

LA FORMACIÓN DE LA GERENCIA PARA EL EJERCICIO DEL PODER EN LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE PRESTAN UN SERVICIO PÚBLICO

MANAGEMENT TRAINING FOR THE EXERCISE OF POWER IN PRIVATE COMPANIES THAT PROVIDE A PUBLIC SERVICE

Grisanti, Rosibel ¹ y Rangel, Elizabeth ²

RESUMEN

Presentamos una investigación en torno al tema del ejercicio del poder por la gerencia en las organizaciones privadas, para conocer en primer lugar el sentido y alcance que se le ha dado a este tema en las Ciencias Administrativas y Gerenciales. Al respecto, encontramos las distinciones entre poder y autoridad, y la estrecha relación que existe con la ética empresarial. De seguidas, abordamos la manera de distribuirse el poder en las empresas y cómo es ejercido el mismo por la gerencia, tanto en el interior de la organización, como su impacto en el exterior, en lo atinente a la responsabilidad social empresarial. Ahora bien, la discusión se centra en las implicaciones que tiene el ejercicio del poder en las empresas privadas que prestan un servicio público, porque aquí nos ubicamos en el área del Poder Público, que es delegado para la gestión de esta actividad prestacional. Por lo tanto, existe una formación adicional que debe tener la gerencia de estas empresas privadas, en cuanto al conocimiento del procedimiento administrativo que debe seguirse para emitir actos que afecten a los usuarios, así como conocer y respetar los derechos y garantías de los ciudadanos, al realizar la gestión del servicio público.

Palabras clave: poder, gerencia, ética, empresa privada, servicio público.

ABSTRACT

We present an investigation around the issue of the exercise of power by management in private organizations, to first understand the meaning and scope that has been given to this issue in Administrative and Management Sciences. In this regard, we find the distinctions between power and authority, and the close relationship that exists with business ethics. Next, we address the way in which power is distributed in companies and how it is exercised by management, both within the organization and its impact abroad, with regard to corporate social responsibility. However, the discussion focuses on the implications of the exercise of power in private companies that provide a public service, because here we are located in the area of Public Power, which is delegated for the management of this service activity. Therefore, there is additional training that the management of these private companies must have, in terms of knowledge of the administrative procedure that must be followed to issue acts that affect users, as well as knowing and respecting the rights and guarantees of citizens, when carrying out public service management.

Keywords: power, management, ethics, private company, public service.

JEL: M190, M140

Fecha de recepción: 12 de agosto de 2023 **Fecha de aceptación:** 01 de diciembre de 2023

¹ Abogada (Universidad de Carabobo), Especialista en Derecho Administrativa y Derecho Procesal (Universidad Católica Andrés Bello). Profesora de la Universidad de Carabobo, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Cátedra de Derecho. ID ORCID: [0009-0000-6200-5913](https://orcid.org/0009-0000-6200-5913), rosigri@gmail.com

² Licenciada en Educación (Universidad Nacional Abierta), Magíster en Gerencia de la Educación (Universidad Rafael Urdaneta), ID ORCID [0009-0001-6967-6514](https://orcid.org/0009-0001-6967-6514), alejandrangeljimenez17@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El problema de estudio es el relativo a la gerencia de las empresas privadas que gestionan servicios públicos, en cuanto al sentido y alcance del ejercicio del poder, en el ámbito de las ciencias administrativas y gerenciales.

Al respecto, se quiere investigar el papel de la gerencia en lo atinente al ejercicio del poder por las organizaciones que dirigen, en cuanto a la prestación de las referidas actividades que, en principio, es competencia del Estado; pero que este ha delegado, manteniendo la supervisión y el control de tales servicios.

Con respecto a los antecedentes del estudio, se han encontrado trabajos sobre el ejercicio del poder en las empresas, que se han circunscrito al aspecto organizacional, y a la relación de la autoridad con la ética. Mas, no se ha hallado ningún estudio, a nivel nacional o internacional, que aborde el tema del ejercicio del poder por parte de la gerencia de las empresas privadas, en el campo de los servicios públicos.

Se ubica aquí un tema que tiene que ver con la relación del sector público con el sector privado, sobre lo cual existe bastante bibliografía, en cuanto a la prestación de actividades públicas por parte de empresas privadas. Sin embargo, el tema del ejercicio del poder por estas organizaciones, que se extiende a los usuarios de los servicios públicos, no ha sido abordado desde el punto de vista gerencial.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tema de este artículo combina el conocimiento jurídico (la prestación de servicios públicos por empresas privadas y el ejercicio de potestades públicas), así como el de las ciencias administrativas (la gerencia de las empresas privadas que gestionan servicios públicos), y se ha encontrado en el mundo de la investigación de las ciencias sociales.

En este ámbito, se ha querido profundizar en el tópico de las organizaciones en Venezuela y América Latina, el rol del gerente profesional como líder del cambio, su formación y desarrollo, y los rasgos de la ética en la formación del capital humano.

Es por ello que se ha realizado una investigación cualitativa, pues como enseña Rojas, en las ciencias sociales, la investigación cualitativa tiene una larga trayectoria y cobra cada vez mayor relevancia cuando el propósito del estudio es comprender en profundidad acciones individuales y colectivas, funcionamiento organizacional, movimientos sociales o relaciones interactivas (Rojas, 2014, p.13).

Por lo tanto, en lo tocante a los aspectos epistemológicos, cuando se ha de realizar una investigación cualitativa, se ha como sinónimo de investigación ubicada en el paradigma interpretativo (Lincoln y Guba, 2002). Ahora bien, para determinar el enfoque de la investigación, se ha seguido el ensayo de Padrón (2007, p. 5), Tendencias Epistemológicas de la Investigación Científica en el Siglo XXI, quien propone adoptar la hipótesis de los “Enfoques Epistemológicos”.

