de la institución.

Los resultados obtenidos de la investigación citada arrojan que no existen lineamientos explícitos en cuanto a políticas de aprendizaje, ni estrategias para la inducción de nuevo personal. Este antecedente proporcionó orientaciones para construir las bases teóricas de esta investigación, debido a que identificó los mecanismos empleados para la adquisición de tecnología de equipos; y caracterizó las modalidades de transferencia de tecnología en un centro de salud.

Por otra parte, Mendoza (2004) realizó la investigación “modelo sistémico para la adopción tecnológica: caso Herramientas CASE por sus siglas en inglés: CASE (*Computer Aided Software Engineering* ó Ingeniería de *Software* Asistido por Computadora)”. Cuyos objetivos fueron establecer las ideas básicas de un modelo sistémico de adopción tecnológica para herramientas CASE y ofrecer a las organizaciones desarrolladoras de sistema de software en Latinoamérica de un marco de referencia que oriente el proceso de adopción de herramientas CASE. La investigación fue un estudio de caso y la población de este estudio fue un banco venezolano (no identificado en el estudio).

Los resultados de esta investigación permitieron verificar la importancia de distribuir los factores organizacionales propuestos en términos de

necesidad, capacidad y voluntad y determinar por medio de la evaluación del modelo sistémico de adopción tecnológica para herramienta CASE que la evaluación del proveedor es la que va a indicar cual herramienta que debe utilizarse en cada caso. Esta investigación, aun cuando no se desarrolló en una empresa de salud, contribuyó con la realización de este trabajo al presentar y analizar el modelo de adquisición de tecnología de Avalos (1987), y su importancia dentro de cualquier área empresarial

2. BASES TEÓRICAS

En este capítulo se presenta una revisión teórica de los conceptos y fundamentos de la adquisición de tecnología, buscando alcanzar uniformidad con respecto a la terminología, definiciones y enfoques seleccionados para el tratamiento de la investigación.

2.1. GESTIÓN TECNOLÓGICA

Sáenz y Capote (1998 citados por González 2005) definen la gestión tecnológica como “la gerencia de los procesos de innovación tecnológica, el incremento de capacidades tecnológicas mediante la acumulación de conocimientos respecto a los procesos productivos, sus potencialidades, convirtiendo la información en conocimiento y desarrollando la memoria tecnológica”.

Por otra parte, la gestión tecnológica según Paredes (1996) se debe

definir bajo dos dimensiones una macro y una micro. A nivel macro comprende las políticas gubernamentales. Mientras que a nivel micro constituye el conjunto de decisiones empresariales que engloban operaciones técnico–gerenciales que tengan que ver con la selección, negociación, transferencia, adaptación, utilización y asimilación de una tecnología determinada, trascendiendo hacia la generación de capacidades tecnológicas: (a)aprendizaje, (b)asimilación, (c)modificación de procesos y/o productos, (d)generación de nuevos procesos o productos, (e)evaluación del esfuerzo tecnológico empresarial y (f)regulaciones gubernamentales.

Es por ello, que la gestión tecnológica es un sistema de conocimientos y prácticas relacionados con los procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de la tecnología. Algunos conciben este sistema como "una colección de métodos sistemáticos para la gestión de procesos de aplicación de conocimientos, extender el rango de actividades humanas y producir bienes y servicios" (Kanz,1996). Mientras otros, como Pier (1999), lo considera integrado por los conocimientos de "ingeniería, ciencias y disciplinas del área de gestión, para planear, desarrollar e implementar capacidades tecnológicas en el diseño y el logro de los objetivos estratégicos y operacionales de una organización" .

Como se ve entonces la gestión tecnológica se aplica en cada una de las diferentes fases por las cuales pasa una organización; se supone que dicha gestión cumple objetivos específicos en cada fase, incluyendo la selección de la tecnología dentro del proceso de la adquisición de la tecnología la cual constituye la variable de estudio en esta investigación.

Además, Avalos (2002) señala que la gestión tecnológica no es un campo del saber meramente especulativo sobre la tecnología y su desarrollo; es también una práctica soportada en un conocimiento derivado del análisis y la interpretación de las observaciones del comportamiento del desarrollo tecnológico, como proceso social, y resultado de las observaciones de este proceso en organizaciones y países, y de su relación con el proceso de desarrollo global de las sociedades modernas; es por esto que una empresa que ha incorporado la gestión tecnológica en su cultura, lo hace también en su cadena de valor y realizando sus actividades en forma sistemática mediante procesos básicos que desarrollan funciones de gestión tecnológica.

Es importante señalar que el autor Paredes (1991) dice que la organización debe estar en capacidad de identificar, buscar y captar la información; evaluar y analizarla para la producción de nuevos conocimientos y conservar ese conocimiento adquirido interna y externamente para su difusión interna, ordenada y selectiva, en este caso sería la memoria tecnológica y su concepto abarca todos los aspectos como la tecnología, la organización y el aprendizaje tecnológico (ver Cuadro 1).

CUADRO 1. Gestión Tecnológica.

Autor	Concepto	Enfoque
Sáenz y Capote, 1998	"la gerencia de los procesos de innovación tecnológica, el incremento de capacidades tecnológicas mediante la acumulación de conocimientos respecto a los procesos productivos, sus potencialidades, convirtiendo su información en conocimiento y desarrollando su memoria tecnológica".	"los autores hacen referencia a la gestión tecnológica orientados hacia el ámbito de la descripción de una disciplina, en la que cada paso se orienta al área gerencial".
Paredes, 1996	"se debe definir bajo dos dimensiones una macro (comprende las políticas gubernamentales) y a nivel micro (comprende el conjunto de decisiones empresariales que engloban operaciones técnico-gerenciales y tienen que ver con la selección, negociación, transferencia, adaptación y utilización de una tecnología determinada".	"Este autor, señala a la gestión tecnológica desde el punto de vista de las leyes y el otro punto del concepto trata la parte empresarial directamente".
Kanz,1996	"es un sistema de conocimientos y practicas relacionados con los procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de la tecnología".	"Es decir Kanz, presenta a la gestión tecnológica como una colección de métodos aplicados netamente a la utilidad de la tecnología en el rango de actividades humanas y producir bienes y servicios".
Pier, 1999	"integración de conocimientos de ingeniería, ciencias y disciplinas del área de gestión, para planear, desarrollar e implementar capacidades tecnológicas en el diseño y el logro de los objetivos estratégicos y operacionales en una organización".	"En esta definición, se observa la intervención de los pasos de la gestión que apoyan el logro de los objetivos de la organización".

