



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
 DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
 SECCIÓN DE GRADO



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Especialización titulado:

"GERENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE BIENES AUDIOVISUALES EN EL ÁREA DE POSTGRADO DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN VENEZUELA"

Presentado para optar al grado de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROTECCION INDUSTRIAL por el(la) aspirante:

PARRELLA C., CARMEN M.  
 C.I.: 6.964.882

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. DELGADO S., YAMILE, titular de la cédula identidad N°. 9.547.343

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está APROBADO

En Bárbula, a los 04 días del mes de NOVIEMBRE de 2017

Prof. Aquino F., María F.  
 C.I.: 12981314  
 Fecha: 04/12/2017

Prof. Delgado S., Yamile (PRESIDENTE)  
 C.I.: 9547343  
 Fecha: 04/12/2017

Prof. Rojas, Belkis C.  
 C.I.: 4872471  
 Fecha: 04/12/2017





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL  
CAMPUS BÁRBULA

GERENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE BIENES AUDIOVISUALES EN EL  
ÁREA DE POSTGRADO DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN  
VENEZUELA

Autora:  
Abg. Carmen Mariella Parrella

Bárbula, Noviembre de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL  
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

GERENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE BIENES AUDIOVISUALES EN EL  
ÁREA DE POSTGRADO DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN  
VENEZUELA

Dra. Yamile Delgado de Smith

  
Aceptado por la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Por: Yamile Delgado de Smith  
CI V- 9.547.343

Bárbula, Noviembre de 2017



Universidad de Carabobo.  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Estudios de Postgrado.  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL



### VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **"GERENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE BIENES AUDIOVISUALES EN EL ÁREA DE POSTGRADO DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN VENEZUELA"**. Presentado por la ciudadana **Parrella C. Carmen m.** Titular de la Cédula de identidad N° V-6.964.882. Para optar al título de **Especialista en Gerencia de Protección Industrial**, la misma reúne los requisitos para ser considerada como:

APROBADO

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

MARÍA FRANCIA AQUINO 12.931.314

BENEDIC ROJAS M. 4872421

Yvonne Delgado de Smith 9547343

Bárbula, Noviembre 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL  
CAMPUS BÁRBULA

GERENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE BIENES AUDIOVISUALES EN EL  
ÁREA DE POSTGRADO DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN  
VENEZUELA

**Autor:** Carmen Mariella Parrella  
**Tutora:** Yamile Delgado de Smith  
**Fecha:** Noviembre, 2017

**RESUMEN**

La seguridad aumenta su relevancia en la medida que las relaciones entre los involucrados en un evento que compromete la protección de un determinado objeto se extienden, esto debido a que las pérdidas asociadas a los riesgos identificados se intensifican. La investigación desarrollada es de carácter descriptivo y de campo. El objetivo es analizar la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela con el fin de descubrir sus vulnerabilidades. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el cuestionario y la entrevista con informantes clave. Las vulnerabilidades encontradas fundamentalmente en este estudio fueron: falta de control de acceso, control de entrada/salida de los equipos audiovisuales, poco personal y carecen de sistemas de seguridad. Es imperativo que se tomen medidas de prevención para minimizar los riesgos a los cuales están expuestos los equipos audiovisuales del área de estudio de postgrado donde se realizó la investigación.

**Palabras clave:** Gerencia, protección, riesgos, vulnerabilidades.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Resumen.....	iii
Introducción.....	8
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema.....	10
Objetivos de la investigación.....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos.....	13
Justificación de la investigación.....	14
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes de la investigación.....	18
Bases teóricas.....	26
El hombre en la gerencia.....	26
La planificación para la protección.....	32
Protección de los bienes audiovisuales.....	34
Aspectos relevantes en la planeación de la seguridad.....	39
Definición de términos básicos.....	41
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la investigación.....	44
Informantes clave.....	45
Técnicas e instrumentos.....	46
Estrategia metodológica.....	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b>	
Análisis e interpretación de los resultados.....	50
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	60

<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
----------------------------------	-----------

**ANEXOS**

<b>A Cuestionario.....</b>	<b>66</b>
<b>B Cuestionario-Tabulación.....</b>	<b>70</b>
<b>C Perfil de los informantes.....</b>	<b>74</b>
<b>D Entrevista.....</b>	<b>75</b>

**ÍNDICE DE CUADROS**

<b>Cuadro N°</b>	<b>Pág.</b>
<b>1 Cuadro técnico metodológico.....</b>	<b>49</b>
<b>2 Criticidad (Método Mosler).....</b>	<b>56</b>
<b>3 Vulnerabilidad.....</b>	<b>57</b>
<b>4 Amenaza.....</b>	<b>57</b>
<b>5 Riesgo.....</b>	<b>57</b>

## INTRODUCCIÓN

La gerencia de protección industrial tiene como objetivo resguardar físicamente la seguridad de activos patrimoniales, humanos, de bienes tangibles e intangibles, con la finalidad de reducir las pérdidas asociadas a los riesgos y vulnerabilidades a los que se le han confiado para su resguardo y custodia.

Entre los elementos más eficaces para el resguardo de los distintos bienes y recursos que se constituyen como patrimonio de los bienes audiovisuales se destacan las normas de control interno, debido a que las mismas proporcionan la orientación precisa que requiere de la acción de un equipo de trabajadores de la administración del departamento audiovisual del área de postgrado de una universidad en Venezuela, fundamentalmente en el ámbito de procedimientos o de cumplimientos de sus actividades.

Esta investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos que, a manera de síntesis se desarrolla de la siguiente manera:

Capítulo I; resalta el planteamiento del problema, el objetivo general, los objetivos específicos estableciendo los procedimientos para su ejecución y la justificación para la realización de esta investigación.

Capítulo II; contiene el marco teórico de acuerdo con los antecedentes relacionados con la investigación en la que se consideran diversos autores y así como también las bases teóricas.

Capítulo III; definido como el marco metodológico conformado por la naturaleza de la investigación, los informantes clave, técnicas e instrumentos y la estrategia metodológica.

Capítulo IV; se expone el análisis e interpretación, el cual contiene los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo.

Capítulo V; se detallan las conclusiones y las recomendaciones derivadas del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

Las instituciones universitarias se han visto en la necesidad de ajustar la realidad de los riesgos, defendiendo políticas, normas y guías funcionales que permitan elevar sus estándares de protección. Como parte de los planes estratégicos estas entidades se han enfocado hacia la gerencia para la protección de las pérdidas de bienes audiovisuales.

Uno de los grandes problemas que tienen las instituciones universitarias en Venezuela, actualmente y para el año 2017, es la inflación que trae consecuencias y dificultades para la reposición de los equipos; entre ellos, los audiovisuales que son necesarios para impartir la actividad docente. Esta realidad hace que el tema de la gerencia de protección tenga vital importancia porque de una adecuada función gerencial se espera que los equipos estén expuestos a menores riesgos.

De importancia para las universidades es demostrar que efectivamente su funcionamiento y razón de ser, se encuentran orientados plenamente para colaborar en la resolución de las necesidades y problemáticas existentes en la sociedad que les rodea, y que por lo tanto, las decisiones y acciones que se implementan en la ejecución de sus funciones de docencia, investigación, extensión y gestión que se ajustan plenamente a dicha deseabilidad, por lo cual paulatinamente las universidades deben implementar procesos de protección de los equipos en la sociedad a la que se le presta sus servicios.

Una de las grandes preocupaciones en las universidades venezolanas tiene que ver con el hecho de poder tener seguros sus bienes audiovisuales; no obstante, no siempre ello es posible de lograr porque no se conoce cómo hacerlo. En ocasiones, no se evalúa cómo se está realizando y en consecuencia, la toma de decisiones gerenciales se ve afectada porque no tiene una clara visión de la organización a este respecto. Sin dudas éste es un problema que luce interesante de estudiar.

Es de indicar, que los problemas para la ciencia y la tecnología se asocia a dos grandes aspectos: Por una parte, la resolución de problemas puntuales, y por otra, ubicar con claridad el problema. El primer escenario requiere demostrar las evidencias de la existencia de un problema, y en el segundo escenario, el problema es la ausencia de demostración empírica. Esta investigación se ubica en el segundo escenario en tanto se trata de transitar una experiencia investigativa que supere las sospechas sin fundamentos teóricos, epistemológicos y empírico.

La presente investigación permitió demostrar la importancia que tienen los equipos audiovisuales en los recintos universitarios venezolanos; ya que en la actualidad, se hace necesario el uso de estos equipos para impartir las diferentes actividades académicas. Su custodia y protección son relevantes en este tema, puesto que la pérdida de uno de estos equipos audiovisuales, acarrearían una disminución considerable del patrimonio de la institución universitaria y, en vista, de la actual situación económica que atraviesa el país, se haría cuesta arriba reponer estos equipos audiovisuales.

De allí, la importancia de este estudio, que permitirá conocer las vulnerabilidades expuestas en estos bienes, por medio de estrategias que contribuyan a minimizar los riesgos. Son muchas las inquietudes que se tienen para el control de los bienes patrimoniales, ya que una de las grandes preocupaciones de la gerencia, es cómo mantener seguros los equipos audiovisuales.

Por lo tanto, esta es una disciplina que debe ser abordada desde un plan estratégico que implique actividades específicas de prevención y protección tanto de sus instalaciones, como de las personas y sus bienes activos. La gerencia para la protección no sólo necesita disponer de una serie de recursos, sino que además necesita ser impulsada hacia todos a través de una adecuada gerencia para la protección. Indagar sus prácticas, la retroalimentación de cómo se realiza el trabajo le da sentido a esta investigación que se realiza. Es a partir de reconocer las prácticas gerenciales que se pueden tomar acciones para la solución.

A los efectos de esta investigación se asume como gerencia el proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y controla los bienes; es una disciplina que debe ser abordada desde un enfoque estratégico que implique la planificación de actividades específicas de prevención y protección de instalaciones, personas y bienes. En este caso particular, se refiere a la protección de los bienes audiovisuales del área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela; que conjuntamente con la unidad adscrita al Vicerrectorado Administrativo de la universidad objeto de estudio; se hace necesario conocer, evaluar y estudiar La Dirección de Prevención de Incendios, Protección y Seguridad de una institución universitaria (PIPS) como responsables de las políticas de protección y control de activos dentro de la institución universitaria.

El tema de la gerencia para la protección de los bienes involucra grandes esfuerzos y maneras de cómo acometer las investigaciones por tratarse del hombre en su acción. Es sin duda, un aspecto de alta complejidad y es importante estimular estos estudios porque en el hombre se puede encontrar las respuestas para una organización proclive a minimizar los riesgos. Por ello; se busca en ocasión de la especialización en gerencia para la protección industrial de impulsar un trabajo exhaustivo dirigido a responder un conjunto de inquietudes desde el control de pérdidas que tiene que ver

con los bienes patrimoniales y específicamente de los equipos audiovisuales de un área representativa dentro de una universidad venezolana.

A los efectos de esta investigación se busca descubrir lo siguiente ¿Cómo se expresa la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela con el fin de descubrir sus vulnerabilidades? ¿Cuáles son las actividades de planificación para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria? ¿Cómo se lleva a cabo la organización y dirección para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria? ¿Cómo se efectúa el control para la protección de los bienes audiovisuales que toma en cuenta el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria? ¿Cuáles son las vulnerabilidades encontradas en la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria de Venezuela?

### **Objetivos de la investigación**

#### *Objetivo general*

Analizar la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela con el fin de descubrir sus vulnerabilidades.

#### *Objetivos específicos*

Describir las actividades de planificación para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.

Analizar la organización y dirección para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.

Especificar el control para la protección de los bienes audiovisuales que toma en cuenta el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.

