



Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo Costa Oriental del Lago



Impacto *Científico*

Universidad del Zulia

Diciembre 2015
Vol. 10 N° 2

ppi 201502ZU4641
Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 200602ZU2811 / ISSN:1836-5042

 **Impacto Científico**

**Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

Vol. 10. N°2. Diciembre 2015. pp. 154-164

Epistemología de la gestión procesos de negocios

Elio J. Velásquez

*Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Participante del
Doctorado en Ciencias Sociales, Mención gerencia.
eliovelasquez@gmail.com*

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo definir estrategias de gestión de procesos que mejore las actividades en las empresas de servicios; considerando aspectos epistemológicos bajo las filosofías de Platón, Aristóteles, Descarte y Husserl. Para ello se llevo a cabo una revisión bibliográfica para conocer aspectos fundamentales sobre la gestión de procesos de negocios; estas variables serán punto focal para desarrollar las estrategias que llevaran a obtener el modelo que mejoraría la gestión en las empresas de servicios. Se implementará una metodología según el paradigma de investigación constructivista con un enfoque desde el punto de vista de la fenomenología.

Palabras clave: Estrategias; gestión procesos; gestión procesos de negocios.

Epistemology management business processes

Abstract

This article aims to define strategies to improve process management activities utilities; considering epistemological aspects under the philosophies of Plato, Aristotle and Husserl Discard. It was carried out a literature review to explore fundamental aspects of business process management; these variables will be focal point to develop strategies that would lead to obtain the model would improve the management utilities. A methodology will be implemented according to the research paradigm constructivist approach from the point of view of phenomenology.

Keywords: Strategy; process management; business process management.

Introducción

La ciencia y la filosofía desde que adquirimos conciencia, me permito deducir que viene dada desde principios de los tiempos pero; es a partir del siglo V (a.c.), que surge la era de las ciencias, con las reflexiones que efectúa Platón sobre las matemáticas, sus estudios filosóficos platónicos sobre el universo, donde parten los inicios a los términos de idea, eidos y eidolon. Desde mi punto de vista es aquí donde se inicia una revolución de conocimiento, de la curiosidad investigativa por el conocer y el saber, sobre el universo, lo humano, lo intangible y lo desconocido.

En este orden de ideas, considero que la ciencia es el principio de toda actividad humana, sumamente compleja, donde la curiosidad, la inquietud investigativa para conocer lo desconocido, pasa a ser uno de los fenómenos más importante de la época hasta nuestros tiempos. En este sentido surge la filosofía de Aristóteles, el seguidor más cercano a platón; este rediseña la filosofía platónica, partiendo de una perspectiva diferente con su teoría de fin de procesos y estableciendo una sobre las cuatro causas, la cual me atrevo a definirla como el inicio del estudio de los procesos o etapas para obtener el resultado de hipótesis u objetivos planteados.

Se indica así mismo, sobre la base de algunos estudios realizados por los filósofos como platón, Aristóteles, y descartes con sus publicaciones sobre las ciencias, las cuales son aportes importantes para Kant y Husserl; se inicia la investigación desde el punto de vista epistemológico el cual surgió de una idea, la cual pretendo construir para desarrollar la investigación y alcanzar el objetivo propuesto que va orientado a las estrategias de gestión de procesos y su impacto como estrategia de mejora en las empresas de servicios.

De igual manera, una vez planteado los inicios y la relación que tienen los procesos desde platón con sus estudios e idea, que parte desde el objeto seguido de Aristóteles, quien va mas allá y plantea de manera diferente

algunos estudios de su maestro, quien rediseña y establece etapas en sus investigaciones para llegar a un objetivo o cumplimiento de sus hipótesis; el cual emerge como una necesidad con el estallido de la revolución industrial a finales del siglo XVIII comienzo del XIX, donde deben ejecutarse acciones para evitar la salida operativa de los equipos en funcionamiento, es aquí donde se inician los trabajos de reparación de las primeras maquinas y de igual manera los conceptos de competitividad, costos, mejoras de procesos entre otros.