En atención al referido planteamiento, se ha seguido el enfoque racionalista-realista, de la mano de la corriente de Thomas Kuhn (2004) sobre el paradigma, para ubicar el tema de la investigación en el área del paradigma interpretativo o cualitativo.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo realiza una investigación analítica y de desarrollo conceptual, con una amplia revisión bibliográfica, la cual presenta la ventaja de determinar elementos teóricos del tema sub examen, a través de una investigación en los artículos científicos, los textos doctrinales, analizados con sentido crítico y temático.

De esta suerte, la revisión de una amplia bibliografía ofreció tres ventajas: ubica en el tema a investigar; otorgó un amplio nivel de control; y, por último, garantiza la originalidad de este artículo, en cuanto a los aspectos del problema que no han sido abordados en estudios científicos (Botero, 2003).

El diseño de esta investigación es documental, puesto que, como enseña Arias (1999, p. 46), “se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, conclusiones, recomendaciones y, en general, el pensamiento de las autoras. A su vez, el nivel de investigación es descriptivo, selecciona una serie de

cuestiones y mide cada una de ellas independientemente, para así descubrir lo que se investiga.

RESULTADOS

EL PODER Y LA AUTORIDAD DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

En el campo de las ciencias administrativas y gerenciales, se ha distinguido entre el poder y la autoridad, tomando en cuenta la forma de ejercer cada uno y la aceptación por las personas a las que va dirigida. Así, en una primera aproximación, el poder se entiende como esa potestad de mando, de dar órdenes, que tienen determinados empleados en la empresa (directores, supervisores), y que las mismas sean seguidas, sean obedecidas, por los subordinados o empleados bajo su dirección o mando.

En cambio, la autoridad va dirigida a la aceptación por parte de los empleados de las órdenes o instrucciones que son emitidas por los que tienen potestad de mando, y que las mismas son aceptadas y cumplidas de manera voluntaria.

En un excelente estudio sobre el tema realizado por Gómez (2010), en el cual busca establecer las diferencias, similitudes y relaciones que ha ido desarrollando la teoría administrativa, para entender el significado de los conceptos de autoridad y poder, este autor destaca

que existe un profundo desacuerdo en el entendimiento y la aplicación de estos conceptos.

En muchos casos, se encuentran actitudes en los jefes que nos llevan a preguntar si realmente están ejerciendo su derecho a la autoridad, o si están imponiendo su criterio, precisamente por el poder que tienen. Al darme a la tarea de investigar sobre el significado de estos conceptos, descubrí que no es sólo cuestión de una concepción, sino que en realidad existen diferentes puntos de vista en toda la teoría administrativa, lo cual demuestra una cosa, y es el hecho de que ni siquiera los teóricos tienen un acuerdo acerca del verdadero significado, el alcance y el impacto de estas dos dimensiones de la gestión. En lo que sí hay un consenso es que para que se ejecuten las decisiones, o para que se obedezca una orden, es necesario ejercer algún tipo de autoridad o de poder (p. 1).

Muy interesantes resultan los distintos criterios expuestos por los autores de las ciencias administrativa y gerenciales, que ha puesto de relieve Gómez (2010). Al respecto, señala que Taylor y Fayol resaltaban la importancia de la delegación de la autoridad, aunque discrepaban en asuntos como la unidad de mando:

La autoridad, en la Administración Científica, tiene una relación directa con la eficiencia, en cuanto que sólo pueden lograrse los objetivos empresariales en la medida en que los operarios hagan exactamente lo que se les ordena hacer; por lo tanto, en este contexto la connotación de autoridad es el derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer, representadas en las funciones del cargo que conllevan a disponer de una autoridad por el conocimiento y una autoridad por el cargo mismo. De esto se desprende que la organización otorga la autoridad a los supervisores como un derecho que tiene un sentido de poder, según las características personales de quien ordena (p. 2).

Cabe destacar, a su vez, el aporte de Mary Parker Follet y su visión sobre el poder y la autoridad. Ella fue contemporánea de Frederick W. Taylor, considerado como el padre de la teoría científica de la gerencia, y aunque compartía varios de sus criterios, sus ideas sobre el poder y la autoridad eran distintos. Taylor concebía el poder como una relación en la que el jefe conocía mejor lo que había que hacer y, por lo tanto, debía analizar de forma científica lo que hacían sus subordinados y luego darles las órdenes apropiadas.

En cambio, para Follet era fundamental la cooperación entre las personas; e hizo su famosa distinción entre poder sobre (*power-over*) o poder de dominación, y el poder con (*power-over*) o poder compartido. Dar órdenes en el enfoque de Taylor era ejercer una forma de poder sobre; en cambio, Follet consideraba que el poder legítimo era el poder compartido (*power-over*), el poder en desarrollo conjunto (Melé y Rosanas, 2003).

Es ineludible citar a Max Weber en esta investigación, y referirnos a sus criterios sobre el poder y la autoridad. Como resalta Guzzini (2015), para Weber el poder es parte de un gran movimiento de definiciones que empieza desde:

- 1) la conceptualización de la acción social como relación humana, después,
- 2) los orígenes de las acciones sociales que siguen ciertos patrones —costumbres, hábito, convención y normas—; 3) la inevitable lucha (*Kampf*) y la diferenciación jerárquica en la competencia por las oportunidades vitales en las relaciones sociales; 4) la emergencia de la sociedad frente a la comunidad (*Gesellschaft und Gemeinschaft*) con las que 5) el poder y la

dominación son cruciales para definir el momento político específico: 6) en un estado moderno, la política está definida por su relación con el constreñimiento físico y la violencia como última ratio, una violencia que, en la medida en que sea consentida —sea legítima— ha sido crecientemente monopolizada por el sistema político legitimado racionalmente. (p. 102)

Ahora bien, Weber prefiere referirse a la autoridad como una subcategoría del concepto de poder, dominación/autoridad (*Herrschaft*), la cual él define como el hecho de que “una voluntad expresada”, “una orden”, de los actores dominantes pretenda influir sobre la acción de los subordinados y que realmente lo logre; que aquellos, por su propia voluntad, convirtieran la conformidad con la orden en una máxima de su propia acción, en obediencia.