Identificar las vulnerabilidades encontradas en la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria de Venezuela.

### **Justificación de la investigación**

Este documento le permitirá a los lectores una información valiosa que da cuenta de la manera como en una institución universitaria, y en el caso particular del área de postgrado, la gerencia para la protección de bienes audiovisuales; es importante poder descubrir cómo se efectúa este proceso porque al descubrir sus vulnerabilidades se puede establecer un marco para la actuación futura en esta materia.

Se aporta un material que puede ser utilizado por especialistas en el área de la gerencia de protección industrial, logrando ser una fuente de conocimiento para el análisis de información y su tratamiento científico y, como un instrumento de consulta para los futuros trabajos de grado en dicha especialidad, sin menoscabo de

las consultas que se realicen por los diferentes autores, investigadores que se relacionan con esta materia.

Este trabajo de grado, espera hacer aportes a la línea de investigación Seguridad y Protección de los Activos en la especialización de Gerencia de Protección a la Industria en su amplio contenido en cuanto a la planificación, organización, dirección, y control de la protección de bienes audiovisuales al cual se refiere.

Es menester señalar el aporte académico de este trabajo de especialización con el que se desea contribuir como antecedentes a consultar por estudiosos de diferentes líneas de investigación que abordan los aspectos de la gerencia de manera transversal. Se trata con esta investigación, sumar a otras producciones que tienen la sensibilidad por el tema del hombre en su labor gerencial que le permita exponer un camino para minimizar los riesgos de los bienes audiovisuales del área de postgrado de una institución universitaria necesarios para la actividad académica.

Este trabajo espera mostrar el camino transitado para la realización del estudio en materia de gerencia que, para el caso, es sobre la protección de bienes audiovisuales de una institución universitaria en Venezuela, con el fin de descubrir sus vulnerabilidades; específicamente en el área de postgrado.

La institución universitaria a la que se le aplicará el estudio, se verá beneficiada porque le permitirá conocer sus vulnerabilidades. Aportando soluciones a posibles problemas relacionados con la gerencia de protección de bienes audiovisuales.

Llanos de la Hoz (2000) percibe la gestión universitaria como un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales de gestión, a fin de lograr los objetivos de la organización. En esa gestión, los directivos utilizan principios de carácter administrativo, que les sirven de guía en este proceso, pero, igualmente,

permiten la articulación de todos los elementos presentes y aquellos necesarios para la toma de soluciones. De este contexto, se desprende la idea de cómo los directivos de una institución universitaria, perfectamente pueden adaptarse a la planificación y control de pérdidas y riesgos a las que se encuentran los bienes audiovisuales universitarios.

En virtud de lo anterior, las instituciones de educación superior, específicamente el área de postgrado de una universidad venezolana, mancomunadamente con su personal administrativo y gerencial, en términos de su funcionalidad como organización, estarán en la capacidad de modificar y mejorar todo ordenamiento sugerido ante la necesidad de planificar un cambio para alcanzar la calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, excelencia y equidad, que permitan establecer mejoras en: la docencia, investigación, extensión, producción, de acuerdo a los niveles exigidos y demandados por la sociedad organizada como el bastión desde la cual se deparan los valores que afianzan el devenir de una gerencia a nivel universitario.

Es por ello, que para efectuar una buena gerencia es importante la planeación; éste requiere de un plan general, científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo económico, la investigación científica o el funcionamiento de una organización. Dentro de este contexto Thielen (2000:71), afirma que “la planeación traza un camino a seguir para el futuro, es una toma de decisiones de lo que debe de hacerse en el futuro.”

En este sentido, para Druker (2006:73), el término gerencia se aplica a las “organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control, a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar los objetivos comúnmente relacionados, con beneficios económicos”. En base a ello y, considerando el área de postgrado de una universidad

venezolana como una organización que tiene como fin social, integrar el término gerencia para que pueda ser aplicado al ámbito de la protección de bienes audiovisuales, dirigida a la prevención de los riesgos comunes de estos equipos.

A los fines de justificar el presente trabajo de investigación; es importante destacar que impartir clases con la ayuda de equipos audiovisuales, se ha convertido en un *handicap* que ha intercalado en las culturas educativas como medio de información académica. Es por ello, que esta disciplina de gerencia de protección, va orientada a resguardar el equipo audiovisual qué con frecuencia se encuentra expuesto a vulnerabilidades. Watson, (2006) considera:

Que el material audiovisual puede ofrecer ventajas que el formato impreso no y que para algunos temas el material audiovisual es la única forma de representación. Además, la impresión no satisface todos los requerimientos y estilos de aprendizaje, puesto que cada persona aprende de manera distinta y por medio de diferentes sentidos (p.207).

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, los equipos audiovisuales son considerados una herramienta fundamental como apoyo académico dentro de las instituciones universitarias, transversalmente desde su operatividad se recomienda considerar, conocer y evaluar a fondo las vulnerabilidades que representan; Barcos (2008) señala:

la información y la tecnología utilizada para apoyar su adquisición, procesamiento, almacenamiento, recuperación y difusión han adquirido importancia estratégica en todo tipo de organizaciones y también en las educativas de todos los niveles del sistema, sean públicas o privadas y tanto si planifican, coordinan evalúan como se ejecutan acciones educativas en forma directa, dejando de ser elementos que sólo tenían que ver con apoyo operativo y administrativo o que servían para cumplir con lo estipulado en un reglamento, norma o programa (p. 210)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

En este apartado del trabajo se presenta los referentes teóricos que han sido considerados para la investigación que se adelanta que, como se ha dicho, gira en torno al estudio de la gerencia para la protección de bienes audiovisuales de un área de postgrado en una universidad venezolana. A los efectos de la arquitectura de este trabajo se siguen las pistas que propone Delgado de Smith (2008:123) quien señala que “el marco teórico involucra los ejes sobre las cuales realizamos las cosas. Refleja la mirada del investigador y ello lo hacemos desde dos grandes ejes: Primer Eje: Los antecedentes de la investigación y Segundo Eje: Las bases teóricas”. Ciertamente, hay quienes esperan o tienen expectativas de encontrar un conjunto de fundamentos de carácter legal y las definiciones de términos básicos. Ambos sin dudas son grandes aportes cuando la investigación así lo amerita, pero en este trabajo se espera abordar temas desde la profundidad que le da sentido a cada uno de los apartados del marco teórico referencial.

A los efectos de este trabajo de investigación, para la obtención del título de especialista en gerencia de protección industrial, se expone un avance del marco teórico referencial, con lo cual no se agotan sus estudios. La idea es que, para el trabajo de grado, se pueda lograr una arquitectura teórica robusta que permita contrastar los hallazgos y serendipia propios de la naturaleza de la investigación que se adelanta.

#### **Antecedentes de la investigación**

Durante la revisión documental y arqueo heurístico de fuentes, se realizó un esfuerzo dirigido a la búsqueda de trabajos en donde el eje y la mirada se ubicaran en

la gerencia de protección; siendo de gran importancia la revisión de los objetivos, la metodología que se utilizaron como la importancia y la vinculación que estos pudieran tener con el trabajo que se investiga.

Espinoza (2013), realizó un interesante trabajo titulado el Planeamiento Estratégico como Instrumento de Gestión para el Desarrollo de las Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana. La investigación es un aporte desde la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y en concreto, desde la Facultad de Ciencias Administrativas en la conocida Unidad de Postgrado de Perú.

El estudio de Espinoza reviste de importancia y su centralidad es el tema de la seguridad; ello permitió, a la investigadora, optar al grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial. Estimuló adelantar este trabajo un objetivo general dirigido a diseñar un plan estratégico basado en un modelo de excelencia del premio nacional a la calidad del Perú, permitiendo el alineamiento de la organización, contribuyendo a mejorar la gestión y desarrollo de las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana, periodo 2013.

El antecedente anterior se desarrolló como un estudio de naturaleza descriptivo y hace esfuerzos en lo que se conoce, en algunas latitudes como investigación aplicativo. Para ello fue necesaria la utilización, en principio, de la técnica de observación, esfuerzo que permitió un inventario enriquecedor. Se determinó la manera en la que el plan estratégico permite el alineamiento de la organización, contribuyendo a mejorar la gestión orientados a empresas de seguridad y vigilancia privada. Poder lograr el plan es el resultado de indagar específicamente en tres grandes empresas de Lima Metropolitana: G4S, Prosegur y Seguritas.

El fin de la investigación es conocer el estado de aplicación del plan estratégico y brindar recomendaciones para su mejora. Los resultados le dieron mayor puntaje a

G4S por el mejor desarrollo de la implementación de sus estrategias; aun así, los puntajes obtenidos por esta empresa requieren mejoras en las que se necesita mayor participación de los directivos peruanos en la elaboración del plan estratégico.

El antecedente anterior, se tomó como referencia en lo particular a la relación entre organización y planificación, considerando que si se alinea adecuadamente un modelo de excelencia en la gestión, conseguirán mejorar, desarrollar proyectos y hasta ser sostenibles en el tiempo, pudiendo ser extensible a cualquier institución del sector público o privado.

Esta organización se constituye como un órgano de ejecución administrativo encargado de dirigir, supervisar y controlar el procesamiento de expedientes referido al funcionamiento de los Servicios de Seguridad Privada en sus diferentes modalidades. En las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana lo que pretenden es la satisfacción del cliente, a través de determinados factores como eficiencia, eficacia en el manejo de los recursos con los que cuentan, generando una reflexión por parte de su gerencia mejorando su rendimiento organizacional.

El aporte de este antecedente en la presente investigación, vienen dados por los aspectos de la gerencia de manera transversal, en las mediciones y elaboraciones de planes organizativos para el mejoramiento continuo que se pretende en la organización objeto de estudio, como lo es el proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige, controla y protege los bienes audiovisuales en un área de postgrado de una institución universitaria venezolana.

Otro interesante trabajo es el de Sánchez (2005) quien desarrolló una investigación titulada Influencia de la Gestión Universitaria en el Clima Organizacional, realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima

Perú, para optar al título de grado de Magister en Administración con Mención Gestión Empresarial. Con los aportes del autor se pudo verificar cómo la gestión empresarial interfiere en el clima organizacional, permitiendo evaluar las respuestas que vienen dando las universidades con el cambio de las condiciones del ambiente laboral, prioritariamente con las correlaciones existentes entre gestión universitaria, el clima y comportamiento organizacional; con el fin de identificar cómo responden a la interferencia del ambiente organizacional las tres universidades objeto de estudio: Universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Peruana de Los Andes y la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería.

Este trabajo tiene sus aportes desde lo que significa la gerencia universitaria, y tal como se reconoce en el documento, éste constituye potentes factores endógenos cuya modificación sólo puede ser realizada por las autoridades universitarias competentes y la acción de los propios docentes de cada universidad. El estudio pretende ser una herramienta para la toma de decisiones en las universidades objetos de estudio. Se usó el método cualitativo con una mirada desde las ciencias administrativas; de percepciones individuales donde siempre existirán situaciones impredecibles que pudieran estar presentes en las categorías estudiadas.

Las tres universidades tienen su mayor fortaleza al tener percepciones favorables concordantes en la motivación y consecuencias favorables y aprobatorias; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. De allí que, la citada investigación se considera un importante antecedente, ya que se puede tomar como modelo el monitoreo aplicado para determinar el impulso y el la importancia que juega el rol de la gerencia universitaria dentro los procesos administrativos realizados por su personal, llevando a cabo una organización y gerencia para minimizar la pérdida de equipos audiovisuales y a su vez, controlar a través de la dirección, la distribución y buen servicio requerido por la población estudiantil y de profesores.