Nace una nueva era de estudios de las ciencias, Taylor y Fayol establecen métodos en las organizaciones donde los cambios permanentes para perfeccionar sus procesos entre ellos los gerenciales que han ido cambiando desde el modelo vertical de Taylor. Los modelos horizontales de las organizaciones aplanadas y el surgimiento de nuevos modelos de gestión empresarial que se han ido desarrollando en las últimas décadas al igual que la innovación permanente de las diferentes políticas empresariales, como: marketing, recursos humanos, dirección por objetivos, calidad total, reingeniería de procesos y nuevas tecnología que han surgido y un nuevo modelo llamado gestión de procesos de negocios.

Partiendo de los supuestos anteriores, frente a los grandes cambios que definen a esta era de competencias implacables donde se erosionan rápidamente los márgenes, crece la sobre capacidad, se impone una gradual y continua apertura global, se incrementa el poder de los clientes y de su sofisticación como consumidores, acelerando el ciclo de negocios, calidad y servicios al cliente y donde ninguna empresa puede estar pasiva.

Consideraciones iniciales

Para buscar una respuesta nos hacemos muchas interrogantes; bajo este precepto se debe cuestionar para que surjan diferentes respuestas que puedan llevar a distintos caminos o paradigmas, todo esto dependerá de cómo realice mi investigación, lo cual me llevará aplicar una metodología adecuada para concluir mi objetivo. Bajo esta perspectiva y tomando a la gestión de procesos como un concepto integral que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, y partiendo de un supuesto metodológico para desarrollar y alcanzar lo planteado.

En este sentido, para orientar el artículo desde un punto de vista epistémico y filosófico inicio los aspectos clave de la misma desde sus orígenes, los cuales también me ayudarán a desarrollar nuevos conceptos o ideas diferentes sobre el modelo que deseo implantar para cubrir las necesidades de las organizaciones, y así lograr que se flexibilicen ante los cambios tecnológicos e inclusive de variaciones en la propia cultura organizacional, que han hecho variar los esquemas tradicionales, incorporando nuevas tendencias gerenciales.

Estrategia

Su origen proviene de la palabra *strategos*, palabra asignada por los antiguos griegos a las personas que dirigían las fuerzas militares. El estratega ante la presencia de un conflicto, creaba y desarrollaba estrategias adecuadas para enfrentar a sus eventuales oponentes. En la época de Pericles (450 A.C.) se definieron habilidades administrativas, liderazgo, oratoria y poder; luego en los tiempos de Alejandro de Macedonia, el término dio un cambio y era tomado como la habilidad para aplicar la fuerza y vencer el enemigo para crear un sistema de gobierno.

A medida que ha pasado el tiempo, la definición de estrategia ha ido cambiando y adaptándose a las diferentes tendencias; en el medio de la gerencia administrativas (Ronda, 2007) lo define como el proceso interactivo y holístico de formulación, implantación, ejecución, y control de un conjunto de maniobras, que garantizan una interacción proactiva de la organización con su entorno, para coadyugar a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objeto social.

Una vez entendido la estrategia se puede definir como una visión de futuro que establece cual es la posición que se desea para una empresa, con el fin de alcanzar sus objetivos, es lo que se busca para obtener la propuesta que se hace para esta investigación en pro de cumplir y mejorar los procesos que se llevan a cabo en la gestión de mantenimiento de las empresas de servicios, haciendo uso de un nuevo modelo como es la gestión de procesos de negocios.

Gestión de procesos

En la actualidad las organizaciones se ven involucradas en un mar de posibilidades de mercados globalizados virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, segmentos de mercados cambiantes, calidad de bienes y servicios definidos por los clientes, evaluaciones de impactos ambientales, entre otros; se hace imprescindible el poseer elementos que permitan diferenciar a la empresa de sus principales competidores.