Fuente: Elaboración propia (2006).

2.2. ADQUISICIÓN DE TECNOLOGÍA

Según Avalos (1997), es definida la adquisición de tecnología como un conjunto de procedimientos mediante los cuales se considera el proceso de

selección de la misma como una entrada para las necesidades actuales y futuras del negocio, identificándose en la adquisición etapas como: (a) búsqueda de información, (b)selección y evaluación, (c)negociación y (d)adopción de tecnología.

Al mismo tiempo, Durrani (1988, citado por Mendoza, 2004) define la adquisición de tecnología como un modelo con un enfoque holístico, donde la arquitectura de la selección de tecnología mezcla los elementos claves asociados a la información del mercado, necesidades de los clientes y los procesos relacionados al desarrollo de productos en un solo marco de trabajo.

La adquisición de tecnología, según Doval (2005) es un factor influyente en las formas de organización social y en las condiciones de vida de la humanidad; ha permitido solucionar muchos de los graves problemas que a la humanidad se le han planteado. En este sentido, la adquisición de la tecnología maximiza el volumen de conocimientos obtenidos del proveedor de la tecnología, asocia diseño, operación del proceso productivo e instrumentos que lo sustentan, el producto mismo y el mercado, según lo cita González, 2005.

CUADRO 2. Adquisición de Tecnología.

Autor	Concepto	Enfoque
Avalos, 1987	“conjunto de procedimientos mediante los cuales se considera el proceso de selección de la misma como una entrada para las necesidades actuales y futuras del negocio”.	“Avalos orienta su definición hacia la importancia de adquisición de tecnología como solución a las necesidades del negocio”.
Durrani, 1988	“un modelo donde la arquitectura de la selección de tecnología mezcla los elementos claves asociados a la información del mercado, necesidades de los clientes y los procesos relacionados al desarrollo de productos en un solo marco de trabajo”.	“Este autor hace un enfoque holístico, en el que toma en cuenta varios aspectos para definir la adquisición de tecnología, con la finalidad de obtener excelentes resultados”.
Doval, 2005	“es un factor influyente en las formas de organización social y en las condiciones de vida de la humanidad; ha permitido solucionar muchos de los graves problemas que a la humanidad se le pueden plantear”.	“Doval, rescata el enfoque humanístico donde rescata la intervención de la tecnología en el desarrollo de la humanidad”.
González, 2005	“maximiza el volumen de conocimientos obtenidos del proveedor de la tecnología, asocia diseño, operación del proceso productivo e instrumentos que lo sustentan, el producto mismo y el mercado”.	“El autor refleja a la adquisición de tecnología como un proceso cuya utilidad se limita a la obtención de equipos”.

Fuente: Elaboración propia (2006).

Partiendo de todas las consideraciones anteriores y retomando la idea de Avalos (1997) como base para la conceptualización, es posible concebir a la adquisición de tecnología como un proceso cuyo principio es la selección de la tecnología adecuada a ser empleada por la empresa receptora basada en sus propias necesidades, en un diagnóstico con respecto a la información

del mercado, necesidades de los clientes y procesos relacionados al desarrollo de productos en un solo marco de trabajo.

A continuación en la siguiente sección se presentan las etapas del proceso de adquisición de tecnología.

2.3. ETAPAS DE LA ADQUISICION DE TECNOLOGIA

En sentido general la adquisición de tecnología cuenta de las siguientes etapas, según la descripción de Avalos (1997) adaptada por Viana (1998):

2.3.1. SELECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Consiste primeramente en la identificación de las necesidades tecnológicas, con respecto a la información que dispone la empresa compradora, tanto acerca de la tecnología que requiere, como del proveedor que pudiera suministrársela por medio de la búsqueda de información sobre las tecnologías disponibles y posteriormente la evaluación de la misma.

2.3.1.1. NECESIDADES TECNOLÓGICAS

Al conocer las necesidades tecnológicas de las empresas se persigue aumentar su competitividad y mejorar la calidad de vida de las personas que se servirán de las mismas, es por esto que al detectar las necesidades y las oportunidades de cada negocio, se seleccionan los recursos apropiados y de esta forma es posible tener en cuenta aspectos tan importantes como la integración de las nuevas aplicaciones empresariales con las ya existentes,

la escalabilidad del nuevo desarrollo y su correcta adaptación al entorno empresarial y de esta forma encontrar soluciones en el mercado que, correctamente adaptadas, logren crear un alto valor añadido en un período muy razonable de tiempo, como lo señala Avalos, 1997.

Los Documentos de Necesidades, según los describe Martínez, 1994 son soportes de sensibilización, destinados a empresarios y profesionales de los sectores implicados, que tratan de mostrar las amenazas y las oportunidades de carácter tecnológico con que se enfrenta una actividad industrial determinada, y donde se dan a conocer las líneas de I+D que permitan mejorar la competitividad de las empresas involucradas en el sector analizado.