Para Weber, “la autoridad” recoge mejor su interés en una competencia regularizada para dar órdenes; y finalmente, “la autoridad” representa quizás mejor su insistencia en los mecanismos de legitimidad a que están unidos (Guzzini, 2015, p. 103).

En este orden de ideas, considera Gómez (2010, p. 4) que “imponerse sobre otro es ejercer el poder. Obligar a otro a que haga algo, es ejercer el poder. Si el jefe que toma una decisión o que da una orden no es obedecido, tendrá que imponerse para que se haga lo que él desea; esto es ejercer el poder”. Mas aquí se plantea la posibilidad de que las órdenes que da un jefe no sean cumplidas por los subalternos, y en este caso se podría entender que, de no ser acatadas sus órdenes, esto implicaría “perder autoridad”. Y esto plantea el siguiente cuestionamiento para Gómez (2010):

¿Es entonces el poder una manifestación de la autoridad? ¿O tal vez es una tergiversación de aquella? La autoridad es una forma de lograr la adhesión a los mandatos o a las decisiones tomadas, por el sólo hecho de que quien imparte la orden o toma la decisión tiene credibilidad, bien sea por su experiencia o conocimiento, o porque ha establecido una relación de confianza entre sus subalternos, quienes nunca sentirán que el jefe los defrauda o los piensa utilizar en beneficio propio. En este sentido, la autoridad implica una aceptación voluntaria, generalmente sin discusión, de un subalterno a las órdenes impartidas por su superior” (p. 5).

Y concluye el citado autor, que todo gerente o jefe debe ser líder, y en el ejercicio de su liderazgo, una de las armas fundamentales debería ser la de impartir órdenes y tomar

decisiones sustentadas en el respeto y la credibilidad que dan la experiencia, el conocimiento y sobre todo la integridad de dicho jefe (Gómez, 2010).

Estos planteamientos llevan a pensar en la distinción que hacían los romanos entre *potestas* y *auctoritas*, que viene determinada por el aspecto ético: la *potestas* hacía referencia al poder de mando, que se imponía a los ciudadanos, y la *auctoritas* surgía de la reputación de quien daba una orden, quien era obedecido por gozar de aceptación en la sociedad (Domingo, 1997).

En este punto, se ha encontrado con la estrecha vinculación entre el poder y la ética, de modo que aquel sea percibido como autoridad, y de esta suerte acatado por la comunidad de manera voluntaria, y no mediante la coerción.

EL EJERCICIO DEL PODER Y LA ÉTICA

En una enjundiosa obra titulada Formación gerencial en uso de poder: un enfoque ético, sus autores (Rodríguez et al., 2014) destacan que

el poder y la ética tienen una presencia significativa en el devenir de las organizaciones y en sus gerentes. Mediante el uso del poder toman decisiones, emprenden proyectos y asignan recursos. La ética, les ayuda a tomar mejores decisiones a partir de la reflexión sobre las normas que rigen sus comportamientos. Así, poder y ética tienen una estrecha relación, pues el uso de poder genera impactos positivos o negativos sobre las personas y el medioambiente, por lo que es imprescindible ejercerlo con la compañía de la ética. (p. 105).

De allí que se ha encontrado un aspecto fundamental en este tema, y es el atinente a la toma de decisiones como forma de ejercer el poder y su relación con la ética empresarial. En el contexto actual de los negocios, la ética y los valores se han convertido en elementos fundamentales que influyen en la toma de decisiones en la gestión empresarial. A medida que las organizaciones buscan un éxito sostenible y una mayor legitimidad en la sociedad, se hace evidente que el enfoque exclusivo en la rentabilidad financiera ya no es suficiente.

En este sentido, la ética y los valores se han posicionado como pilares claves que guían las acciones y decisiones empresariales, y por lo tanto el ejercicio del poder por la gerencia.

La toma de decisiones éticas en la gestión empresarial presenta desafíos complejos y multidimensionales, que requieren un enfoque riguroso y profundo de investigación. Es necesario tener una visión exhaustiva y actualizada de la relación entre la ética, los valores y la toma de decisiones en la gestión empresarial, que proporcionen recomendaciones y estrategias concretas para abordar los desafíos y dilemas éticos que los líderes empresariales enfrentan en su toma diaria de decisiones, que involucra el ejercicio del poder en la organización.

La gestión empresarial implica ejercer el poder de manera efectiva y tomar decisiones en diversos contextos, como la asignación de recursos, la contratación de personal, la formulación de estrategias y la interacción con los diferentes grupos de interés. En cada una de estas situaciones, los líderes empresariales deben considerar no solo los aspectos económicos y financieros, sino también las implicaciones éticas y morales de sus decisiones.

La ética se refiere al estudio de lo que es moralmente correcto o incorrecto, y cómo se deben aplicar estos principios morales en la toma de decisiones. Los valores, por su parte, son los principios y creencias fundamentales que guían el comportamiento de una persona o una organización. Al combinar la ética y los valores, los líderes empresariales pueden, cuando ejercen el poder, tomar decisiones que sean coherentes con los principios morales y las creencias fundamentales de la organización.