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la calidad total; las técnicas para gestionar y mejorar los procesos de las que se citan el método sistemático de mejora y la reingeniería ambas de aplicación puntual a procesos concretos o de uso extendido a toda la empresa.

Desde el punto filosófico los procesos datan desde la era aristotélica, donde sus teorías sobre las cuatro causas determinan un paso a paso sobre los estudios que realizaba. Bacca (1978) hace una reflexión importante que se relaciona con la investigación, el hombre sensible, es solo una silueta, imagen del hombre auténtico. Aristóteles dirá que lo específico del hombre,

la racionalidad, solo a medias es nuestra: es nuestro, de cada uno, el entendimiento pasivo o paciente; pero no es de cada uno de nosotros el entendimiento agente o activo, total que somos hombres a medias, inestables.

Puede interpretarse que al igual que las empresas y un mercado cambiante hacen que las organizaciones estén en movimiento, no son estables en cuanto a los cambios y estos cambios se deben a las adecuaciones o avances que deben implementar en sus procesos para adaptarlos y mejorarlos. La gestión de procesos está íntimamente relacionado con las tecnologías, esto derivado de la automatización de los mismos para poder facilitar el manejo de la información de una manera más precisa, e igualmente hay fallas o errores que se generan al momento de ingresar o vaciar la información.

En el mismo orden de ideas, en una economía rígida por la información y conocimiento, no son factores limitantes, debido a que la estandarización de procesos, mercados comunes y globalizados donde prácticamente los costos son factores secundarios, el porcentaje de desperdicio en el proceso productivo está minimizado, exigen entonces encontrar elementos diferenciadores y que permitan obtener ventajas competitivas

La tecnología de la información actual ha cambiado la forma de actuar de la sociedad. Los clientes son cada día más exigentes, la competencia presiona con mayor fuerza y los sistemas de producción son más complejos. Estas condiciones han revolucionando la gestión tradicional en las organizaciones, puesto que para sobrevivir se precisa de una organización que se adapte con facilidad a los cambios tecnológicos y sociales. Por ello, las estructuras funcionales de la organización tradicional no puede reaccionar con la flexibilidad impuesta, es lo que hace que nazca una nueva forma o modelo de gestión que he venido describiendo con anterioridad llamado la gestión de proceso.

Gestión de procesos de negocios, alternativa de mejora

La gestión de procesos como se ha descrito en anterioridad se suma la palabra negocios, para hacer de esta una metodología que agrupa lo que a finales del siglo veinte era llamado administración de procesos de empresas. Con el transcurrir de los años ha ido evolucionando los estudios de las ciencias y de las empresas, los cuales deben ir adoptando las nuevas vertientes gerenciales para poder sobrevivir ante un mundo empresarial competitivo.

Los japoneses son los padres de esta nueva tendencia de gestión de procesos de negocios, los cuales dieron sus inicios con el just time o kanban; su aplicación produjo resultados económicos sorprendentes para los países occidentales, pero fueron o siguen siendo modelos limitados por ser dirigidos solo a empresas de manufacturas.

Tanto el modelo matricial como el de origen japonés ya apuntaban a la importancia de los procesos como base sobre que desarrollar políticas y

estrategias operativas solidas; esto dio origen a los procesos como gestión de las empresas, lo cual fueron adecuando según las exigencias de los mercados, esto derivado de que la empresa diseñara y estructurara sus procesos pensando en sus clientes.

La experiencia japonesa en los años 70 y 80 con los métodos de trabajo de sus equipos y con la participación del personal en las mejoras empresariales popularizo las ventajas obtenidas de los retoques continuos de los procesos empresariales. Fue Kaoru Ishikawa quien difundió por todo el mundo su modelo de método sistemático o científico de mejora de procesos basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas desde la detención del problema o de una posibilidad de mejoras.