Así mismo, Heining (2004) manifiesta que existen diversas soluciones en el mercado que, correctamente adaptadas, logran crear un alto valor añadido en una periodo muy razonable de tiempo, al identificar con rapidez y eficacia las necesidades tecnológicas que plantean las firmas al momento de transformar sus ideas en productos y/o servicios, de tal manera que la tecnología no sea una limitación para el aprovechamiento de las oportunidades que las empresas capten en el mercado, lo que a su vez permite la descripción de ideas o tecnologías susceptibles de generar nuevas actividades y plantearlas con el objetivo de ofrecer nuevas oportunidades de negocio.

De igual manera, no sería posible el aprovechamiento al máximo de las

oportunidades de las empresas en el mercado sin mantener una investigación estrecha y continuada con el conjunto empresarial que posibilite detectar, a tiempo y con antelación suficiente, las futuras necesidades tecnológicas de la firma y así poder atender de manera eficaz sus demandas, es por esto que se crean en muchos casos organizaciones que cooperan con sus empresas clientes para aportarles soluciones y valor añadido a sus productos, servicios y procesos, a través de la transferencia de nuevo conocimiento; como lo expone Heining (2004), es decir, colaborar con ellas para lograr y mantener el nivel competitivo que exige el mercado global y poder así generar riqueza y empleo de futuro.

Esta aportación tecnológica a las empresas por parte de otras, como lo cita Suárez, 2001 cobra especial importancia en un momento en el que la actual situación de bonanza macroeconómica puede llegar a ocultar los problemas endémicos de muchas compañías industriales, como su baja productividad derivada de procesos poco flexibles, que impiden a la empresa adquirir el nivel de competencia cada vez más exigente del mercado.

Aunado a esto el desarrollo de las tecnologías de la información y la globalización de la economía son dos de los variados factores que caracterizan el presente, por lo que el tejido industrial debe reaccionar no sólo para sacar el máximo provecho de los negocios actuales, sino también crear una dinámica para identificar continuamente las nuevas oportunidades de negocio.

CUADRO 3. Necesidades Tecnológicas.

Autor	Concepto	Enfoque
Avalos, 1997	“al ser detectadas las necesidades de cada negocio, se seleccionan los recursos apropiados y así se tienen en cuenta aspectos como la integración de nuevas aplicaciones empresariales, escalabilidad del nuevo desarrollo y su correcta adaptación al entorno empresarial”.	“Esta definición es vista hacia el lado empresarial con un toque humanístico ya que se busca mejorar la calidad del servicio prestado y así satisfacer a clientes”.
Heining, 2004	“al identificar con rapidez y eficacia las necesidades tecnológicas que plantean las firmas en el momento de transformar sus ideas en productos y/o servicios, de tal manera que la tecnología no sea una limitación para el aprovechamiento de las oportunidades que las empresas capten en el mercado”.	“Heining describe las necesidades tecnológicas para el desarrollo de ventajas competitivas para la organización”.

Fuente: elaboración propia (2006).

En todo caso, como lo señala Avalos, 1997 actualmente la empresa se ve obligada a desarrollar y potenciar una capacidad innovadora que, además, sea capaz de dar respuestas rápidas a sus necesidades y generar productos y servicios tecnológicamente avanzados para explotarlos con eficacia a nivel global, con la certeza de que, si bien la tecnología es una herramienta importante para obtener el éxito empresarial, también es imprescindible diseñar de manera creativa su utilización para lograr, en combinación con otras variables de gestión, las mayores ventajas posibles frente a los competidores, y mucho más cuando se tiene conocimiento de

sus necesidades.

2.3.1.2. BUSQUEDA DE INFORMACIÓN.

La empresa debe entender la búsqueda de información sobre la tecnología que desea adquirir como un proceso permanente, es decir con cierta disposición organizativa y la percepción, por parte de la alta gerencia, de que se trata de algo importante para el desempeño del negocio, en la medida que pueda traducirse en la creación de una unidad que gestione la búsqueda, el análisis, el almacenamiento y la difusión de la información, ubicándose la misma dentro de la estructura de la empresa, como lo cita Avalos (1997).

Este mismo autor al respecto, Avalos (1997), presenta una clasificación de fuentes de información tecnológica fundamentada en aquellas que han sido avaladas y registradas, de diferentes maneras, es decir coleccionables, como lo son:

- (a) Registros de propiedad intelectual, basados en la identificación y análisis de patentes
- (b) Catálogos de venta de los proveedores de maquinarias y equipos.
- (c) Boletines de ofertas tecnológicas de centros de investigación y desarrollo.
- (d) Boletines y memorias de centros de investigación y desarrollo.
- (e) Centros de información que publican boletines de comercialización tecnológica.

(f) Catálogos y publicaciones relativos a normas técnicas; (g) contratos de tecnología; (h) informes técnicos propios de la empresa.

Por otra parte, Winter, (2005) describe diferentes formas de búsqueda de información tecnológicas, encargadas de la recepción y transmisión de información, experiencia y tecnología, de la siguiente manera:

1. Fuentes externas de información: siendo su principal fuente de información externa la INTERNET, visitas a exposiciones y ferias que permiten conocer acerca de nuevos insumos y maquinarias.

2. Oportunidades para el desarrollo de tecnología: es decir, información que las empresas manejan acerca de programas de estímulo y financiamiento para la generación de tecnología, a través de entes públicos, privados u organismos internacionales

3. Vinculación: su principal fuente para obtener información sobre otras oportunidades para adquirir tecnología son los proveedores y la relación interpersonal con otras empresas, gerentes y propietarios.

Sobre las bases de las ideas expuestas, es importante destacar que la innovación en la empresa es una actitud y una actividad obligada y que para innovar, a la empresa no le basta su propia experiencia: en el origen de la innovación se encuentra la información tecnológica, información diversa y extraordinariamente abundante sobre la que hay que edificar explorando, encontrando y combinando, porque las ideas y los conceptos nunca están aislados y una adecuada información tecnológica extraída de una adecuada fuente de origen es actualmente condición indispensable del éxito en

cualquier proceso relacionado con los sistemas productivos, como lo expresa Valles, 2005.