La importancia de la ética y los valores en la toma de decisiones empresariales radica en varios aspectos:

Reputación y confianza: Las decisiones éticas y basadas en valores contribuyen a construir una reputación sólida y establecer la confianza con los clientes, proveedores, empleados y otros actores clave. Una empresa con una reputación ética positiva tiene

más probabilidades de atraer y retener a los clientes, así como de establecer relaciones comerciales sólidas con otras organizaciones.

Cumplimiento normativo: La ética y los valores también están estrechamente relacionados con el cumplimiento de las normas. Las organizaciones deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, pero también deben considerar los estándares éticos más allá de los requisitos legales mínimos. Tomar decisiones éticas ayuda a evitar riesgos legales, sanciones y daños a la reputación. Porter y Kramer (2006), conocidos por sus teorías sobre estrategia empresarial, han destacado la importancia de la responsabilidad social corporativa y la creación del valor compartido. En su artículo *La estrategia y la sociedad*, argumentan que las empresas deben tener en cuenta los valores éticos y el impacto social en la toma de decisiones estratégicas.

Liderazgo y motivación: Los líderes empresariales éticos y basados en valores son modelos a seguir para sus empleados. Estos líderes establecen normas claras de comportamiento ético y fomentan un entorno de trabajo basado en la integridad y la responsabilidad. Esto puede motivar a los empleados, mejorar el compromiso y la satisfacción laboral, y fomentar una cultura organizacional positiva, como lo mencionan ética de los líderes y gestores en las organizaciones; señala que la formación ética es fundamental para promover una cultura organizacional ética y para evitar comportamientos inadecuados en la gestión de recursos administrativos y gerenciales.

Responsabilidad social empresarial: La ética y los valores también están vinculados a la responsabilidad social de la empresa (RSE) en la comunidad. La RSE implica que las empresas deben considerar el impacto de sus decisiones y acciones en la sociedad en general. Al tomar decisiones éticas, las organizaciones pueden contribuir al bienestar social, minimizar los impactos negativos y promover prácticas sostenibles, según lo que sostienen Treviño y Nelson (2010) tomados y parafraseados de Toro y Rodríguez (2017), la ética empresarial se refiere a los principios y valores morales que guían el comportamiento humano en el contexto de las organizaciones.

Los líderes y gestores de las organizaciones tienen la responsabilidad de tomar decisiones éticas y justas, que tengan en cuenta el impacto de sus acciones en los diferentes grupos de interés.

“La ética empresarial no es solo una opción, sino una necesidad. Las decisiones éticas no solo son fundamentales para la supervivencia a largo plazo de una empresa, sino que también tienen un impacto directo en la reputación, la confianza y la lealtad de los clientes y empleados” (Guillén, 2006, p. 12).

En este sentido, es importante aprender el proceso de toma de decisiones complejas, importantes y críticas (Arsham, 2002). Este proceso consta de varios pasos, como determinar la necesidad de una decisión, identificar los criterios de decisión y evaluar diferentes opciones y alternativas para tomar la mejor decisión. Asimismo, es fundamental que las organizaciones promuevan una cultura ética y moral en la gestión de recursos administrativos, para asegurar que el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, sea más responsable y efectiva, como señalan Treviño y Nelson (*apud* Toro y Rodríguez, 2017).

La ética, los valores y su importancia en el ejercicio del poder en la empresa es un tema que debe ser abordado como tema holístico, proporcionando fundamentos teóricos, evidencias prácticas y recomendaciones para promover la ética y los valores en la gestión empresarial. El objetivo sería concientizar sobre la importancia de considerar estos aspectos éticos en lo atinente al ejercicio del poder por parte de la gerencia y en la toma de decisiones, para brindar orientación a los líderes empresariales sobre cómo fomentar una cultura en valores, siendo este el paradigma en la gestión empresarial, como base e idea para todas las organizaciones tanto públicas como privadas, en cuanto al idóneo ejercicio del poder, que se perciba como autoridad. No solo considerar los aspectos económicos y financieros, sino también las implicaciones éticas y morales de sus acciones.

A continuación, se mencionan algunas citas de autores relevantes que respaldan este paradigma, como son:

Guillén (2006) resalta que la gestión empresarial ética implica la integración de los valores y las normas morales en todas las áreas de la organización. Los líderes deben establecer un tono ético desde arriba y fomentar una cultura organizacional basada en la honestidad, la responsabilidad y el respeto (Ferrell y Ferrell, 2016).

A su vez, Treviño y Nelson (*apud* Toro y Rodríguez, 2017) han argumentado que la toma de decisiones en las empresas debe basarse en principios éticos fundamentales, como la justicia, la responsabilidad, la integridad y el respeto por los derechos humanos. En este orden de ideas, Zerpa (2007) cita las tres teorías del desarrollo del juicio moral de Kohlberg, Rest, y Lin, para explicar cómo las personas toman decisiones éticas, con fundamento en los valores morales.

Por otra parte, las revisiones bibliográficas sobre el tema reflejan que los autores que han llevado a cabo investigaciones en torno a la ética y la toma de decisiones en las organizaciones, destacan la importancia de la investigación empírica en la ética empresarial, para comprender mejor la conducta ética gerencial de las organizaciones. La ética se sostiene, no así los principios que evolucionan o se adaptan a los diferentes contextos históricos y culturales, según Savater (Argueta, 2004).

En la posmodernidad, la ética se ha enfocado en la diversidad cultural y la complejidad de la sociedad contemporánea, autores como Foucault, Derrida y Lyotard (referidos por Giraldo, 2009) permiten evaluar la moralidad y su impacto en la sociedad como en el medio ambiente. Es importante tener en cuenta que estos autores tienen enfoques y perspectivas diferentes, así lo menciona (Madrid, 2008) en su artículo respecto a la ética y la moralidad.