Gines (2011), realizo una investigación titulada Rediseño de la Estructura de un Sistema de Seguridad Física Bajo un Esquema de Planeación Normativa-Adaptativa, en la Universidad Nacional Autónoma de México, en la facultad de ingeniería, para optar al título de Maestría en Ingeniería de Sistema. El presente trabajo de investigación, pretende desarrollar una estructura de funciones de un sistema de seguridad física para una infraestructura crítica, grande y compleja; como aeropuertos, puertos marítimos, refinerías, plantas generadoras de energía, oficinas claves de gobierno y lugares de similar importancia, cuyos elementos no sólo estén inmersos en un marco normativo, sino que sean congruentes con su contexto, para que el sistema tenga una mejor posibilidad de adaptarse y sobrevivir al entorno de la organización, y dar así la mejor respuesta posible ante un evento.

Este trabajo de investigación, es un estudio referencial, que proporciona antecedentes y definiciones claves para el entendimiento de la naturaleza de un Sistema de Seguridad Física (SSF) y los aspectos que se consideran relevantes en la conformación de este sistema de protección, tomado como caso de aplicación del sistema propuesto. Se particulariza con el caso de PEMEX Petroquímica (PQ), bajo la consideración de que la industria petrolera y sus derivados forman parte de la llamada infraestructura crítica, grande y compleja. Este sistema tiene como objetivo resguardar físicamente la seguridad patrimonial o activos estratégicos de las personas, comunidades y organizaciones, con la finalidad de reducir las pérdidas asociadas a los riesgos, fortalecer la capacidad de supervivencia y mantener la continuidad operativa.

El aporte de este trabajo, es el enfoque, al contener aspectos de relevancia orientados a minimizar pérdidas patrimoniales asociadas a los manejos de activos en el área de postgrado. Igualmente, hace referencia a los problemas existentes en los controles de entrada y salida de equipos audiovisuales; utilizando para tal fin, las técnicas de estadísticas para el procedimiento y análisis de la estructura gerencial en

el apoyo de planificación, control y toma de decisiones requeridos por el personal del área de postgrado.

Se desea destacar el aporte de Marín (2001) quien realizó un trabajo de investigación titulado Diseño de un Sistema para el Control Estadístico Operacional, Búsqueda y Registro Automatizado en la Gerencia de Prevención y Control de Pérdidas del Centro de Refinación Paraguaná PDVSA, S.A. Esta investigación se realiza desde una universidad centenaria; la Universidad de Carabobo teniendo como espacio la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y que permitió lograr el título para el grado de Especialista en Gerencia de Protección Industrial.

En el trabajo antes señalado, se hace referencia a la gerencia de prevención y control de pérdidas del centro de refinación Paraguaná, ubicado en Venezuela. Las pistas metodológicas están enmarcadas en una investigación combinada de campo con profusa revisión documental. Se destaca la manera sistemática del trabajo con la finalidad de aportar un sistema que permita mantener un registro, monitoreo, evaluación y análisis de la información oportuna y veraz en los procesos manuales, pocos confiables. La estrategia empleada en este trabajo de investigación, fue estructurada, de análisis y síntesis, que combina la inducción y deducción para el desarrollo de sistemas de información.

En línea con lo anterior, la gerencia de prevención y control de pérdidas, ha buscado continuamente su efectividad a través del uso de la automatización y de las nuevas tecnologías que contribuyan a agilizar los procesos de tomas de decisiones y que proporcionen información relevante y confiable sobre las diferentes áreas analizadas en este trabajo. Es por ello, que este antecedente objeto de estudio en la presente investigación de protección de equipos audiovisuales, permitió evaluar en la actualidad, las necesidades requeridas para generar un proceso gerencial que sirva de apoyo en la toma de decisiones del personal administrativo, minimizando los riesgos

de pérdidas de equipos audiovisuales en el área de postgrado; espacio éste, en el que se realizará la investigación sobre gerencia para la protección de los equipos audiovisuales.

Otro trabajo que se desea destacar, es el de Gómez (2015), titulado Seguridad de los Sistemas de Información como Mecanismo para la Actualización de las Medidas de Protección del departamento de Informática de una Universidad Pública. La investigación es una contribución del *Alma Mater* Universidad de Carabobo, y en concreto desde la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, que a través de la especialización en Gerencia de Protección Industrial realiza esfuerzos para animar a estudiantes para que culminen sus estudios en el grado de Especialista en Gerencia de Protección Industrial.

En este estudio se hace referencia al análisis de riesgos presente en los sistemas de información, con el fin de conocer la seguridad de dichos sistemas en base a sus riesgos, vulnerabilidades y desde luego también se evidencian las fortalezas encontradas en el departamento de informática, para luego formular algunas estrategias de seguridad a considerar. La orientación de la metódica está enmarcada mediante un trabajo empírico, de campo, basada en un diseño no experimental donde se recolectó la información mediante la aplicación del cuestionario de seguridad, con una muestra que estuvo conformada por tres (3) administradores de sistemas del departamento analizado, el cual sirvió como base para realizar el análisis de riesgo basado en el método Mosler.

Los resultados encontrados en este trabajo de grado, muestran un análisis en la vulnerabilidad de los riesgos tales como; incendio, sabotaje informático y fuga de información, para el cual se sugiere, como estrategias, crear un plan de prevención y emergencia, que se debe reforzar con medidas de capacitación al personal y

formación de brigada de emergencia, y también, tomar medidas de refuerzo en los aspectos organizativos.

El aporte de esta investigación y su correlato en el trabajo en curso, es la sugerencia que hace referencia en la escogencia de las estrategias y procedimientos para crear un plan de prevención y capacitación del personal que se encuentra en el área de postgrado; permitiendo recoger información detallada sobre el riesgo que pudieran estar sometidos los equipos audiovisuales.

Se desea destacar que en las investigaciones antes referenciadas, se abordó directamente la temática de la gerencia para la protección de bienes audiovisuales en una institución universitaria en Venezuela. Es por ello, que se tomaron como antecedentes de este trabajo; porque en el desarrollo de sus investigaciones, plantearon la importancia en la gerencia, estrategia, organización y la protección de bienes patrimoniales. Todas ellas tienen importancia, por cuanto, en la analogía entre disciplinas es importante y porque existe un consenso entre los investigadores, en qué la suma de los antecedentes es lo que da sentido para la comprensión, interpretación y explicación de las inquietudes propias de quienes desean hacer aportes, pequeños y no tan pequeños a la gerencia.

Las investigaciones relacionadas con la gerencia para la protección, permiten a este estudio construir un marco teórico, metodológico y empírico sustentable con los diferentes autores, al igual que la visión integral del estudio emprendido. Es de señalar que los bienes audiovisuales, forman parte indispensable de los activos patrimoniales.

En este trabajo de investigación, se pretendió profundizar en la línea de investigación de seguridad y protección de los activos; cómo un compromiso en la revisión documental; al estudio de la gerencia y la organización dentro de una

universidad, sustentado en la necesidad de los conocimientos y de cómo puede llegar a ser la gerencia de protección en una institución universitaria. De tal manera, que la importancia de su contenido permitirá disponer de una serie de recursos para el impulso de todos y cada uno de los estamentos que componen la institución de estudios superiores, a los fines de descubrir sus vulnerabilidades en la protección de los bienes audiovisuales.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas que enmarcan la naturaleza de este trabajo de investigación son: el hombre en la gerencia, la planificación para la protección, la protección de los bienes audiovisuales y aspectos relevantes en la planeación de la seguridad. Es de indicar que el trabajo de arquitectura teórica no se agota en el trabajo de investigación que acá se presenta. Queda claro que éste es un trabajo y compromiso continuo de la investigadora.

### **El hombre en la gerencia**

Como señalan Mata, Rodríguez y Rojas (2009) a través de la historia:

El trabajo ha sido concebido, desde la antigüedad hasta nuestros días, como una actividad humana y de muchas controversias teológicas, filosóficas, sociológicas, legales, antropológicas, económicas, políticas, etc., por cuanto es entre otras cosas; la acción que realiza el hombre para dominar o transformar a la naturaleza a fin de satisfacer sus necesidades. Es igualmente, una fórmula para alcanzar poder económico, político y social; pero también, es y será un factor de riesgo para la salud y la vida de los trabajadores. (p. 456).

El trabajo de acuerdo a este planteamiento aparece inexorablemente atado al hombre y sus acciones. El hombre tiene una labor de importancia cuando se trata de

gerenciar. Al respecto es de indicar que según Méndez, (2000:27) “La gerencia es una ciencia, porque tanto su proceso como su producto están basadas en principios. Es social, porque tiene por finalidad comprender al hombre en el ámbito de las organizaciones que él mismo constituye”. Elementos que giran en torno hacia los objetivos, para explicar y predecir en cierta forma la problemática de la eficacia, la eficiencia, y la efectividad dentro de las organizaciones.

La concepción que se ha tenido del hombre a través de los distintos enfoques organizacionales, han permitido estudiar sus pensamientos, desde la teoría de las relaciones humanas, hasta llegar al enfoque posmoderno, donde se integra la ontología del lenguaje. El hombre es, sin duda, un actor transformador de la realidad, con todo un conjunto de capacidades lingüísticas que le permita interpretar, comprender y modificar su comportamiento y las formas de gestionar varía. Delgado de Smith (2009:204) señala que en “la gestión de recursos humanos es posible encontrar que la misma es distinta en distintas regiones del mundo, evidenciando con ello la ausencia de fórmulas. Sin embargo, se reconoce como el centro de las preocupaciones la gente”.

En este mismo orden de ideas, existe un paradigma de la era de la conciencia posmoderna de la gerencia, basada en valores del hombre dentro de la organización implícita de sus acciones sociales, según Rey y Hernández (2008) señalan que:

Los líderes visionarios están aprendiendo que la satisfacción de las necesidades humanas de su personal, el cuidado ambiental y la responsabilidad social, serán la clave para lograr aumentos de productividad y creatividad en el futuro. En consecuencia, esta nueva visión del negocio, les induce a realizar una profunda reevaluación de la cultura y los valores de sus organizaciones.

Este énfasis creciente sobre los valores se debe primordialmente a dos causas, en primer lugar, a un fuerte viraje sobre los supuestos subyacentes que gobiernan nuestra

sociedad, que reconoce al hombre como el único recurso significativo, por encima de los factores tradicionales de producción y en segundo lugar, a la conexión causal entre las cuestiones sociales y ambientales mundiales y la filosofía empresarial. (p.76).

El hombre está dotado –tiene esta opción– como un individuo inteligente, con pensamiento crítico e ideología que permita adaptarse a las nuevas realidades organizacionales; que actúe responsablemente y que sea competente en las diferentes áreas a nivel académico, capaz de aplicar estrategias y procedimientos propios de la gerencia y principalmente; en el caso que nos ocupa, la gerencia de protección.

En la teoría de las relaciones humanas, la ideología de Mary Parker a principios del siglo XX, constituye un aporte importante al movimiento humanista, por la contribución que hace a la consideración del hombre como un individuo interdependiente y con principios éticos, sin embargo, su pensamiento fue dejado de lado, hasta que en 1927 cuando Elton Mayo a través del famoso experimento de Hawthorne establece nuevamente la necesidad de considerar el factor humano como aspecto esencial de las organizaciones.

A través de la citada investigación Mayo analizó la relación de la productividad con las condiciones físicas y ambientales (iluminación, higiene, ruido, reducción de jornada), encontrando una significativa influencia de variables psicológicas (integración social, grupos informales, relaciones humanas) sobre el rendimiento de los trabajadores; aspectos que habían sido ignorados hasta ese momento.