CUADRO 4. Búsqueda de Información.

Autor	Concepto	Enfoque
Avalos, 1997	“proceso permanente, con cierta disposición organizativa y la percepción, por parte de la alta gerencia, de la importancia para el desempeño del negocio”.	“Avalos destaca la importancia de la búsqueda de información como parte del proceso gerencial encargado de suplir necesidades de la organización”.
Winter, 2005	“En la búsqueda de información se describen las diferentes formas de búsqueda de información tecnológicas, con el objetivo de encargarse de la recepción y transmisión de información, experiencia y tecnología”.	“Se orienta esta definición hacia el objetivo inicial de la obtención de información para recibirla y transmitirla según sea necesario”.

Fuente: Elaboración propia (2006).

Es importante señalar, que el autor Avalos (1997) presenta un concepto bastante amplio y que refleja lo que se persigue alcanzar con esta investigación, por eso se escoge como desarrollo para la misma, encierra la importancia de tener una adecuada búsqueda de información al igual que presenta las fuentes avaladas y registradas, y concluye con la creación de una unidad que almacene y difunda la información, ubicándola dentro de la estructura formal de la empresa.

2.3.2. EVALUACION DE LA TECNOLOGÍA

El trabajo de evaluación de tecnología puede hacerse tanto a partir de los propios recursos internos de la empresa, como por vía de la contratación de firmas consultoras o centros de investigación, en líneas generales la evaluación se realiza desde la perspectiva social, perspectiva financiera, perspectiva ambiental y la propiamente tecnológica.

2.3.2.1. PERSPECTIVA SOCIAL

Desde el punto de vista social, Avalos(1997); considera que debe tomarse en cuenta el impacto que una determinada tecnología pueda tener en relación con varios aspectos: el empleo, la balanza de pagos, la utilización de materias primas locales, el impacto ecológico, el patrón de consumo, el desarrollo tecnológico nacional y las exportaciones, ya que el fundamento en la escogencia de la tecnología no se limita al interés propio de las empresas, sino que contempla los intereses mas amplios de la colectividad.

A nivel mundial, existen normativas que de alguna manera, pretenden que las empresas, sobretudo las del sector público, opten por aquellas tecnologías que favorezcan mas la absorción de mano de obra, impliquen una menor erogación de divisas, empleen insumos nacionales, no tengan efectos negativos sobre el ambiente, no distorsionen los hábitos de consumo de la población, favorezcan los recursos tecnológicos con que cuenta el país y permitan la salida al mercado internacional (Avalos, 2002).

2.3.2.2. PERSPECTIVA FINANCIERA

Este tipo de evaluación es el que predomina en la escogencia de la tecnología por parte de la empresa, incluso si ésta es del sector público, teniendo como criterio eje de esta evaluación a la rentabilidad, este tipo de mercado en el que se desenvuelve la tecnología puede caracterizarse por pertenecer a un mercado particular dependiente de un poder monopolístico del dueño de la tecnología, la debilidad del comprador, la ausencia de precios conocidos y la tendencia hacia la pérdida del control sobre la tecnología a través del tiempo.

De lo anterior, puede derivarse que en el mercado de la tecnología, los precios son en buena medida función de la capacidad negociadora de las partes y que ésta se encuentra, la mayoría de las veces, desigualmente distribuida a favor del vendedor (Avalos, 1997).

2.3.2.3. PERSPECTIVA AMBIENTAL

Las tecnologías de punta son útiles al desarrollo y deben ser reconocidas plenamente, sobretodo los avances y aportes logrados en materia ambiental, si bien se reflejan en diversos acuerdos internacionales, las tecnologías de información son útiles para difundir socialmente estos compromisos, así como para promover programas relacionados con el desarrollo sustentable, vigilarlos y evaluar su cumplimiento, sin duda es reconocida que la participación social requiere alimentarse de un sano ejercicio del derecho a la información, por ser éste uno de los principales

insumos de la corresponsabilidad y la sustentabilidad de la vida (Nieto,2004).

2.3.2.4. PERSPECTIVA PROPIAMENTE TECNOLÓGICA.

Para Avalos (1997) los criterios tecnológicos son diversos, se trata de realizar una tarea eminentemente tecno-ingenieril que busca establecer entre dos o más tecnologías, cual es la más eficiente, ello incluye, desde el punto de vista del comprador, la necesidad de considerar aspectos como los siguientes:

1. Precisar la fase del ciclo de la tecnología en que se encuentra la tecnología adquirir
2. Anticipar la obsolescencia de la tecnología seleccionada
3. Determinar los riesgos de inadecuación del paquete tecnológico en relación con las condiciones del país y la empresa receptora
4. Verificar resultados obtenidos en otras partes
5. evaluar costos asociados a la descontaminación ambiental.

Al respecto el mismo autor señala, que la perspectiva propiamente tecnológica también depende de la evaluación en función del proveedor, por eso es importante saber: quienes son, cuales son sus intereses, cual es su experiencia operando las tecnologías que vende, como han negociado en condiciones anteriores, y otros; por eso para las empresas es vital el registro y evaluación de proveedores, el desarrollo de normas de contratación y condiciones en las que se pueda dar el proceso de adquisición y asimilación de la tecnología.

Al mismo tiempo, al adquirir una organización equipos basados en alta tecnología, es posible que la empresa obtenga beneficios diversos, dentro de los que se encuentra: mejora de las habilidades informáticas de sus empleados (que el empleado disponga de un equipo informático de última generación reanuda en una mejora del uso profesional), menor demanda de servicio de soporte técnico, mejor adaptación de los empleados a los cambios y las novedades tecnológicas necesarias para el crecimiento y desarrollo empresarial (Avalos,1997).