Para Jacques Derrida, la idea de una ética basada en la responsabilidad y en la relación con el otro, es una constante en sus reflexiones (Madrid, 2008). La ética también es un factor importante en el ejercicio del poder y en la toma de decisiones empresariales, ya que puede influir en la reputación de la empresa y en la percepción de los consumidores, como plantea Guillén (2006).

Cabe destacar la relevancia de la ética para realizar y profundizar temas inherentes al ejercicio del poder por la gerencia empresarial, y el impacto de las decisiones tomadas en la sociedad y en el medio ambiente, como uno de los aportes de Drucker (1984), citado por Romero et al. (2022) al igual que Guillén (2006), quienes consideran la ética y la responsabilidad social como fundamentales para el éxito empresarial a largo plazo, y que las empresas deben considerar el impacto de sus decisiones en la sociedad y el medio ambiente.

Por su parte, Gutiérrez y Romero (2012, p. 13) analizan la ética en el ejercicio del poder y la toma de decisiones administrativas en el mundo empresarial; realizan en mesas de trabajo la ponencia La importancia del liderazgo ético en las organizaciones, en la que expresan que: “En definitiva, el líder ético debe esforzarse por desarrollar una cultura organizacional en la que exista un marco ético claro y coherente en el que poder apoyarse para tomar sus decisiones”, para analizar la influencia de la ética en la toma de decisiones administrativas y su impacto en los recursos humanos.

Las autoras sostienen que la ética es fundamental en la toma de decisiones administrativas, en cualquier organización sin que se excluyan, sea cual fuere su índole: pública o privada, por lo que acotan que la gestión ética puede mejorar la calidad de productividad empresarial y el bienestar de los recursos humanos involucrados.

Taylor (1992) aborda el tema de cómo los valores pueden ser vulnerados por políticas de gestión que no se rigen por una verdadera ética en la toma de decisiones empresariales. El autor afirma que la ética de la autenticidad se basa en la búsqueda de la verdad en la toma de decisiones, y que esto implica una responsabilidad social y moral por parte de los líderes y gestores.

Por su parte, Torres et. al (2018) destacan la importancia de la toma de decisiones éticas en áreas como la gestión financiera, la gestión de recursos humanos y la gestión de operaciones. Estos autores señalan que la toma de decisiones éticas en estas áreas puede tener un impacto significativo en la rentabilidad, la satisfacción de los empleados y la reputación de la organización.

La investigación realizada por Grisanti (2018a), remite a la importancia de la ética empresarial en la toma de decisiones y los impactos negativos que pueden generarse cuando no se sigue un proceder ético adecuado; y su objetivo general fue determinar la vinculación existente, la importancia y trascendencia, entre el éxito económico de los negocios de las entidades que conforman el sector empresarial del estado Carabobo y el proceder ético de estas organizaciones en la región y su repercusión. A través de la implementación de principios morales y éticos en la gestión empresarial, se puede garantizar una toma de decisiones responsable y sostenible a largo plazo.

LA GERENCIA FRENTE A LA DISTRIBUCIÓN Y EL EJERCICIO DEL PODER

En el ámbito de las organizaciones, se estudia el poder a partir de las relaciones que allí existen, tanto verticales: relaciones ascendentes y relaciones descendentes, relaciones entre jefes y subordinados, como horizontales: agentes de una misma área, dueños, socios. Al considerar las organizaciones como sistemas funcionales, se parte de la premisa según la cual, estos sistemas se unen mediante relaciones de un poder que se ejerce y se acepta (Álvarez, 2011).

El poder vertical en las organizaciones es aquel que se asocia a un puesto formal y se refiere a la capacidad para controlar recursos, información y la centralidad de la red organizacional; esta forma de poder vertical, se puede delegar en otros; aquí resulta fundamental la jerarquía entre los empleados. En cambio, el poder horizontal se da en circunstancias como la insustituibilidad individual o de la capacidad para el enfrentamiento a la incertidumbre; a diferencia del vertical, no se puede delegar, es decir, es intransferible (Gómez y Peña, 2004).

De acuerdo a la distribución del poder dentro de la empresa, juega un papel fundamental la manera como es ejercido por la gerencia, puesto que existe un engranaje entre estos dos elementos fundamentales de la organización. Es así como el interés por estudiar el poder y la gerencia, advierten Bustamante et al. (2008), se basa en el reconocimiento de que los dos forman un eje que moviliza o paraliza la productividad de las organizaciones, y al respecto destacan que:

Pudiera decirse que la existencia de un equilibrio entre ellos, facilita el cumplimiento de la misión, en cuanto a logro de objetivos, planes, programas y proyectos. Es importante que la gestión en la organización se dé bajo una distribución equitativa del poder, por cuanto esto incide en la mejora y la trascendencia de sus resultados. El actuar de esta manera conduce hacia la asociatividad, la cual tiene que ver con la capacidad de generar formas de cooperación y de sinergias permanentes. La organización donde prevalezca un clima de armonía caracterizado por el trabajo cooperativo, de suma de esfuerzos, estará abierto a la búsqueda constante del cambio, de la creatividad y de la innovación de la organización en su conjunto. (p. 5)

Obviamente –continúan los citados autores–,

cuando se generan situaciones de esta naturaleza, la búsqueda del equilibrio y la armonía organizacional no es fácil, sin embargo, todo gerente debe ser incansable en la búsqueda de metodologías que induzcan el desarrollo de procesos para la mejora continua, y la generación de sinergias en su organización (p. 5),

y resaltan que el poder no ha de ser el factor perturbador para cumplir con la responsabilidad y el compromiso que le corresponde. En tal sentido, ponen de relieve (Bustamante et al.) que:

La calidad de gestión se evaluará, por el incremento de la participación de sus miembros, por la mejora de la imagen corporativa. Pudiera decirse que el buen uso del poder se manifiesta en la capacidad para alimentar el sentido de filiación, donde se evidencie implícita y explícitamente la conveniencia de combinar una arraigada identidad corporativa con una capacidad gerencial y técnica; obviamente que la relación gerencia y poder, bien vista, está dada por el desarrollo deontológico que guarda relación con el desarrollo de conductas marcadas por los deberes frente a la organización y al entorno. (p. 5).