Mayo (1933), se dedicó a estudiar los problemas humanos, sociales y económicos presentados como consecuencia del desarrollo industrial. Su preocupación se centró en el hecho que, mientras la eficiencia económica aumentaba considerablemente, la capacidad humana para el trabajo no lograba el mismo nivel de

desarrollo, planteando como solución a este problema una nueva noción de las relaciones humanas en las organizaciones para recuperar el sentido de cooperación, perdido por la aplicación de métodos de trabajo orientados hacia la eficiencia y al individualismo, generando el conflicto social de la época industrial. Estas teorías son de relevancia en este estudio, porque permite entender la evolución del hombre emprendedor, hasta llegar a la gerencia.

Es de indicar que se han gestado transformaciones en el hombre así como en las organizaciones a lo largo del tiempo. Al respecto es interesante lo que expresa Nieves (2009) al señalar que:

Los cambios trascendentales que se están gestando en el entorno de las organizaciones obligan a dejar a un lado gran parte de los principios que han regido el comportamiento de las organizaciones. Acá hay una invitación a pensar nuevas formas que permitan comprender la evolución del hombre emprendedor que seguramente lo vincula a su capacidad de gerenciar. (p. 221).

La teoría estructuralista de la administración conocida como la teoría clásica de la administración, centrada en el trabajo con una visión mecanizada, aunada a la teoría de las relaciones humanas, hacen énfasis en el estudio del hombre dentro de las organizaciones. De tal situación, emerge la teoría estructuralista a partir de la década de los 50 con una orientación hacia la sociología organizacional, que perseguía fundamentalmente interrelacionar a las organizaciones con su ambiente externo, caracterizado por la interdependencia existente entre ellas. Es por ello, que se considera un conjunto de elementos que complementen y optimicen los procesos que organizan y modifican una función bajo determinada relación.

Así mismo, el estructuralismo destaca la figura del hombre organizacional, caracterizándolo como capaz de participar simultáneamente en varias organizaciones,

flexible y tolerante ante los cambios y frustraciones, se adapta al trabajo rutinario; características que son fundamentales para un gerente.

La teoría de los sistemas del siglo XX, comienza a darle importancia al enfoque sistémico, cuyas bases se sustentan en la Teoría General de los Sistemas (TGS), surgida como el resultado de las investigaciones realizadas por el biólogo alemán Ludwig Bertalanfy entre 1950 y 1968, el cual considera que las propiedades de un sistema no pueden describirse en forma separada, sino que su comprensión sólo puede lograrse cuando se les estudia globalmente, involucrando la interdependencia entre sus partes.

La teoría general de los sistemas, se basa en tres premisas básicas como son: 1) los sistemas pertenecen a otro mayor, por lo tanto siempre están dentro de otro sistema; 2) los sistemas están en constante interacción con su ambiente, por consiguiente son abiertos; y 3) según como esté estructurado el sistema, éste realizará sus funciones. Dando lugar a tres principios en los que se fundamenta: a) expansionismo, afirma que los sistemas dependen de su relación con el todo mayor que lo contiene; b) pensamiento sintético, los fenómenos son partes de un sistema mayor y se explican en función del rol que desempeñan dentro del sistema; y c) teleología, explica el comportamiento de los fenómenos por lo que producen o por lo que es su propósito producir, tratando de comprender las relaciones entre las diversas variables que interactúan dentro de un campo de acción.

La importancia de este enfoque radica en la incorporación de una visión global para estudiar los fenómenos, permitiendo ver el todo y no cada una de sus partes por separado, para lograr descubrir ese emergente sistémico de la incorporación del hombre en la gerencia. Al proponer un análisis y reflexión de las relaciones interpersonales que permita la integración para el desempeño de metodologías y

enseñanzas, como elementos que contribuyan a la capacitación del hombre en las instituciones de educación superior, señala Rojas (2012):

El desarrollo de la dimensión valorativa y axiológica del ser humano está implícito en la educación formal, informal y familiar. Constituye una tarea ineludible y que otras aéreas, igualmente, la asuma con prioridad, tales como la intelectual, artístico, cultural y social, por citar algunos (p. 167).

La teoría de la postmodernidad a la hora de referirse a esta teoría, esta se presenta como una de las dificultades del hecho que no existe una clara definición sobre ella, debido fundamentalmente a que se encuentra inmersa en una realidad cambiante que dificulta asumir una definición precisa de la misma, así como también, la falta de teorías validas que permitan estudiar con amplitud todos los hechos que se van dando a lo largo de este proceso. Por otra parte, la comprensión del mundo desde una visión relativista ha permitido estudiar al hombre desde su esencia como ser humano y ver la realidad como algo inherente a él.

Estas teorías, se relacionan con este trabajo de investigación, desde el origen del hombre como producto social, hasta la inserción en el área profesional de la gerencia, permitiendo conocer como a lo largo de la historia emerge al mundo de las organizaciones y el cómo deberá enfrentar todos los retos, presiones y amenazas, con individuos capacitados, con pensamientos críticos, con valores éticos, que deban saber cómo adecuar y adaptar las nuevas variables tecnologías, la globalización y la competencia. Por lo tanto, el hombre deberá concebirse como un actor transformador de la realidad, con todo un conjunto de capacidades que le permita interpretar, comprender y modificar su esencia para dirigir, planificar, ejecutar, controlar y organizar en la gerencia de protección industrial.

## **La planificación para la protección**

Es necesario dar algunas definiciones que permitan relacionar las diversas concepciones aplicadas en el marco de la protección industrial; ésta realidad hace que el tema de la gerencia de protección, como planificación, tenga vital importancia en la adecuada función gerencial, resultando necesario para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación.

Es importante señalar que para González (2010) no existe una palabra que permita hacer una distinción entre la seguridad industrial y la seguridad física, siendo que ambos a pesar de ser conceptos que suelen cruzarse en algunas de sus funciones, tienen una razón de ser y objetivos diferentes. En el idioma inglés, por el contrario, estos conceptos son manejados por dos palabras: *safety* y *security*. El termino *safety* se refiere a los medios y procedimientos que ayuden a garantizar la seguridad de los trabajadores de una organización ante aquellos riesgos implícitos a sus labores y ambiente de trabajo, a través de identificar, evaluar y controlar aquellos factores de riesgo ambientales presentes en el medio de trabajo causantes de los accidentes de trabajo (seguridad industrial).

Por su parte, el concepto *security* aborda aspectos que conciernen de lo que entendemos por seguridad física o lo que comúnmente se llama protección, el cual hace referencia a todos aquellos mecanismos (generalmente de disuasión, prevención, detección y reacción) destinados a proteger físicamente cualquier recurso de un sistema u objeto determinado.

Para González La seguridad física, como sistema, hace referencia a todos aquellos elementos (generalmente de disuasión, prevención, detección y reacción) que tienen por objetivo común el resguardar físicamente la seguridad patrimonial o de activos estratégicos de las personas, comunidades y organizaciones.

Estos elementos van desde actividades humanas, uso de tecnologías, normas, procedimientos y mecanismos de control, los cuales tienen la finalidad de proteger y responder ante amenazas físicas (producidas tanto por el hombre como por la naturaleza: desastres naturales, incendios, inundaciones, amenazas ocasionadas involuntariamente por personas, acciones hostiles deliberadas, robo, sabotaje, etc.) que atenten contra la organización, para permitir de esta forma reducir las pérdidas potenciales asociadas a los riesgos existentes, aumentar su capacidad de supervivencia y mantener la continuidad operacional.

En base a lo planteado anteriormente, el enfoque de seguridad posee la característica de estudiar las organizaciones con el objetivo de realizar un plan de manejo del riesgo en el patrimonio de bienes tangibles, por ende, se hace necesario, realizar un diagnóstico basado en la identificación, valoración y priorización de los riesgos, mediante el uso de la información existente en registros históricos y estadística, generados por la dirección de administración de bienes tangibles patrimoniales de la institución universitaria que, han podido enfrentar y sobrevivir a todo tipo de amenazas fundidas en la estructura misma de las organizaciones con inteligencia y las herramientas actualizadas y apropiadas que rompan con viejos paradigmas. Por ello, según Ray (2017):

La seguridad es una profesión de servicio y entrega; donde la realidad nos obliga a todos los responsables de la seguridad en las organizaciones a levantarnos sobre viejos paradigmas y nuevas amenazas para entregar resultados sobresalientes. Estos resultados deberán traducirse en asegurar ingresos, reducir pérdidas, garantizar la integridad y disponibilidad de los activos de información, custodiar la reputación y aumentar la confiabilidad de los sistemas de protección y respuesta a incidentes. Lo mínimo que podemos pensar cuando entendemos lo que el mundo espera de “la gente de seguridad” es que estamos ante un reto de magnitudes

colosales y más que ayuda, necesitamos un marco referencial sobre el cual podamos construir la seguridad de los nuevos paradigmas. Un primer paso para aproximarse a la nueva seguridad es observando muy bien la realidad, buscar patrones e identificar tendencias. (s/p.)

Los resultados relacionados con la protección, son de suma importancia reforzar las distintas autoridades reguladoras y administrativas, ya que éstas, pueden ser encontradas en las diferentes áreas de conocimiento, combinando proporcionalmente la incorporación adecuada del talento humano y la tecnología actualizada con el fin de minimizar las vulnerabilidades y riesgos en los equipos audiovisuales.

### **Protección de los bienes audiovisuales**

Al especificar el control para la protección de los bienes audiovisuales tomados en cuenta por el personal involucrado en este trabajo, específicamente en el área de postgrado de una institución universitaria; es importante resaltar los siguientes elementos: físico-tecnológicos (dispositivos para control de acceso, circuitos cerrados de televisión, barreras y alarmas perimetrales y centros de mando); humanos (operadores, administradores, vigilantes); y de gestión (normas, procedimientos, convenios, etc.), los cuales trabajan directamente sobre las vulnerabilidades de la institución a proteger.

La protección física variará considerablemente según las directrices llevadas a cabo por el personal a cargo del resguardo de dichos equipos. Sin embargo, es menester, que se apliquen a nivel general los conceptos de asegurar áreas, controlar perímetros, controlar las entradas físicas e implantar equipamientos de seguridad. Se puede entonces generalizar los aspectos que debe cubrir la protección, pero no se puede generalizar la aplicación de estos.

Los equipos audiovisuales son bienes tangibles, las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el personal y usuario perciben en el área de postgrado, cómo una empresa de enseñanza al momento de ofrecer sus servicios de una forma directa que suministran a los participantes un servicio como material de apoyo, facilidad de acceso al uso de tecnologías como computadores y/o equipos de proyección, que formaran parte integral del servicio ofrecido.

Adicionalmente, se debe tener presente que los diferentes roles y actividades que se llevan a cabo en las diversas instalaciones, sean públicas o privadas, así como los ambientes que las rodean, nos conducen a pensar que ninguna norma de seguridad física puede ser extendida y aplicada universalmente a todas las instalaciones. Cada proyecto destinado a la selección de los elementos y cursos de acción para lograr salvaguardar los equipos audiovisuales, deberá ser producto de un estudio particular de dicho objeto.

Ahora bien, la conformación de un sistema de seguridad física (SSF) debe integrar aquellos aspectos que permitan garantizar un ambiente de seguridad: los recursos humanos y físico-tecnológicos disponibles, las políticas y normas que dan sustento legal y legitimidad de los procedimientos que definan y establezcan las actividades a realizar, y la información estratégica para la operación.

De igual manera, se deben integrar elementos que si bien no forman parte directa de las tareas y funciones para garantizar la protección, sí afectan a esta debido a la interacción con los equipos a resguardo. El entendimiento del cómo se relacionan estos elementos, y la afectación que tienen en la organización en su totalidad, permiten explotar de mejor forma los recursos e información disponibles. Aunado a un proceso de planeación que permita enfrentar proactivamente las amenazas.