2.3.3. LA NEGOCIACIÓN DE LA TECNOLOGIA

Es la etapa en la cual, una vez seleccionada la tecnología, las partes se ponen en contacto con el fin de dirimir las condiciones y términos del acuerdo, por medio del cual se concederá la tecnología.

2.3.3.1. NEGOCIACIÓN PROPIAMENTE DICHA

Una vez que la tecnología esta lista, la meta es llevarla al mercado y la capacidad del ofertante de venderla, a través de un plan de negocio que atraiga inversionistas y que demuestre la coherencia de la idea de negocios sobre determinada tecnología; es por esto que este tipo de negociación tiene por objeto transacciones de tecnología o transferencia de conocimiento, no se diferencia sustancialmente de la negociación de otros contratos; suponiendo esta la búsqueda de un equilibrio y de un encuentro justo de los intereses de las partes (Avalos,1997).

Si bien es cierto, debe necesariamente hacerse una investigación de las necesidades reales de tecnología en todos sus aspectos, por otro lado debe tenerse claramente identificados los beneficios desde el punto de vista del negocio, no meramente tecnológico, de nada sirve que la organización adquiera la última tecnología si no hará uso de ella o no es la que le hará mejorar su eficiencia o facturación.

Atendiendo a estas consideraciones es importante tener en cuenta que al comprar tecnología se realiza un negocio, no una exhibición de tecnología para impresionar a su competencia o siquiera dejar satisfecho a su jefe o gerente del área de sistemas informáticos. Si la tecnología a adquirir no mejora el negocio, es siempre una mala elección (Ríos, 2006).

Las afirmaciones anteriores permiten destacar que el proceso de negociación debe ponerse al servicio de la adquisición de capacidades tecnológicas, como lo señala Galván(2004), es decir, que permitan a las empresas usarlas adecuadamente, al igual que modificar y mejorar su capacidad de producción, es decir no se limita a la transacción comercial, es por esto que la empresa requiere un plan de negocios por parte del ofertante que demuestre la coherencia de la idea de negocios, y ofrecer así la oportunidad de discutir con que ventajas y desventajas se esta adquiriendo la tecnología, basándose en las cláusulas existentes para la regulación de las transferencias de conocimientos.

En síntesis, la negociación supone la búsqueda de un equilibrio y de un encuentro justo de los intereses de las partes, esto es muy importante

porque cuando se enfrenta una negociación relacionada con tecnología, puede cometerse un grave error si solo busca ganar en todo, por que en este caso su contraparte se retirara de la negociación y no habrá contrato, o se sentirá tan perjudicada que en la ejecución, el cumplimiento posterior del acuerdo, será dificultoso y originara problemas.

Así mismo, cuando se trata de compraventa de maquinarias el objeto del contrato será la provisión de equipos, y estarán involucrados de todas maneras aspectos de transferencia de conocimiento no necesariamente incorporados en la maquinaria, como asistencia técnica para la operación de la maquinaria, asistencia técnica para la manutención básica que pueda darse en la fabrica y tan bien el suministro de servicios regulares de repuestos (González, 2005).

En este caso el concepto de Avalos, 1997 es el mas completo porque considera a la negociación como un aspecto económico, en el que los participantes del negocio son entes fundamentales para cerrar el trato sino que además considera la adquisición de de capacidades tecnológicas para la empresa lo que significaría también ventajas competitivas para la misma (Ver Cuadro 5).

CUADRO 5. Negociación propiamente dicha.

Autor	Concepto	Enfoque
Avalos, 1997	"Es el paso que sigue al estar lista la tecnología, se lleva al mercado y se mide la capacidad del ofertante de venderla, a través de un plan de negocio que atraiga inversionistas y que demuestre la coherencia de la idea de negocios sobre determinada tecnología".	"Avalos describe la negociación de la tecnología como un paso mas de la adquisición de la tecnología, fundamental al momento de ofertar un producto y ser procurado por una empresa
Galván, 2004	"es un proceso que debe ponerse al servicio de la adquisición de capacidades tecnológica que permiten a las empresas usarlas adecuadamente, al igual que modificar y mejorar su capacidad de producción, no se limita a la transacción comercial".	"Es un concepto bastante completo que no solo incluye la parte comercial sino que enlaza la obtención de capacidades tecnológicas".
González, 2005	"lo considera como la provisión de equipos, donde se involucran aspectos de transferencia de conocimiento, como asistencia técnica para la operación de la maquinaria, asistencia técnica, manutención básica y el suministro de servicios regulares de repuestos".	"Este autor considera la negociación como un proceso que mezcla la venta con el servicio post venta".

Fuente: Elaboración propia (2006).

2.3.3.2. CONTRATOS DE TECNOLOGÍA.

En el caso de la tecnología, Avalos (1997), refiere que la negociación de tecnología se puede llevar a cabo a través de diversos canales. Es posible tener acceso a una tecnología mediante la compra de un derecho a utilizarla (por el sistema de marcas y patentes) o por la compra de servicios

tecnológicos (adquiriendo esencialmente información *know how*) lo que a su vez le permite a la empresa compradora poder adquirir tecnología a través de uno solo de los mecanismos mencionados, de la combinación de dos o más de ellos o incluso, la forma más frecuente que es a través de paquetes tecnológicos.

El contrato de licencia de marca se refiere al acuerdo de voluntades a través del cual, el titular de una marca, conviene en otorgar una autorización a un tercero denominado licenciataria para que este la utilice en el comercio por un período de tiempo determinado y a cambio de la contraprestación pactada, regulando así la cesión de derechos de propiedad industrial, patentes, modelos y marcas; con el objeto de establecer vínculos duraderos de colaboración entre las partes, quienes en el momento de contratar no se hallan en condiciones de prever las vicisitudes por las que atravesarán sus relaciones a lo largo del tiempo.