DISCUSIÓN

EL EJERCICIO DEL PODER POR LA GERENCIA DE LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE GESTIONAN UN SERVICIO PÚBLICO

Hasta ahora, se ha observado que, en el ámbito de las ciencias sociales y en especial de las ciencias administrativas y gerenciales, el papel de la gerencia en el ejercicio del poder se ha abordado desde el interior de la empresa, en cuanto a la distribución del mismo y la manera de ejercerlo, así como la estrecha relación que existe entre el poder

y la ética, en la toma de decisiones. Y en lo relativo a la expansión del poder al exterior de la empresa, el mismo se ha tratado desde el punto de vista del impacto que tiene en la comunidad, en materia de responsabilidad social empresarial.

Mas, en este momento de la investigación, se quiere plantear un tema que ha llamado la atención, el relativo al ejercicio de potestades públicas por parte de la gerencia de las empresas que gestionan un servicio público, en vista de que aquí hay un elemento nuevo: el Poder Público, el cual –en principio– es monopolio del Estado.

Las investigadoras se ubican aquí en un escenario diferente, ya no en el interior de la empresa para observar cómo se ejerce el poder, ni tampoco en su exterior para determinar el impacto del mismo en materia de responsabilidad social, sino que aquí se está en el terreno del ejercicio de potestades dirigidas a satisfacer necesidades colectivas, a través de la prestación de servicios públicos, lo cual lleva aparejadas prerrogativas de poder público, y esto significa la intromisión de los particulares, de la empresa privada, en un ámbito que es propio del Estado.

En este orden de ideas, se tiene que referirse al ejercicio del poder en las distintas formas de Estado, en cuanto a la interrelación entre lo público y lo privado, lo cual lleva al ámbito del Derecho Público, para determinar las diferentes modalidades en las cuales la empresa privada puede intervenir en la gestión pública. Y allí se ubican las investigadoras, precisamente, en cómo ha de ser esa gestión por parte de la gerencia de las empresas privadas que participan en esas actividades propias del Estado.

Como destaca Vernis (2005), “para reflexionar acerca de la articulación entre lo público y lo privado en Iberoamérica, hay que partir de la premisa de que la relación entre ambas esferas, en cada época de la historia de nuestros países, ha contribuido a dibujar el modelo estatal dominante” (p. 1), y de seguidas agrega que:

A principios del siglo XXI, por ejemplo, la gestión de la calidad, la cantidad y disponibilidad de agua a lo largo del año, la falta de servicios sociales básicos para una gran parte de la población, la integración social y laboral de las personas con disminuciones físicas y psíquicas, el fracaso escolar y el aumento de la violencia doméstica, son algunos de los retos pendientes de resolver en las sociedades iberoamericanas. La existencia de estos y otros

retos sociales se está traduciendo en la proliferación de asociaciones entre el sector público y el sector privado en todos los niveles” (p. 1).

En tal sentido, según plantea el citado autor, es importante que Iberoamérica encuentre su propio modelo de asociación entre administraciones públicas y organizaciones privadas, dentro de este movimiento global de colaboración entre estos sectores. Al mismo tiempo, es necesario aprender de los modelos de relacionarse procedentes de culturas y tradiciones administrativas diferentes. Vernis (2005) propone “un modelo basado en una idea de sociedad en relación, donde existen múltiples actores que deben considerarse, los cuales deben corresponsabilizarse de la búsqueda y puesta en marcha de soluciones a los retos de nuestras sociedades actuales” (p. 1).

Es así como “la dicotomía público-privado ha llevado, históricamente, a identificar lo público con el Estado y lo privado con la sociedad civil” (Vernis, 2005, p. 1). “El Estado es necesario, pero no el lugar sagrado monopolizador de lo universal, que lo público no se identifica con lo político y que la sociedad civil encierra de hecho y de derecho un fuerte potencial de universalismo y solidaridad” (Cortina, 1993, p. 150).

En este campo, se está ante un cambio de paradigma, al existir organizaciones privadas que prestan servicios públicos y ejercen potestades públicas, lo cual viene a romper esa dicotomía tradicional antes referida.

Como destaca Vernis (2005, p. 8), se puede distinguir las siguientes modalidades de producción privada de servicios públicos:

- ✓ Las concesiones: En este caso, la administración otorga una serie de privilegios a una empresa privada para que produzca de forma exclusiva un determinado servicio en una zona geográfica. Esta forma de asociación entre los sectores público y privado es especialmente utilizada en la producción de gas, agua y electricidad, en las telecomunicaciones, etc.
- ✓ El mercado libre. En este caso, las administraciones públicas sólo deben preocuparse de que los servicios ofrecidos por el sector privado cumplan la normativa vigente en materia de seguridad, sanidad, medio ambiente, etc.

Así las cosas, debido a la prestación de servicios públicos por parte de empresas privadas, es que ha surgido en el mundo jurídico la figura de las potestades públicas del sector privado, que se concreta en la emisión de actos administrativos o en conductas u omisiones, que pueden ser atacados por los usuarios ante los tribunales contencioso administrativos.