Para ello es necesario coordinar un sistema pautando las líneas y acciones estratégicas, los elementos materiales, actividades substanciales de apoyo, procedimientos operativos, y elementos de evaluación y control. Esto puede ser logrado a través de establecer un programa integral para la protección de los bienes audiovisuales, el cual deberá permitir coordinar las actividades de elementos encargados de proporcionar seguridad a través de especificar las acciones operativas en forma de procedimientos, establecer mecanismos de coordinación, y dotar la información estratégica necesaria para dar apoyo a las actividades en torno a la protección de los bienes audiovisuales.

Las estructuras instrumentadas para desarrollar planes y programas de seguridad también varían de acuerdo con el nivel de los riesgos en la organización, y por lo tanto el grado de amenaza y vulnerabilidad que se presente como afectación, permitirá realizar un análisis de los recursos disponibles. En su cátedra Garrido (2013) señala la importancia de la administración de riesgo como:

Proceso mediante el cual, la dirección de una empresa u organización administra el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesto, de acuerdo al nivel de riesgo al cual están dispuestos a exponerse según sus objetivos estratégicos. Así, ya en el terreno del impacto de la TI, sobre este tema, la evaluación de riesgos y vulnerabilidades ayuda a identificar y evaluar los riesgos operativos, poniendo énfasis en los activos de IT físicos y lógicos, pudiendo incluir una revisión de las instalaciones y la seguridad de los elementos lógicos y físicos.  
(s/p.)

Por lo tanto, se constituye un sistema de protección integrado a fin de que todas las personas que trabajan dentro del área de postgrado de una universidad venezolana, estén capacitadas para disuadir, retardar, detectar, responder y confrontar, lo que se requiere dentro de esta disciplina; desde el enfoque estratégico que implica la

planificación de actividades específicas de prevención y protección de las instalaciones universitarias, lugar en el cual, se conducirán los bienes patrimoniales como lo son los equipos audiovisuales. Es por ello, que una buena gerencia debe contener varios aspectos a saber y que se detallan a continuación:

**Planificación:** La planificación es fundamental para cualquier organización. Es necesario que toda organización planifique para alcanzar sus propósitos, objetivos y metas. Salinas (2008); argumenta la planificación:

Parte de definir o recordar el propósito de la organización de lo más general a lo más concreto (Misión, Visión, Objetivos Estratégicos); busca establecer las formas particulares en que la organización actuará (Estrategias) para alcanzar esos propósitos; supone una toma de decisiones sobre las Actividades específicas que llevará a cabo, e incluye una propuesta sobre los Recursos que se emplearan en esas actividades (p.34).

De modo que, cualquiera sea la organización, la capacidad para conservar su poder competitivo y lograr altas tasas de crecimiento depende en gran parte de la planificación de sus actividades, y la adopción de estrategias adecuadas.

**Organización:** La organización ayuda a suministrar los medios para que los administradores desempeñen sus puestos. Las actividades que se planean, ejecutan y controlan necesitan integrarse para que estas funciones administrativas puedan llevarse a cabo. Sin organización los administradores sencillamente no podrán ejercer su función. La organización es una función pre ejecutiva; mediante ella por sí mismo no se logra materialmente el objetivo, sino que se ponen en orden los esfuerzos y se formula el armazón adecuado y la posición relativa de las actividades que se habrán de desarrollar. Koontz (1994), afirma que:

A la organización se le considera aquí como un establecimiento de relaciones de autoridad con medidas encaminadas a lograr una coordinación estructural tanto vertical como horizontal, entre los cargos a quienes se ha asignado tareas especializadas para los objetivos de la empresa. (p.195).

La organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en el proceso de la función administrativa con miras al logro de objetivos bien definidos. Según Chiavenato (1999) la organización consiste en:

1. Dividir el trabajo, es decir, determinar las actividades para alcanzar los objetivos planeados.
2. Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización).
3. Designar a las personas para que las lleven a cabo (cargos y tareas).
4. Asignar los recursos necesarios.
5. Coordinar los esfuerzos.

**Dirección:** Su función se relaciona directamente con la manera de alcanzar los objetivos a través de las personas que conforman la organización. Es una función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la empresa, y de sus respectivos subordinados. Implica orientar, ayudar a la ejecución, comunicar, liderar, motivar y cumplir todos los procesos que sirven a los administradores para influir positivamente en sus subordinados, buscando que se involucren y trabajen en pro de los objetivos de la empresa.

**Control:** Es una función elemental, pues, aunque una organización cuente con una estructura adecuada y una dirección eficiente, la gerencia deberá interactuar mediante una metodología y un proceso entre lo realizado y lo ejecutado, lo previsto o estimado, ésta a su vez, permitirá la configuración de un diagnóstico con el fin de

prever las recomendaciones necesarias para asegurarse dentro de las condiciones inicialmente establecidas en la ejecución de una actividad, tarea o proyecto.

Mantilla (2005:73) señala que: “El control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de los objetivos...” De la definición señalada se desprende que el control es imprescindible para las actividades estructurales de la protección dentro de las instituciones universitarias en Venezuela. El control, precisamente evitaría un funcionamiento deficiente, el cual, permitiría medir y corregir el buen desempeño de los empleados administrativos, asegurándose de que los objetivos planeados se logren de manera razonable y satisfactoria.

El control de gestión requiere llevar a cabo la evaluación de la actuación y del resultado de cada departamento. Es por ello, la importancia del análisis y la administración de riesgos incluyendo, por tanto, la investigación e identificación de las fuentes de riesgo; la estimación de su probabilidad y evaluación de sus efectos; la planificación de estrategias y procedimientos de control de riesgos ante la presencia de incertidumbre. Dicha evaluación se realiza de forma preferente mediante la planificación respecto a los objetivos iniciales considerados en la protección. El análisis de riesgo debe estar vinculado con la estrategia de la dirección, la política establecida, la estructura organizativa de la institución universitaria y las responsabilidades específicas que se formulen.

### **Aspectos relevantes en la planeación de la seguridad**

A fin de asegurar el proceso de planificación como objeto de la protección de equipos audiovisuales, en el caso que nos ocupa y; para lograr el estado de seguridad deseado, el cual garantice las mínimas pérdidas para la institución, fue necesario llevar a cabo la planeación de las medidas de seguridad adecuadas con base a la

evaluación de los riesgos de los procesos, así como del entorno o ambiente del área de postgrado. Para ello fue necesario aplicar el método Mosler que tiene por objeto la identificación, análisis y evaluación de los factores que pueden influir en la manifestación de un riesgo. Es aplicado con la finalidad de que la información obtenida, permita calcular la clase de riesgo.

Existe sin embargo, una serie de elementos a considerar dentro de esta planeación, conformada por una estructura de siete trabajadores de una institución universitaria; con un enfoque que les permitirá ser integrados en la labor de protección para definir las responsabilidades dentro del recinto universitario, desde el resguardo de los equipos, como la salida de origen de los mismos hasta el destino a ser utilizados por quienes lo soliciten, así como también su permanencia en la institución.

Señala Lynn (2001), la planeación y operación de un sistema de protección, consta de tres fases o procesos. En el primer principio o fase se trata de determinar los objetivos; esto a través de entender la instalación, definir riesgos y posibles amenazas, identificar los posibles blancos (“*targets*”) o activos estratégicos, mediante regulaciones y la administración de riesgos. En la segunda etapa, se diseña el dispositivo (control e inventario), como la materialización y aplicación de las medidas de protección necesarias para reducir y controlar la vulnerabilidad del objeto a proteger. Esto a través de medidas físicas y administrativas. Finalmente, la tercera etapa, análisis y evaluación, se evalúa la efectividad del sistema a partir de una serie de herramientas como el análisis de riesgos.

A partir de una analogía con la planeación interactiva propuesta por Ackoff (2001), la primera etapa debe corresponder con la formulación de la problemática (*mess*), con ello se garantiza el entendimiento de la organización. Por su parte la etapa dos, corresponde a las etapas de planeación de fines, medios, recursos y el diseño de

la implantación. Finalmente en la etapa tres, tiene una equivalencia a la etapa de diseño de controles propuesta por Ackoff.

Adicionalmente a lo explicado en estas etapas, es necesario contemplar que para el diseño de gerencia de protección se deben satisfacer ciertas cualidades, las cuales garanticen un enfoque integral que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos (humanos y materiales) y delimitación de las responsabilidades en el área de postgrado.

### **Definición de términos básicos**

La definición de términos básicos de acuerdo a la normativa de elaboración de los trabajos de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo es opcional; no obstante, se cree importante aclarar los aspectos que son medulares en este trabajo investigativo como se señalan a continuación:

**Amenaza:** Es la debilidad conocida por el enemigo, vulnerabilidad en las comunicaciones, en los enclaves, en los sistemas, en la organización, en el sentido de pertenencia, en la ética y moral. La amenaza es una contingencia inminente o muy probable, en tanto que el riesgo y la exposición al peligro pueden expresarse en diversos grados de probabilidad.

**Controlar:** Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados. Allí, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias de corrección. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo, realizando así una revisión detallada de toda la organización.

**Criticidad:** Es una herramienta que permite identificar y jerarquizar por su importancia los activos de una instalación sobre los cuales vale la pena dirigir recursos (humanos, económicos y tecnológicos). En otras palabras, el proceso de análisis de criticidad ayuda a determinar la importancia y las consecuencias de los eventos potenciales de fallos de los sistemas de producción dentro del contexto operacional en el cual se desempeñan aplicando el método Mosler.

**Dirigir:** Es el hecho de influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Es una actividad muy concreta ya que requiere trabajar directamente con la gente. Al establecer la atmósfera adecuada, los administradores contribuyen a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales para que los empleados den lo mejor de sí.

**Ejecutar:** Es poner en marcha una empresa a través de la emisión de órdenes. Estas se pueden emitir cuando se tiene autoridad y responsabilidad. Hacer que el empleado trabaje con voluntad y entusiasmo.

**Organizar:** Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

**Planificar:** Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se va a lograr.

**Protección:** es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema.

Riesgo: es la incertidumbre asociada a la probabilidad de ocurrencia de un evento que puede producir una pérdida económica, desde esta perspectiva se analizan los elementos relacionados con el activo expuesto, indicando a su vez dentro de las siguientes categorías: personas, responsabilidad ante terceros, la propiedad y su uso, así como el agente que puede causar el daño o la pérdida.

Vulnerabilidad: se puede definir como un factor de riesgo interno de un sujeto o sistema expuesto a una amenaza, correspondiente a su predisposición intrínseca a ser afectado o de ser susceptible a sufrir un daño.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para efectuar la investigación sobre la gerencia de protección de bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela se ha trazado un camino metodológico a seguir. En ese sentido, este capítulo expone comprende: La naturaleza de la investigación; informantes clave; así como las técnicas e instrumentos y la estrategia metodológica prevista.

#### **Naturaleza de la Investigación**

La naturaleza de este trabajo se clasifica como descriptiva, de acuerdo con lo estipulado por Hurtado, (2007:101) “es aquel que tiene por objetivo la descripción precisa del objeto de estudio. Identifica y describe las características del fenómeno estudiado sin establecer relaciones de causalidad”.

Por lo antes señalado, Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002:42) al referirse a este tipo de investigación señalan que: “las investigaciones descriptivas están dirigidas a reseñar características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de medición de las dimensiones objeto de estudio”.

En línea con las diferentes posturas, lo que se desea es especificar los elementos asociados a la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela con el fin de descubrir sus vulnerabilidades; a través de los informantes clave. El tipo de investigación es de campo; es decir, se fue directamente en sus instalaciones de la dirección de Prevención de Incendio, Protección y Seguridad (PIPS) de la universidad objeto de estudio.