Para que las partes se vean inmersas en costosos trámites tendentes a precisar a través de la vía judicial o por medio de la renegociación del acuerdo los límites de sus obligaciones, resulta fundamental poder conocer previamente con el mayor detalle posible el régimen jurídico del contrato. (Aguilar, 2003), los rasgos en los contratos de licencias, son: (a) es un contrato típico y nominado porque aparece regulado expresamente en la ley, (b) tiene existencia independiente y autónoma, pues no depende de otra figura contractual, (c) posee carácter mercantil debido a que, ambos contratantes se dedican a la realización de actos de comercio en el mercado,

(d) pueden ser gratuitos u onerosos, (e) es un contrato de colaboración entre las partes, (f) es un contrato *intuito personae*, pues el licenciante escoge al licenciatarario atendiendo principalmente a la organización empresarial de este y a sus condiciones personales y económicas.

2.3.3.3. KNOW-HOW

El *know how* está relacionado a los conocimientos prácticos, técnicos o criterios que se utilizan en la elaboración o diseño de un proyecto y que se pueden reutilizar al momento de realizar otros proyectos similares o de afinidad al mismo, actualmente existe una tendencia importante de protección de la tecnología por esta llamada también vía secreta, que se conoce como *know-how*, teniendo en cuenta las ventajas que ofrece esta protección (Aguilar, 2003).

En este mismo orden de ideas, es importante señalar que la principal diferencia entre los contratos de licencia y el *know how* recae en el hecho de que este último no está patentado y a partir de allí Díaz, 2002 lo define como el todo o una parte de los conocimientos técnicos necesarios para preparar, fabricar, operar y lanzar al mercado un producto o proceso.

En este caso el concepto de Aguilar, 2003 permite analizar el *know how* como los conocimientos que están protegidos la llamada también vía secreta, lo que sustenta una suma de dinero para poderlos obtener y a la vez reusarlos en próximos proyectos. (Ver Cuadro 6).

CUADRO 6. KNOW HOW.

Autor	Concepto	Enfoque
Aguilar, 2003	“conocimientos prácticos, técnicos o criterios que se utilizan en la elaboración o diseño de un proyecto y que se pueden reutilizar al momento de realizar otros proyectos similares o de afinidad al mismo”.	“Aguilar enfoca su concepto al área del conocimiento y reutilización de los mismos en próximos proyectos.
Díaz, 2002	“el todo o una parte de los conocimientos técnicos necesarios para preparar, fabricar, operar y lanzar al mercado un producto o proceso”.	“Este concepto se limita a tratar el know how solo como la adquisición de conocimientos”.

Fuente: Elaboración Propia (2006).

2.3.4. ABSORCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Una vez conocidas las necesidades tecnológicas de la empresa, seleccionada dicha tecnología, evaluada y negociada, ésta inicia un proceso de absorción de tecnologías, como parte de un proceso más amplio dirigido a ejecutar un proyecto de inversión.

2.3.4.1. ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍA

Durante la etapa de adopción, se intenta disponer y organizar las instalaciones productivas de manera tal de cumplir con las especificaciones de diseño de la tecnología adquirida, en la mayoría de los casos corre

sobretudo por cuenta del proveedor, pero la participación del cliente resulta crucial.

Asimismo, resulta ésta ser una fase en donde se puede dar un importante proceso de acumulación de capacidades tecnológicas, a través del desarrollo por parte de la empresa receptora de estrategias que le permitan la captación del mayor cúmulo de informaciones en torno del sistema de producción que esta poniendo en práctica y la información obtenida debe ser recogida, organizada y analizada para que se convierta en un instrumento de aprendizaje sobre: diseño de ingeniería, compras de maquinarias y equipos, construcción y montaje y arranque (prueba y puesta enmarca) de planta, (Avalos,1997).

Se hace necesario señalar que en la literatura del medio de la tecnología, con respecto a su adopción de la misma, se remite el concepto dado por Pytlik (1998) donde la señala como un proceso complejo que lleva varias fases cuya linealidad es determinada por la misma tecnología: la primera fase, es la etapa del conocimiento de la técnica, la idea o tecnología se esta transfiriendo, la segunda fase es la etapa del interés del producto hacia la tecnología que se esta llevando y una tercera fase conlleva a la evaluación de la tecnología, lo cual lleva a la toma de decisiones para aceptarla y adaptarla a sus procesos productivos.

Avalos, 1997 ubica en un espacio orientado hacia los beneficios que obtiene la organización al emplear la tecnología adquirida, de forma que la

información obtenida de la misma pueda ser recogida, organizada y analizada para que se convierta en un instrumento de aprendizaje sobre: diseño de ingeniería, compras de maquinarias y equipos, construcción y montaje y arranque, por lo que es el autor que ofrece la definición que se utilizó en esta investigación.

CUADRO 7. ADOPCION DE TECNOLOGIA.

Autor	Concepto	Enfoque
Avalos, 1997	“fase donde se da un importante proceso de acumulación de capacidades tecnológicas, a través del desarrollo por parte de la empresa receptora de estrategias que permitan la captación del mayor cúmulo de informaciones”.	“Avalos describe la adopción como un paso que favorece a la empresa para la obtención de capacidades tecnológicas a través de la afinidad por nuevas informaciones de la tecnología adquirida.
Pytlík, 1998	“proceso complejo que lleva varias fases cuya linealidad es determinada por la misma tecnología: conocimiento de la técnica, interés del producto hacia la tecnología y la evaluación de la misma”.	“Es definida en este caso la adopción como un proceso complejo en el que la aprovecha al máximo el uso de la tecnología”.

Fuente: Elaboración propia (2006)

2.3.4.2. ABSORCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Etapa en la cual la empresa compradora, debe desarrollar informaciones y conocimientos complementarios al paquete tecnológico recibido, tomando en cuenta que los esfuerzos llevados a cabo por su cuenta le permiten hacer un uso más adecuado de dicho paquete, traduciéndose los mismos en un

mayor dominio tecnológico, es decir, se adquieren formalmente los conocimientos y equipos traspasados, se analizan y se dominan a cabalidad con el objeto de lograr el éxito de la transferencia, como lo señala Avalos (1997).