En efecto, se trata del ejercicio de funciones administrativas que, en principio le corresponden al Estado, pero que han sido delegadas a la empresa privada con la finalidad de gestionar el servicio en beneficio del interés público. Y en este caso, se entiende que, de existir conflictos, ya no es un problema de naturaleza civil, que debe ser conocido por los jueces con competencia en Derecho Privado, sino que ha de ser resuelto por los tribunales de la jurisdicción administrativa, con competencia en Derecho Público.

Sobre estas figuras jurídicas, que nacen del ejercicio del Poder Público por parte de empresas privadas, en la gestión de servicios públicos, existe una importante bibliografía a nivel nacional e internacional, en los cuales se analiza el impacto que ha tenido el conocimiento de los asuntos judiciales contra esas empresas por los tribunales contenciosos administrativos (Grisanti, 2018b).

En este ámbito se examina, fundamentalmente, si los actos, las conductas u omisiones de la empresa privada son contrarios al Derecho Público, que regula el ejercicio de las potestades que se les ha atribuido para la gestión del servicio público. Es decir, se lleva a la empresa privada al campo jurisdiccional donde se juzga a la Administración Pública, al Estado.

Mas, el tema que ocupa en esta investigación no es el jurídico y su tratamiento doctrinario y jurisprudencial, sino su impacto en el área de las ciencias administrativas, para determinar cuál es el papel que tiene la gerencia de estas empresas, en el ejercicio del poder público, que tiene efectos hacia el exterior de la organización, porque se dirige a los usuarios de esos servicios.

Como se ve, sale del camino ando, en cuanto al ejercicio del poder en el interior de la empresa, la manera como se distribuye el poder en la organización, la vinculación entre el ejercicio del poder y la ética empresarial, para la toma de decisiones, y el rol que puede tener la actuación de la gerencia en cuanto a la influencia de la organización en la comunidad, en materia de responsabilidad social empresarial.

Ahora, se ubicamos en el papel de la gerencia de las empresas que prestan servicios públicos, en las cuales existe una delegación de potestades públicas; por lo que ha de tener una formación en el área del derecho público, en cuanto a la normativa que regula el ejercicio de funciones administrativas, y el respecto a los derechos y garantías de los usuarios. Así como la deben tener los funcionarios de la administración pública, en lo relativo a la tramitación de los asuntos que sean planteados por los usuarios, y la toma de decisiones, mediante el seguimiento del procedimiento administrativo legalmente establecido.

Además, las actividades de estas empresas deben estar dirigidas a garantizar la continuidad, generalidad y eficiencia del servicio público, que son notas características de esta función administrativa. Porque, de no ser así, los actos emitidos por estas empresas para responder a las solicitudes de los usuarios podrían ser impugnados ante los tribunales administrativos, por contrariedad a derecho, y las deficiencias, retardos u omisiones en la prestación de servicios públicos pudieran ser reclamados ante estos mismos tribunales.

Id est, la gerencia de una empresa privada que gestiona un servicio público ha de tener un conocimiento de la normativa, no solo técnica, sino jurídica, que regula el desenvolvimiento de la organización, en cuanto al desarrollo de sus actividades prestacionales, que involucren el ejercicio de potestades públicas.

CONCLUSIONES

Una vez transitado el camino atinente al ejercicio del poder por parte de la gerencia, de la mano de autores de las ciencias sociales y, en especial, de las ciencias administrativas y gerenciales, es necesario resaltar la necesidad de los gerentes en tener una formación

integral sobre el ejercicio del poder, cuando se trate de las empresas privadas que gestionan un servicio público. se ha querido alzaprimar que estamos ante una manera de ejercer el poder que involucra la función administrativa –propia del poder del estado o poder público–, y que el ejercicio de potestades públicas puede afectar los derechos e intereses de los usuarios de los servicios públicos.

Mas, no se ha observado que se haya abordado el problema relativo al perfil y las habilidades que debe tener el gerente de una empresa privada que se dedica a la prestación de un servicio público, de modo que se pueda garantizar el ejercicio de las potestades públicas involucradas en esta actividad prestacional, apegado a la normativa jurídica que la regula. Esto es, aquí se combinan las habilidades de un gerente del sector privado con las que debe tener un gerente del sector público, porque están ante una actividad prestacional que implica la combinación de ambos sectores.

No se trata, por lo tanto, del ejercicio del poder civil, del poder empresarial, del poder interno en la organización o su impacto en materia de responsabilidad social; se trata es del ejercicio de poder público por parte de la gerencia, en las empresas que gestionan un servicio público, y eso tiene implicaciones jurídicas y de ciencias gerenciales, en la manera idónea de ejercer tales potestades públicas.

Hay que poner de relieve que los conflictos que puedan surgir por la emisión de actos o por el desempeño de actividades para la prestación del servicio público, por parte de la gerencia de la empresa privada que lo gestiona, van a ser conocidos por los tribunales con competencia en lo contencioso administrativo. Por lo tanto, para evitar estos conflictos, es fundamental que los gerentes tengan una formación en el área del Derecho Público, en cuanto a conocer el procedimiento administrativo que ha de seguirse para emitir decisiones que afecten a los usuarios, así como conocer los derechos y garantías de los ciudadanos, que deben ser respetados en el ejercicio de tales potestades públicas.