## **Informantes clave**

Los informantes clave en esta investigación, están integrados por personas que tienen bajo su responsabilidad la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria. Trabajar con informantes clave tiene ventajas como lo señala Delgado de Smith (2008:255) porque “permiten encontrar la información con las personas que mayor cercanía tienen con lo que se está estudiando”.

En este caso en particular, los informantes clave son siete personas y significan para la institución la totalidad de los informantes. Ellos, están comprendidos por cuatro trabajadores de Protección y Seguridad de una institución universitaria (PIPS) y tres trabajadores pertenecientes al área de postgrado.

Es de resaltar que no fue el propósito trabajar con muestras y esperar de ellas niveles de confiabilidad y representatividad. Por el contrario, se desea llegar a la totalidad del colectivo que tenga bajo su responsabilidad la labor de protección de los bienes audiovisuales. Como se puede comprender la actividad de gerencia tiene que ver con la responsabilidad de hombres y mujeres con los audiovisuales que se utilizan para las labores de docencia.

En el presente trabajo de grado se desarrolló un cuestionario (anexo A) que permitió determinar las vulnerabilidades, conformado por los informantes clave quienes son los que tienen bajo su responsabilidad la protección de los bienes audiovisuales de la institución universitaria en Venezuela. También se realizó un cuestionario-tabulación que permitió describir el nivel de participación de cada uno de los entrevistados y el nivel de conocimiento de sus funciones (anexo B); al igual que se realizó el perfil etario de los siete informantes clave (anexo C). Fue de gran aporte a esta investigación la entrevista (anexo D) de los informantes clave.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la siguiente investigación se consideraron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación: la entrevista y el cuestionario.

La entrevista: Se utilizó como complemento al cuestionario para indagar la gerencia de protección en el departamento audiovisual del área de postgrado de la universidad objeto de estudio; a través del diálogo, los relatos y las experiencias laborales de los informantes clave, se pudo conocer las vulnerabilidades. Aravena (2006:28) define la entrevista como “una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta, a la que se realiza una consulta para conocer determinadas circunstancias políticas, sociales o económicas, o el estado de opinión sobre un tema en particular”.

Cuestionario: Se utilizó para indagar sobre la gerencia de protección de bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria venezolana; por medio de preguntas dicotómicas, utilizando perspectivas de confiabilidad a través del método de la saturación. Como bien lo expresa Aravena (2006:33) el cuestionario “es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta”.

El método utilizado en la validación de esta investigación, es el método de saturación. Con respecto a esto, Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002) señalan que:

Implica reunir una variedad de datos y métodos, para referirlos al mismo tema o problema, implica que los datos se recojan desde puntos de vistas distintos y realizar comparaciones múltiples de un fenómeno único, de un grupo utilizando perspectivas diversas y múltiples procedimientos. (p.111).

En ese sentido el cuestionario y la entrevista a profundidad hizo posible obtener la información que en adelante se destacará.

### **Estrategia Metodológica**

La investigación se apoya en la elaboración del Cuadro Técnico Metodológico y para su desarrollo según Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:52) “Permite ir descomponiendo, a partir de los aspectos legales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio. Cada uno de los ítems sirve de insumo al instrumento de recolección señalado”.

En el presente trabajo se toma en cuenta el objetivo general dirigido a analizar la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela con el fin de descubrir sus vulnerabilidades. Fue necesario la integración de los objetivos específicos para poder categorizar las dimensiones de estudios, técnicas e instrumento, tal y como se puede observar en el cuadro técnico metodológico para este fin (Ver cuadro 1).

**Cuadro 1**  
**Cuadro técnico metodológico**

<b>Objetivo General:</b> Analizar la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Fuente</b>
Describir las actividades de planificación para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.	<b>Actividades de planificación</b> para la protección de los bienes audiovisuales.	Planificación de objetivos	1.Objetivos 2.Tipos de Protección 3.Formación del personal 4.Formato 5. Tipos de tareas	Cuestionario y entrevista	Trabajadores de una institución universitaria
Analizar la organización y dirección para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.	<b>Organización y dirección</b> para la protección de los bienes audiovisuales.	Organización y dirección	6.Políticas de la dirección 7. Instrumento de protección 8.Actividades de trabajo 9. Compromiso 10.Identificación del personal	Cuestionario y entrevista	Trabajadores de una institución universitaria
Especificar el control para la protección de los bienes audiovisuales que toma en cuenta el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.	<b>Control</b> para la protección de los bienes audiovisuales.	Control de protección	11.Forma de control 12.Control de acceso 13.Calidad de los equipos 14.Dimensión 15.Supervisión	Cuestionario y entrevista	Trabajadores de una institución universitaria

Fuente: Parrella (2017)

<p>Identificar las vulnerabilidades encontradas en la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria de Venezuela.</p>	<p><b>Identificación para la protección</b> de los bienes audiovisuales.</p>	<p>Vulnerabilidades en la protección de bienes audiovisuales</p>	<p>16.Sistema de seguridad 17.Comunicación 18.Capacidad de reacción 19.Incidencias 20.Procedimiento para denunciar eventos delictivos</p>	<p>Cuestionario y entrevista</p>	<p>Trabajadores de una institución universitaria</p>
--	--	--	---	----------------------------------	--

Fuente: Parrella (2017)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Este capítulo se muestra luego de aplicar la entrevista y el cuestionario, al igual que la culminación de la recolección de datos. Aquí se expone un análisis que contrasta los resultados obtenidos a la luz del marco teórico referencial. Para ello, ha sido el norte dar respuesta a las interrogantes que activaron el estudio sobre la participación de los trabajadores del departamento (PIPS) y del departamento audiovisual del área de postgrado de la institución universitaria objeto de estudio.

De acuerdo con Hurtado (2007:65) “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.” Es por ello, que a continuación se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario contentivo de veinte (20) preguntas a siete (7) trabajadores que pertenecen al departamento de PIPS y al departamento audiovisual.

Este trabajo investigativo tiene varios objetivos; primero: describir las actividades de planificación para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria; segundo: analizar la organización y dirección para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria; tercero: especificar el control para la protección de los bienes audiovisuales que toma en cuenta el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria y finalmente identificar las vulnerabilidades encontradas en la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria de Venezuela.

Es de indicar que para el estudio del **primer objetivo** específico dirigido a describir las actividades de planificación para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria, se indagó sobre los procedimientos de protección de los bienes audiovisuales, los riesgos y vulnerabilidades presentes en la universidad objeto de estudio.

El análisis de las actividades de planificación para la protección de los bienes audiovisuales son los siguientes: Control de acceso al departamento audiovisual, control de entrada y salida de los equipos audiovisuales, control de inventario, revisión constante de los equipos audiovisuales y cumplir con los procedimientos que garanticen el resguardo de los equipos audiovisuales. Igualmente los informantes clave, manifestaron que los trabajadores reciben capacitación referente a la protección de los equipos audiovisuales y que la dirección del departamento audiovisual tiene poco personal para la protección de los bienes audiovisuales.

En la entrevista con los informantes clave del departamento de equipos audiovisuales, a través del dialogo, se pudo apreciar las sugerencias y opiniones que le permitieron exponer de manera puntual las experiencias adquiridas en el desempeño de sus labores. Igualmente se pudo conocer los procedimientos para la custodia de estos equipos, haciendo la acotación de que se hace necesario, establecer un conjunto de normas y obligaciones en la que participen todos los trabajadores en el ámbito de seguridad, para que exterioricen claramente cuáles son los límites dentro de los cuales deberán desempeñar sus actividades y normativas indispensables para el resguardo de los equipos audiovisuales y consiguiente minimizar las vulnerabilidades a los que estos se encuentran expuestos.

Cabe destacar, que con las respuestas obtenidas por los informantes clave en la entrevista, fue posible identificar las siguientes vulnerabilidades: no existe control de

acceso, no tienen control de entrada y salida de los equipos; carecen de un sistema de circuito cerrado de televisión (cctv); tienen poco personal de custodia en ese departamento y carecen de una cultura para llevar a cabo los procedimientos que garanticen el resguardo de los equipos audiovisuales.

Es de señalar que para el estudio del **segundo objetivo** específico dirigido a analizar la organización y dirección para la protección de los bienes audiovisuales que efectúa el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.

La organización del departamento audiovisual está adscrita al Vicerrectorado Administrativo, a través de la dirección de Prevención de Incendio, Protección y Seguridad (PIPS). Este departamento, realiza funciones de naturaleza técnica asesora, con el propósito de velar por la integridad física de la comunidad universitaria, así como también en la asistencia ante situaciones de emergencias producidas en circunstancias de riesgo, atención y prevención en caso de incendios y otros siniestros de tipo natural o producidos por el hombre, con el propósito de resguardar y controlar las pérdidas de los bienes de la institución, todo mediante la aplicación del desarrollo sistemático de prevención, protección, control y auxilio que garanticen la protección de los bienes patrimoniales.

El personal de la dirección PIPS coordina las actividades administrativas dentro del espacio geográfico de la institución universitaria; igualmente este personal manifestó conocer las políticas y normas para la protección de los bienes audiovisuales. Aún, teniendo conocimiento de dichos procedimientos y normativas establecidas por el departamento general de seguridad integral de la universidad antes descrita; los trabajadores manifestaron que estas normas deben ser mejoradas.

Es por ello, que es fundamental tener conocimiento pleno de la plantilla del personal que ahí labora, su compromiso con la institución y su capacitación para el cargo al cual fue asignado, por ende, así se podrá contribuir de forma efectiva a la protección de los bienes audiovisuales presentes en la comunidad universitaria.

El **tercer objetivo** específico va dirigido a detallar el control para la protección de los bienes audiovisuales que toma en cuenta el personal involucrado con este proceso en el área de postgrado de una institución universitaria.

Los informantes clave, manifestaron, que el control de acceso de entrada y salida de los equipos audiovisuales es precario; por otro lado, los trabajadores inmediatos no tienen conocimiento del número de equipos existentes en dicho departamento y del estado operativo/funcional al que estos se encuentran. En este sentido se evidencia que es un hecho de que el departamento de seguridad integral debe considerar el análisis de riesgo.

Los trabajadores pertenecientes al departamento audiovisual, reciben las solicitudes de petición de los equipos audiovisuales por parte de los profesores pero una vez terminada la actividad, los equipos demoran en ser retornados al departamento; otro particular es que los trabajadores del departamento audiovisual no pasan por las aulas de clase a supervisar el estado y funcionamiento de los equipos.

Otro aspecto relevante, es que los trabajadores del departamento audiovisual, verifican constantemente el estado de los equipos audiovisuales pero, no realizan con prontitud las denuncias pertinentes en el caso de una incidencia en el departamento correspondiente para llevar a cabo el procedimiento de acuerdo a las normativas establecidas: Cómo lo son; el llenado de los formularios narrando los hechos del delito, pasar por la dirección de PIPS para declarar el evento; luego se debe acudir al

Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC) para que proceda la denuncia y posteriormente a la compañía de seguros para que comprueben la veracidad de los hechos y así determinar si procede o no, reponer o en su efecto, pagar los equipos audiovisuales.

Es de señalar que el **cuarto objetivo** específico va dirigido a identificar las vulnerabilidades encontradas en la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria de Venezuela.

Los efectos de las vulnerabilidades son: Reducir y controlar la ocurrencia de eventos no deseados asociados a pérdidas en los activos. Estos efectos permitieron identificar las vulnerabilidades presentes en el departamento audiovisual del área de postgrado de la universidad objeto de estudio y son las siguientes: no existe control de acceso, carecen de sistema de circuito cerrado de televisión, debilidad en el control de entrada y salida de los equipos audiovisuales, poco personal y carecen de una cultura para llevar a cabo los procedimientos que garanticen el resguardo de los equipos audiovisuales.