Como resultado de la operacionalización de la tecnología adquirida Avalos(2002) cita que en un alto porcentaje se consiguen destrezas que permiten modificar el diseño inicial de la misma, si bien es cierto, la empresa no recibe del proveedor un paquete tecnológico absolutamente terminado, cuyo diseño prevee la mayor parte de las contingencias que debe enfrentar a lo largo de toda la experiencia de producción; mientras que en la mayoría de los casos, la empresa se concentra en desarrollar estrategias que le permiten la captación de capacidades tecnológicas de la tecnología adquirida y perfeccionar las formas de utilizarla, logrando a partir de aquí crear ventajas competitivas.

2.3.5. ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Como quiera que la tecnología importada no se creó ni para las características de la empresa receptora, ni para las condiciones en las cuales ésta se desenvuelve, la misma debe promover los cambios y adaptaciones necesarias, originados estos, en factores que se promueven en el entorno dentro del que se mueve la empresa que adquiere una nueva tecnología, es decir, de factores relacionados principalmente con la estructura del mercado en que opera, por lo que se hace necesario realizar: cambios empresariales,

adaptaciones en los empleados y en los equipos que se compran, Avalos (2002).

2.3.5.1. CAMBIOS EMPRESARIALES

Las nuevas tecnologías han llevado consigo un cambio espectacular y drástico en todas las empresas, en este sentido se buscan dos objetivos principalmente: conseguir empleados más satisfechos y lograr una mayor productividad empresarial, pero son numerosos los beneficios resultantes que de una forma indirecta se obtienen con el desarrollo de este tipo de iniciativas, tanto a nivel de Dirección General, como de Recursos Humanos y Dirección de Tecnología, así como para los propios empleados (Bermúdez,2000).

Al respecto de los cambios empresariales, como parte de la preparación de esta para la implantación de la tecnología adquirida, se obtienen estos beneficios: personal humano mejor formado en nuevas tecnologías, incrementa la productividad empresarial, mejora la eficiencia de los trabajadores, se reducen los costes de formación, logran empleados más satisfechos y motivados, se disminuyen costes de rotación de personal, se impulsa al departamento de RRHH, se potencia el paquete de incentivos, mejora la relación empleado y empresario, logra la conciliación de la vida laboral y personal, y todo ello con un coste neutro para la empresa que realiza la implantación, además de indirectamente reducir sus costes operacionales (Nicanor,2006).

2.3.5.2. ADAPTACIONES EN LOS EMPLEADOS

Hoy en día los empleados tienen que cumplir algunas condiciones en sus lugares de trabajo que los convierte en individuos competitivos adquiriendo cada día mayor número de conocimientos lo que les permite enfrentarse a las nuevas exigencias del campo empresarial y de esta forma estar preparados en caso de necesitar nuevas oportunidades de trabajo (Ibele,2004).

Al momento de implementar los cambios en la organización, los objetivos estratégicos son los de adaptar y promover la evolución de los profesionales dedicados a las tecnologías en sus puestos de trabajo.

Además, persigue la mejora de la productividad, competencia y cualificaciones tanto de las empresas del sector de y de su personal como de los sectores que emplean las tecnologías como herramienta de trabajo, las nuevas modalidades de formación es a través de sistemas mixtos (presencial y teleformación).

Resulta importante facilitar la comprensión de que la tecnología no es un recurso disponible cuándo y dónde la empresa y sus empleados decidan utilizarla y en qué, establecer procedimientos y procesos donde se emplee la tecnología adquirida de manera clara y precisa, y asegurarse que todos y cada uno de los empleados conozca y cumpla esos procedimientos, para así poder apreciar los beneficios de estos cambios en ellos y que la información que se genere por ellos permita generar cambios en la tecnología adquirida

(Lozano,2004).

2.3.5.3. ADAPTACIONES EN EQUIPOS

La tecnología que se adquiere debe estar al servicio de la empresa la cual debe estar preparada, para adoptar estrategias de investigación que promuevan cambios necesarios a la tecnología adquirida, para que pueda ser empleada por ella, Avalos (2002), refiere que la organización que decide adquirir tecnología debe estar preparada para analizar y descomponer el paquete tecnológico que requiere, desarrollar por cuenta propia algunos de sus elementos y diversificar la contratación de los restantes entre diversos proveedores. Además, da la posibilidad de lograr una combinación óptima de elementos tecnológicos a través de la diversificación de los proveedores, permite mejorar las condiciones de negociación, posibilita un mejor grado de aprendizaje y da pie para que se desarrollen las capacidades tecnológicas de un país.

Es importante destacar, que el paquete tecnológico consta de diversos componentes, los cuales se desmenuzan al momento de realizar la desagregación del mismo para reconocer las partes que lo integran y así definir cuál es la más atractiva para justificar la compra de dicha tecnología y que tipo de cambios se le pueden realizar a la misma para adaptarla a las necesidades de la empresa y en la mayoría de los casos a su estructura física; como lo son:

Conocimientos científicos y empíricos, información técnica externa a la

organización, ingeniería básica, ingeniería de detalle, cumplimiento de normas y especificaciones, cumplimiento de normas y controles gubernamentales, construcción y arranque de planta, ajuste del paquete a condiciones de operación reales y adecuación del producto a los requerimientos del mercado (Castellanos, 2005).

3. EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS DE EMERGENCIAS MÉDICAS.

La empresa ASISTENCIA MEDICA C.A. (AME), fue fundada en junio de 1992 en Maracaibo, como empresa de asistencia médica de emergencia, extendiéndose al cabo de siete años hasta cubrir la zona oeste de Maracaibo, Municipio San Francisco, Costa Oriental del Lago y para el 2005 encuentra ampliado el servicio hasta Falcón y Trujillo. (Vivas, 2006).