REFERENCIAS

Álvarez, S. (2011). El poder y las relaciones de poder en las organizaciones. Algunas aproximaciones teóricas desde las perspectivas de Michel Foucault, Pierre Bourdieu y Max Weber. *Gestión Social*, 4(1),145-161.

https://www.ses.unam.mx/docencia/2019I/Alvarez2010_EIPoderYLasRelacionesDePoder.pdf

Arsham, H. (2002). Decidofobia: Miedo a la toma de decisiones importantes. ¿Cómo evitar tomar decisiones importantes? Revista Inte-Forum, 16. https://www.researchgate.net/publication/260289531_Decidofobia_Miedo_a_la_toma_de_decisiones_importantes_Como_evitar_tomar_decisiones_importantes

Argueta, B. (2004). Democracia y ética: Una entrevista con Fernando Savater. Actualidades Investigativas en Educación, 4(1), 1-7. <https://doi.org/10.15517/aie.v4i1.9042>

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ª ed.). Editorial Episteme.

Botero, A. (2003). La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y perspectivas, Opinión Jurídica, 2(4), 109-116. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1350>

Bustamante, S., Pérez, I. y Maldonado, M. (2008). El poder y la gerencia en las organizaciones “un análisis crítico sobre la diversidad de su concepción”. Revista Venezolana de Gerencia, 13 (42), 273-287. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000200007

Cortina, A. (1993), Ética aplicada y democracia radical. Tecnos.

Domingo, R. (1997). El binomio “auctoritas-potestas” en el Derecho Romano y Moderno. Persona & Derecho, 37, 183-195. <https://revistas.unav.edu/index.php/persona-y-derecho/article/view/32021>

Ferrell, L. y Ferrell, O. (2016), Ética en los negocios: casos y toma de decisiones (11a ed.) https://issuu.com/cengagelatam/docs/ferrell_issue

Giraldo, R. (2009). La ética en Michel Foucault o de la posibilidad de la resistencia. Tabula Rasa, 10, pp. 225-241. <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n10/n10a08.pdf>

Gómez, I. (2010), Dos palabras: ¿Autoridad o Poder? Lupa Empresarial, (11). <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/549>

Gómez, M. y Peña, G. (2004) Poder, política, autoridad y empowerment en las organizaciones. Analogías del Comportamiento, (7), 75-100. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/analogias/article/view/4921>

Grisanti, A. (2018a). Examen crítico respecto a los negocios y la ética en las organizaciones empresariales del estado Carabobo [tesis de doctorado, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo]. Archivo digital. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7581/agrisanti.pdf?sequence=1>

- Grisanti, R. (2018b), "Actos administrativos emitidos por particulares o actos de autoridad", Boletín Electrónico de Derecho Administrativo (BEDA), número especial. <http://w2.ucab.edu.ve/boletin.derechoadmin.html>
- Guillén, M. (2006), Ética en las Organizaciones. Construyendo Confianzas. https://www.academia.edu/38286751/Guillen_Parra_Manuel_Etica_en_Las_Organizaciones_Construyendo_Confianzas
- Gutiérrez, M. y Romero, M. (2012). La importancia del liderazgo ético en las organizaciones. Universidad Nacional de Educación a Distancia-UNED. <https://arehuse.webs.ull.es/mesasdetrabajo/ponenciagutierrezyromero.pdf>
- Guzzini, S. (2015). El poder en Max Weber. Relaciones Internacionales, (30), 97-115. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/677087/RI_30_6.pdf
- Kuhn, T. (2004), La estructura de las revoluciones científicas (2ª ed.). Fondo de Cultura Económica, Breviarios.
- Lincoln, I. y Guba, E. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social, 113-145. <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/02/guba-y-lincoln-2002.pdf>
- Madrid, R. (2008). Hacia una ética de la responsabilidad: Derrida y el otro "por venir" en Lévinas. Sapientia LXIII(223), pp. 105-141. <https://core.ac.uk/download/pdf/32621996.pdf>
- Melé, D. y Rosanas, J. (2003), "Power, Freedom and Authority in Management: Mary Parker Follet's Power-With", en Philosophy of Management, 3 (2), pp. 35-46, https://www.researchgate.net/publication/284612646_Power_Freedom_and_Authority_in_Management
- Padrón, J. (2007), Tendencias Epistemológicas de la Investigación Científica en el Siglo XXI, Cinta Moebio, 28, 1-32. <https://www.moebio.uchile.cl/28/padron.html>
- Porter, M. y Kramer, M. (2006), Estrategia y Sociedad. Harvard Business Review América, 84(12), pp. 42-56 https://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/1033/Estrategia_y_Sociedad.pdf
- Rodríguez, M., Cantor, F., Pantoja, M., Toro, J. y Vásquez, A. (2014). Formación gerencial en uso de poder: un enfoque ético. Universidad Nacional de Colombia. https://minas.medellin.unal.edu.co/centros/cinco/images/documentos/formacion_gerencial_feb10.pdf
- Rojas, B. (2014), Investigación Cualitativa, fundamentos y praxis, FEDUPEL.

- Romero, E., Villalobos, C., Montero, M., Velásquez, E., Méndez, L. Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa. (2022). Economía & Negocios: Revista de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, 4(2), pp.1-17 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8617506>
- Taylor, Ch. (1992). La ética de la autenticidad, Ediciones Paidós. https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/la_etica_de_la_autenticidad%20Taylor.pdf
- Toro, J. y Rodríguez, M. (2017). Formación en Ética en las Organizaciones: Revisión de la Literatura. Información tecnológica, 28(2), 167-180. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000200018>
- Torres, K., Lamenta, P., Hamidiam, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. Sapienza Organizacional, 5 (9), pp. 159-172. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/553056570008.pdf>
- Vernis, A., (2005). Las asociaciones entre lo público y lo privado: en búsqueda de la complementariedad". Revista del CLAD Reforma y Democracia (33), 1-25. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533665003.pdf>
- Zerpa, C.E, (2007). Tres teorías del desarrollo del juicio moral: Kohlberg, Rest, Lind. Implicaciones para la formación moral. Laurus, 13 (23),137-157. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102308>