Cabe destacar que se hizo necesario realizar un análisis de riesgo, con el objeto de: Analizar, evaluar los niveles de riesgos y amenazas a las que están expuestos los equipos audiovisuales, con el fin de identificar los requerimientos funcionales para establecer las recomendaciones necesarias que permitan reducir y controlar la ocurrencia de eventos no deseados asociados a pérdidas, en los activos que afecten al departamento audiovisual y por ende a la institución universitaria. Según Benjumea (2017):

Un buen análisis y control de riesgos debe contener como mínimo una ponderación clara y exacta de la probabilidad de que ocurra ese riesgo y la asignación de valores tangibles en cuanto al daño que este puede producir siendo los riesgos

detectados no asumibles, moderados, asumibles o sin daño aparente. Una formación adecuada en toma de decisiones no puede pasar por alto el trabajo específico en esta área que cada vez y dentro de lo que se denominaría el “caos” organizacional digitalizado produce entornos cambiantes con un alto nivel de incertidumbre. Un Riesgo identificado se puede afrontar o no, en cualquier caso podremos determinar sus dimensiones e impacto para con nuestra organización, siendo crucial el hecho de elaborar procedimientos que actúen al efecto en caso de estar inevitablemente sometidos a ello. (s/p).

El presente estudio evaluó todos los aspectos operativos y procedimentales del departamento audiovisual y del edificio de postgrado, para la gestión y mitigación de riesgos de seguridad realmente presentes, como lo son:

- Instalaciones.
- Oficinas de dirección y administración.
- Salones de clase.
- Puestos de vigilancia.
- Estacionamientos.
- Procesos críticos, tales como: apertura y cierre del edificio, recepción y despacho de los equipos audiovisuales.
- Perímetro y áreas de acceso.
- Organización y responsabilidades de los trabajadores del departamento audiovisual.
- Iluminación.

Teniendo en cuenta lo antes planteado mediante, el análisis del entorno, la evaluación de las condiciones actuales de protección, normas y procedimientos existentes, sistemas y equipos de seguridad, así como las vulnerabilidades, éstas se realizaron en base a los principios elementales de la Protección de Activos, reconocidos por ASIS International (American Society for Industrial Security). ASIS

es una organización profesional que reúne a profesionales de la seguridad y que emite diversas certificaciones, estándares, y directrices para la profesionalización de la seguridad.

La presunción de potenciales variables delictivas, indicadas anteriormente, es tomada como base principal de este análisis, motivado a las posibles deficiencias de medidas de seguridad necesarias para prevenir y/o minimizar los impactos negativos que pudiesen ocasionar.

Dicho lo anterior y durante la entrevista realizada se pudo identificar a través del método Mosler el nivel de criticidad, vulnerabilidad, amenazas y riesgos en los siguientes cuadros: Cuadro 2 Criticidad; Cuadro 3 Vulnerabilidad; Cuadro 4 Amenaza y Cuadro 5 Riesgo.

**Cuadro 2**  
Criticidad

<b>Nivel</b>	<b>Criterio</b>
<b>Alto</b>	Equipos audiovisuales indispensables para las actividades académicas.
<b>Medio</b>	Equipos de gran demanda para implementar las actividades académicas.
<b>Bajo</b>	Equipos que no son indispensables.

Fuente: Parrella (2017)

**Cuadro 3**  
Vulnerabilidad

<b>Nivel</b>	<b>Criterio</b>
<b>Alto</b>	Inexistencia de control de entrada/salida de los equipos audiovisuales.
<b>Elevado</b>	Insuficiencia de control de entrada/salida de los equipos audiovisuales.
<b>Medio</b>	Control de entrada/salida de los equipos audiovisuales .
<b>Bajo</b>	Existencia de un Sistema de Seguridad Integrado adecuado.

Fuente: Parrella (2017)

**Cuadro 4**  
Amenaza

<b>Nivel</b>	<b>Criterio</b>
<b>Alto</b>	Muy probable: >10 eventos por año.
<b>Elevado</b>	Probable: 6 - 10 eventos por año.
<b>Medio</b>	Moderadamente probable: 1 - 5 eventos por año.
<b>Bajo</b>	Poco probable: 1 evento por año.

Fuente: Parrella (2017)

**Cuadro 5**  
Riesgo

<b>Nivel</b>	<b>Criterio</b>
<b>Alto</b>	Crítico: fatalidad, interrupción de las actividades > 4días.
<b>Elevado</b>	Muy grave: pérdidas de los equipos, interrupción de las actividades < 4días.
<b>Medio</b>	Grave: pérdidas de los equipos, leve interrupción en las actividades.
<b>Bajo</b>	Serio: pérdidas de los equipos.

Fuente: Parrella (2017)

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Entre los elementos más eficaces para el resguardo de los distintos bienes y recursos que se constituyen como patrimonio de los bienes audiovisuales, es reconocer las pérdidas asociadas a los riesgos identificados. La investigación desarrollada fue de carácter descriptivo y de campo. El objetivo fue analizar la gerencia para la protección de los bienes audiovisuales en el área de postgrado de una institución universitaria en Venezuela con el fin de descubrir sus vulnerabilidades.

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la entrevista y el cuestionario con informantes clave; fundamentalmente para llegar a las vulnerabilidades presentes en la institución universitaria. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: no existe control de acceso, carecen de sistema de circuito cerrado de televisión, debilidad en el control de entrada y salida de los equipos audiovisuales, poco personal y carecen de una cultura para llevar a cabo los procedimientos que garanticen el resguardo de los equipos audiovisuales.

Cabe destacar que la aplicación de un análisis de riesgo fue de suma importancia para determinar las vulnerabilidades, dejando en evidencia aquella con mayor amenaza, siendo estas vistas como el resultado de una gestión que requiere mejoras; la carencia de un control de acceso aumenta de forma significativa la probabilidad de que se produzca un incidente no deseado, contribuiría a la disminución del patrimonio de la institución universitaria.

Por lo antes descrito, se llegó a la siguiente conclusión:

- Los elementos más eficaces para el resguardo de los distintos bienes y recursos que se constituyen como patrimonio de los bienes audiovisuales, es reconocer las pérdidas asociadas a los riesgos identificados.
- El análisis de riesgo fue de suma importancia para determinar las vulnerabilidades, dejando en evidencia aquella con mayor amenaza, siendo estas vistas como el resultado de una gestión que requiere mejoras.
- La carencia de un control de acceso, aumenta de forma significativa la probabilidad de que se produzca un incidente no deseado, contribuiría a la disminución del patrimonio de la institución universitaria.
- La gerencia de protección, permitirá a los trabajadores tener un mayor control de los bienes audiovisuales en el futuro.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la gerencia para la protección de bienes audiovisuales del área de postgrado de la institución universitaria objeto de estudio lo siguiente:

- Ser abordada desde un enfoque estratégico que implique la planificación de actividades específicas de prevención y protección en sus instalaciones.
- Definir los objetivos de planificación para la protección de los equipos audiovisuales.
- Identificar los roles y responsabilidades de todas las personas involucradas en el departamento audiovisual.
- Evaluar los riesgos de seguridad, inventario y mantenimiento de los equipos audiovisuales.
- Preparar presupuestos para inversiones en seguridad en toda el área de postgrado.
- Desarrollar e implementar un procedimiento que regule el proceso de recepción y entrega de los equipos audiovisuales.

## LISTA DE REFERENCIA

Ackoff, Russel (2001). **Guía breve de la Planeación Interactiva y el Diseño Idealizado**. Editorial Limusa, México

Alberto, Ray (2017). **Carta de Navegación para una Organización Segura**  
<http://segured.com/queleer-map%C2%B3s-carta-de-navegacion-para-una-organizacion-segura/> Consulta: 2017, Junio 14.

Aravena, Mario (2006). **Investigación educativa**. Compilación. Santiago de Chile.

ASIS International (American Society for Industrial Security) Protection Of Assets.  
Disponible: <https://poa.asisonline.org/guest-preview/Pages/general-content-wide.aspx>  
Consulta: 2017, Agosto 15.

Benjumea, Daniel (2017). EUDE Bussines School. Disponible:  
<https://www.eude.es/analisis-del-riesgo-y-toma-de-decisiones-daniel-benjumea/>  
Consulta: 2017, Julio 20.

Barcos, Santiago (2008). **Reflexiones acerca de los sistemas de información universitarios ante los desafíos y cambios generados por los procesos de evaluación y acreditación**. Material didáctico de la cátedra de Administración de la Educación y de las Instituciones Educativas, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP, La Plata.

Chiavenato, Idalberto (1999). **Introducción a la teoría General de la Administración**. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.

Delgado de Smith, Yamile (2009). **Gestión de Recursos Humanos** En: Delgado de Smith, Yamile y Christian Colombet (Coord.). Relaciones Industriales. Reflexiones Teóricas y Prácticas. Pp: 193-214. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Delgado de Smith, Yamile (2008). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas**. Tercera Edición. Universidad de Carabobo.

Delgado de Smith, Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003) **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala. Segunda Edición. Caracas. Venezuela

Drucker, Peter (2003). **La Organización del Futuro**. México. Editorial McGrawHill.

- Drucker, Peter (2006). **La Práctica y la Gestión**. México. Editorial Mc GrawHill.
- Espinoza, Manuel (2013). **Planeamiento Estratégico como Instrumento de Gestión para el Desarrollo de las Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana**. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Garrido, Armando (2013). **Administración y Control de Riesgo. Protección a la información**. Material Didáctico de la Cátedra de Análisis de Riesgos I. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Gines, Ricardo (2011). **Rediseño de la estructura de un sistema de seguridad física bajo un esquema de Planeación Normativa-Adaptativa**. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gómez, José (2015). **Seguridad de los Sistemas de Información como Mecanismo para la Actualización de las Medidas de Protección del Departamento de Informática de una Universidad Pública**. Universidad de Carabobo.
- González, Miguel (2010). **Decálogo de Principios Fundamentales en la Protección de Instalaciones**. Revista de Seguridad Física. Madrid. España.
- Hurtado, Jacqueline. (2007). **Metodología de la Investigación Holística**. Fundación Sypal. Caracas, Venezuela.
- Koontz, Harol y Weihrich, Heinz (1994). **Administración. Una Perspectiva Global**. Décima Primera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. México.
- Lynn, García Mary (2001). **The design and Evaluation of Physical Protection Systems**. Ed. Butterworth-Heinemann, USA.
- Llanos de la Hoz, Héctor. (2000). **Hacia una nueva gestión exitosa de las Universidades Nacionales**. Caracas. Impresión Taller Editorial de la Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Mantilla, Samuel. (2005). **Auditoria 2005**. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Mata Melquiades, Rodríguez Mariela y Belkis Rojas (2009). **Gestión de personal, seguridad y salud laboral** En: Delgado de Smith, Yamile y Christian Colombet (Coord.). Relaciones Industriales. Reflexiones Teóricas y Prácticas. Pp: 456-476. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Marín, Avilio. (2001). **Diseño de un Sistema para el Control Estadístico Operacional, Búsqueda y Registro Automatizado en la Gerencia de Prevención y Control de Pérdidas del Centro de Refinación Paraguaná PDVSA, S.A.** Universidad de Carabobo.

Mayo, Elton. (1933). **The human problems of an industrial civilization.** Harvard University Press. Cambridge Mass.

Méndez, Evaristo. (2000). **El Desarrollo de la Ciencia un Enfoque Epistemológico.** Gerencia Académica. Venezuela. Editado por la Universidad del Zulia.

Nieves, Irma (2009). **Evolución del Desarrollo Organizacional** En: Delgado de Smith, Yamile y Christian Colombet (Coord.). Relaciones Industriales. Reflexiones Teóricas y Prácticas. Pp: 215-242. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Rey de Polanco, Nerza y Hernández Gladys (2008). **Matriz de autodesarrollo en valores: Una propuesta axiológica aplicable en el ámbito organizacional.** Revista Educación en Valores. Enero - Junio Vol. 1 N° 9. Universidad de Carabobo.