La Misión de AME es brindar Asistencia Medica Extrahospitalaria Y Cobertura de H.C.M a sus Afiliados en el estado Zulia las 24 horas y los 365 días, contando para ello con modernas unidades dotadas de equipos con la mas alta Tecnología Biomédica y un personal altamente calificado, responsable e identificado con la razón de la empresa , al cual se le trato digno y equitativo para así permanecer como la empresa líder en la prestación de nuestros servicios orientando nuestra acción hacia la excelencia en pro de la salud de la comunidad y conservación del medio Ambiente.

La visión de AME es permanecer en el campo de la salud, cada día con mayor presencia, teniendo como grandes fortalezas su sólida estructura

administrativa y financiera, su mejor capacidad operativa, y la enorme capacidad y mística de su personal. Todo ello enmarcado dentro de cuatro valores básicos que rigen su actividad de trabajo, a saber ética, respeto, responsabilidad y compromiso, que garantizan el progreso, la permanencia y la calidad de servicio de AME, si son aplicados internamente dentro de la organización y externamente hacia sus afiliados, proveedores y la comunidad de la región.

Dentro de los servicios prestados por la empresa se encuentran: atención medica domiciliaria (emergencias y urgencias) y en los consultorios, traslados de emergencias y electivos, tratamientos especiales (curas, terapias respiratorias, tomas de muestras de laboratorio, entre otros), teleconsultas, servicio de pediatría (Amecito), Odontología, Hospitalización en casa (Hospitalizame), Ame salud Integral (plan especial de afiliación) y servicio de Hospitalización Cirugía y Maternidad (H.C.M.).

Hace más de 20 años el Dr. Alonso Núñez Montiel funda Urgencias Medicas C.A., reconocido médico hematólogo de la región, fundador del Banco de Sangre del estado Zulia y de la primera red de emergencias del estado Zulia, cuentan con una cartera de 16.000 afiliados, mensualmente atienden alrededor de 1.500 emergencias.

La misión de Urgencias Medicas es brindar asistencia medica inmediata a domicilio donde se produzca la demanda de servicio, cuando este en riesgo la salud o la vida de los usuarios mediante el empleo de unidades de

traslado de soporte vital básico o avanzado las 24 horas del día los 365 días del año, haciendo uso de las tecnologías más avanzadas con un personal altamente capacitado en el dominio de la técnica y la atención al público, con el fin de garantizar la satisfacción plena de los usuarios de la empresa.

La visión es extender el servicio de atención médica prehospitalaria en todo el occidente del país, en función de su alta calidad, a favor de la salud y el bienestar de la comunidad protegida; dentro de los servicios prestados por esta empresa, se encuentran: atención médica domiciliaria, traslados de soporte vital básico y avanzados (electivos y de emergencia), tratamientos especiales (suministro de medicación parenteral, terapias respiratorias, curas, entre otros). Empresa de servicios médicos de emergencia fundada en Noviembre de 2004, que cuenta con cobertura en los municipios Maracaibo y San Francisco.

La misión de Credisalud es la contratación y ejecución de servicios de atención médica primaria a domicilio, comprometida a prestar un servicio eficaz y oportuno, contando entre otros con profesionales altamente calificados con calor humano, atención personalizada y equipos de última generación.

La visión es acercarse a la consolidación de un modelo de atención médica domiciliaria, seguros de ofrecer la mejor relación costo/beneficio y enfocados hacia la implementación de una medicina integral con la

prestación de un servicio de alta calidad a su alcance y extendido en red por todo el país. (Boletín Credisalud, 2006).

4. SISTEMA DE VARIABLES

Esta investigación esta centrada en la adquisición de tecnología en analizar el proceso de adquisición de tecnología en empresas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia, lo que constituye el objeto de estudio identificado en el marco teórico. A continuación, se indican las variables de estudio de la presente investigación con sus respectivas dimensiones e indicadores.

VARIABLE: ADQUISICIÓN DE TECNOLOGÍA

4.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La Adquisición de Tecnología es un conjunto de procedimientos mediante los cuales se considera el proceso de selección de la misma como una entrada para las necesidades actuales y futuras del negocio identificándose en la adquisición etapas como: búsqueda de información, selección y evaluación, negociación y adopción de tecnología. Avalos (1997).

4.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL

Es una herramienta que permite a las empresas de salud crear una

serie de pasos claramente definidos por la obtención de tecnología acorde a sus necesidades, mejorando de esta forma la calidad del servicio que esta brindan y proporcionando un mayor beneficio a sus clientes y permitiendo con todo esto participar en las posibilidades de mejora de los mismos.

CUADRO 8. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE.**PROCESO DE ADQUISICION DE TECNOLOGIA.**

OBJETIVO GENERAL: Describir el proceso de la adquisición de tecnología en empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia, para el año 2006.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
1. Describir la selección de tecnología que emplean las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.	Adquisición de Tecnología: (1997).	-Selección de Tecnología.	-Necesidades Tecnológicas. -Búsqueda de Información. -Evaluación de Tecnología.
2. Describir el tipo de negociación de tecnología en las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.		-Negociación de Tecnología.	-Negociación propiamente dicha. -Contratos de tecnología.
3. Identificar la absorción de tecnología que es llevada a cabo en las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.		-Absorción de Tecnología.	-Adopción de Tecnología. -Absorción de tecnología
4. Describir la adaptación de tecnología que es utilizada en empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.		- Adaptación de tecnología	-Cambios empresariales -Adaptaciones en los empleados. -Adaptaciones en equipos.
5. Proponer lineamientos para el proceso de adquisición de tecnología en empresas privadas de emergencias médicas del estado Zulia.			

Fuente elaboración propia (2006).