Rojas, Belkis (2012). **Convivencia y Educación: Problemas y Soluciones Perspectivas Europea y Latinoamericana** En: Salvador Petró Gregóri (Coord.). Estrategias y Metodología en la Educación en Valores. Pp: 167-184. Universidad de Alicante. España.

Salinas, Hernán (2008). **Una mirada sobre Venezuela.** Herramientas Prácticas. 1ra. Edición. Venezuela. Fundación Centro Gumilla.

Sánchez, Juan (2005). **Influencia de la Gestión Universitaria en el Clima Organizacional.** Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Watson, Elizabeth (2006). **Integración de materiales audiovisuales de archivo en el plan de estudios: la experiencia de Cave Hill.** México. Fonoteca Nacional.

Thielen, Lida A. (2000). **Introducción a la Teoría Administrativa.** Tercera Edición. Alfa. México.

## **ANEXOS**

## Anexo A

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL  
CAMPUS BÁRBULA

### Cuestionario

#### I. Actividades de planificación:

Instrucciones: Responda de manera afirmativa o negativa según su criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce usted los objetivos de planificación para la protección de los equipos audiovisuales en el área de postgrado?		
2	¿Conoce usted los diferentes tipos de protección para los equipos audiovisuales en el área de postgrado?		
3	¿Ha recibido usted capacitación relacionada con la protección de los equipos audiovisuales en el área de postgrado?		
4	¿Utiliza usted algún tipo de formato necesario para la realización de sus tareas?		
5	¿Las tareas que realiza usted las considera oportunas para custodiar los equipos audiovisuales?		

Fuente: Parrella (2017)

## II. Organización y planificación:

N°	PREGUNTAS	SI	NO
6	¿Conoce usted las políticas de custodia de los equipos audiovisuales de la dirección de postgrado?		
7	¿Se le hizo entrega de formularios relacionados con la protección de los equipos audiovisuales?		
8	¿Se le ha facilitado a usted por escrito un itinerario para sus labores como custodio de los equipos audiovisuales?		
9	¿Se siente usted comprometido con su trabajo?		
10	Identificación del personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Edad:</li> <li>•Sexo:</li> <li>•Nivel de instrucción:</li> <li>•Cargo:</li> <li>•Antigüedad en el cargo:</li> </ul>		

Fuente: Parrella (2017)

### III. Control para la protección:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
11	¿Tiene usted conocimiento de quién controla el acceso al departamento dónde se encuentran los equipos audiovisuales?		
12	¿Existe un custodio inmediato que controle la salida/entrada de los equipos audiovisuales?		
13	¿Verifican el estado de los equipos audiovisuales al momento de su salida/entrada?		
14	¿Conoce usted hasta dónde está permitido el traslado de los equipos audiovisuales?		
15	¿Tiene usted conocimiento de cuantos equipos audiovisuales existen en el área de postgrado?		
16	¿Son supervisadas las actividades realizadas por los custodios de los equipos audiovisuales que trabajan en área de postgrado?		

Fuente: Parrella (2017)

#### IV. Identificación para la protección de los bienes audiovisuales:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
17	¿Existen sistemas de alarmas, detección de intrusos o circuito cerrado de televisión (cctv) en el departamento de los equipos audiovisuales?		
18	¿Existe sistema de comunicación entre los custodios de los equipos audiovisuales y el personal de seguridad del área de postgrado?		
19	¿Está usted capacitado para identificar las vulnerabilidades a las cuales se encuentran expuestos los bienes audiovisuales?		
20	¿Usted ha tenido conocimiento de algunas incidencias violentas ocurridas dentro del área de postgrado?		
21	¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos para denunciar o reportar eventos delictivos?		

Fuente: Parrella (2017)

## Anexo B

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL  
CAMPUS BÁRBULA

### Cuestionario - Tabulación

El presente cuestionario-tabulación consta de veinte (20) preguntas con diversas alternativas de respuestas, en la cual se refleja el total de siete informantes clave, con respuestas dicotómicas, con el propósito de describir el nivel de participación de cada uno de los entrevistados.

#### I. Actividades de planificación:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce usted los objetivos de planificación para la protección de los equipos audiovisuales en el área de postgrado?	2	5
2	¿Conoce usted los diferentes tipos de protección para los equipos audiovisuales en el área de postgrado?	5	2
3	¿Ha recibido usted capacitación relacionada con la protección de los equipos audiovisuales en el área de postgrado?	5	2
4	¿Utiliza usted algún tipo de formato necesario para la realización de sus tareas?	5	2
5	¿Las tareas que realiza usted las considera oportunas para custodiar los equipos audiovisuales?	5	2

Fuente: Parrella (2017)

## II. Organización y planificación:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
6	¿Conoce usted las políticas de custodia de los equipos audiovisuales de la dirección de postgrado?	5	2
7	¿Se le hizo entrega de formularios relacionados con la protección de los equipos audiovisuales?	2	5
8	¿Se le ha facilitado a usted por escrito un itinerario para sus labores como custodio de los equipos audiovisuales?	3	4
9	¿Se siente usted comprometido con su trabajo?	7	
10	Identificación del personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Edad:</li> <li>•Sexo:</li> <li>•Nivel de instrucción:</li> <li>•Cargo:</li> <li>•Antigüedad en el cargo:</li> </ul>		

Fuente: Parrella (2017)

### III. Control para la protección:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
11	¿Tiene usted conocimiento de quién controla el acceso al departamento dónde se encuentran los equipos audiovisuales?	7	
12	¿Existe un custodio inmediato que controle la salida/entrada de los equipos audiovisuales?	7	
13	¿Verifican el estado de los equipos audiovisuales al momento de su salida/entrada?	7	
14	¿Conoce usted hasta dónde está permitido el traslado de los equipos audiovisuales?	7	
15	¿Tiene usted conocimiento de cuantos equipos audiovisuales existen en el área de postgrado?	3	4
16	¿Son supervisadas las actividades realizadas por los custodios de los equipos audiovisuales que trabajan en área de postgrado?	7	

Fuente: Parrella (2017)

#### IV. Identificación para la protección de los bienes audiovisuales:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
17	¿Existen sistemas de alarmas, detección de intrusos o circuito cerrado de televisión (cctv) en el departamento de los equipos audiovisuales?		7
18	¿Existe sistema de comunicación entre los custodios de los equipos audiovisuales y el personal de seguridad del área de postgrado?	1	6
19	¿Está usted capacitado para identificar las vulnerabilidades a las cuales se encuentran expuestos los bienes audiovisuales?	7	
20	¿Usted ha tenido conocimiento de algunas incidencias violentas ocurridas dentro del área de postgrado?	3	4
21	¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos para denunciar o reportar eventos delictivos?	5	2

Fuente: Parrella (2017)

## Anexo C

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL  
CAMPUS BÁRBULA

### Perfil de los informantes

A continuación se describe el perfil etario de cada informante clave perteneciente a la dirección de PIPS y del departamento audiovisual del área de postgrado de la universidad objeto de estudio. Cabe destacar que sus respuestas, revisten un carácter confidencial y van a servir solamente con propósitos académicos para esta investigación.

Identificación del personal:

Edad	Sexo	Nivel de instrucción	Cargo	Antigüedad
40	F	TSU	Secretaria	5 años
32	M	TSU	Administrador	5 años
23	M	Universitario	Becario	7 meses
49	M	Universitario	Coordinador	9 años
54	M	Universitario	Coordinador	16 años
25	M	Universitario	Becario	6 meses
38	M	Universitario	Coordinador	8 años

Fuente: Parrella (2017)

## **Anexo D**

### **Entrevista**

La entrevista, se utilizó como complemento al cuestionario para indagar la gerencia de protección en el departamento audiovisual del área de postgrado de la universidad objeto de estudio; a través del diálogo, los relatos y las experiencias laborales de los informantes clave, se pudo conocer las vulnerabilidades. Cabe destacar que esta entrevista reviste un carácter confidencial y va a servir solamente con propósitos académicos para esta investigación.

Informante 1: Manifestó conocer algunas debilidades que se exponen a continuación: en primer lugar; describió las vías de acceso al área de postgrado; sus políticas, normas y procedimientos establecidos por la coordinación general de seguridad integral de la universidad objeto de estudio; hizo la salvedad de que todo el personal tiene conocimiento de las políticas y normas, pero muchos empleados y custodios no cumplen con ellas; omitiendo los procedimientos a ejecutar luego de un evento o delito. En segundo lugar, dio a conocer que en la dirección de Prevención de Incendio, Protección y Seguridad (PIPS), se lleva a cabo la secuencia y evaluación de los casos o delitos procesados por la Unidad de Control de PIPS.

Informante 2: Señaló, que los profesores cuando requieren los equipos audiovisuales, una vez que estos, han sido solicitados en el departamento correspondiente a la facultad en la que desempeñan sus labores, los mismos deben llenar una planilla con sus datos personales; además, del aula a la que será asignado el equipo solicitado. Una vez culminada la actividad académica y el uso del equipo audiovisual, este debería ser retornado al departamento audiovisual por un trabajador previo aviso del profesor a la hora acordada en el momento de su retirada inicial, pero en ocasiones no es así, ya que, algunos profesores se les hace tarde por diferentes causas y por la premura, no acuden a realizar la entrega personalmente en el

departamento de equipos audiovisuales; dejando desprotegido el equipo audiovisual en el salón de clases o como hacen otros docentes, le dejan la responsabilidad a un alumno.

Informante 3: Aclaró que existe un custodio inmediato que es el encargado de cuidar y mantener los equipos audiovisuales y otro custodio administrativo adscrito al Vicerrectorado Administrativo. El custodio inmediato, está en la obligación de denunciar (una vez que se ha dado cuenta de la ausencia física de un equipo audiovisual) ante la dirección de PIPS; este deberá llenar un formulario descrito como: Procedencia de la Denuncia y Declaración Oficial; posteriormente se dará apertura a la denuncia formal ante los órganos competentes como lo es el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC) y así poder concluir el procedimiento administrativo. El custodio administrativo, una vez corroborado el procedimiento legal de la denuncia formal, acudirá a realizar la notificación de la novedad del hecho impune ante la entidad aseguradora de los equipos audiovisuales para que ejecuten la experticia necesaria.

Informante 4: Identificó los riesgos a los cuales se expone el departamento de los equipos audiovisuales; no existe control de acceso, no tienen control de salida/entrada de los equipos; tienen poco personal de custodia en ese departamento y carecen de un sistema de circuito cerrado de televisión (cctv).

Informante 5: Manifestó que las prácticas y la formación en la custodia de estos equipos audiovisuales, se haría necesario establecer un conjunto de normas y obligaciones para que los trabajadores y custodios mejoren las deficiencias observadas en el tema de seguridad, exterioricen claramente cuáles son los límites dentro de los cuales deberán desempeñar sus actividades, y cómo cumplir con procedimientos indispensables para el resguardo de los bienes patrimoniales y así poder minimizar las vulnerabilidades a los que estos equipos audiovisuales se

encuentran expuestos.

Informante 6: Señaló que las llaves del departamento audiovisual se las pasaban de un trabajador a otro y ligeramente se las prestaban a los becarios, preparadores, profesores y alumnos, los cuales ellos no tienen responsabilidad de proteger los equipos audiovisuales. Sugirió se llevará una jerarquización y control de quién le corresponde custodiar las llaves.

Informante 7: Comentó que no asignan suficiente personal para el departamento audiovisual, que no existen sanciones oportunas para los trabajadores pese, a que estas, están contempladas dentro de las normativas y políticas de la institución universitarias.