En este sentido Hammer, (1999) define: la reingeniería o mejora de los procesos empresariales, como un cambio radical en la forma de operar de la empresa. Se puede definir como la reconsideración fundamental y el rediseño radical de los procesos de la empresa para conseguir mejoras espectaculares en medida crítica, actuales de resultados o rendimiento, como pueden ser los costes la calidad, el servicio y la rapidez.

La gestión de procesos de negocios, son los encargados de hacer cumplir los objetivos de la organización y se puede subdividir en función de su posición dentro de la misma. Así, se puede hablar de procesos estratégicos o de dirección, procesos claves u operativos y procesos de apoyo. Dentro de estos procesos se desarrollan varios procedimientos, los cuales unos tienen mayor grado de responsabilidad que otros, y son aquellos que toman las decisiones que involucran al proceso.

En referencia a lo expuesto, y desde un punto de vista epistemológico de la filosofía, trataré de fundamentar los procesos, la gestión y empresas; donde pudiera explicar que los mismos tienen origen o datan desde el ideal griego. Desde la época de Platón, se diferencia el saber con respecto a la capacidad de hacer, a ésta se le llama arte, del griego *téchene*, el cual se aprende a través de la práctica y la experiencia.

Por ejemplo, Platón establecía las diferencias entre las actividades desarrolladas con base en el conocimiento derivado de la relación directa con los objetos de aquellas que exigen fundamentación para realizarlas. En cambio, Aristóteles precisa que el objeto de la acción y el objeto de producción pertenecen al dominio de lo que puede ser de otra manera, es decir, a lo contingente, el cual se encuentra constituida por cuatro elementos: materia, forma, fin y acción eficiente.

La acción, procesos y el producir desde la perspectiva aristotélica refieren que insertarse en el mundo, en su orden para modificarlo es posible solo desde el horizonte de la contingencia. El desarrollo de la ciencia va a depender si ella, es decir, la contingencia es suprimida. De esta manera, se afirma que el progreso de la técnica no va a tener el mismo sentido que el de la explicación científica y que la técnica es el resultado de la aplicación

de la ciencia. En consecuencia, se va perfilando una racionalidad que divide a los saberes y a su vez, la legitimación como es sabido en el mundo académico, de una dominancia epistemológica. Siendo Aristóteles uno de los pensadores decisivos de la historia, ya que fundó la lógica como disciplina del razonamiento y aplicó las bases del método científico a todas las ciencias de su tiempo.

De igual manera, se generan diferencias entre los saberes, hay uno práctico que llega a estar asociado a los procesos y que refiere al hacer, que implica procedimientos, productos y un sentido de utilidad; mientras que el teórico está referido a la ciencia cuyos objetivos propios son el conocer, la explicación, la búsqueda del por qué y su sentido es la teorización. No obstante, esto no significa que en el saber práctico no haya conocimiento, lo hay en cierta medida, mas no en la magnitud que posee el saber científico, es una interpretación desde la relación de un punto de vista platónico y aristotélico.

Método sistemático de mejora de la gestión de procesos

En relación a lo expuesto y analizando desde la perspectiva Aristotélica el cual buscaba mejorar sus estudios basado en la lógica como disciplina considerando sus tres elementos principales que lo llevan al razonamiento y la aplicación básicas del método científico en sus estudios, impulsa a estudiosos de las ciencias sociales y administrativas de la actualidad como Peter Drucker, Gary Hammell e Ishikawa a desarrollar técnicas que mejoren los procesos en el negocio; de esta manera se comienza a construir un modelo sistemático de mejoras de proceso que a su vez es de un aporte significativo y aplicable a diferentes gestión de procesos en las unidades de negocios dentro de las organizaciones actuales en las empresas de servicios.

Ahora, al comparar las evidencias anteriores, intervengo con el filosofo René Descarte y su estudio sobre la intuición el cual involucro y relaciono con el tema de investigación, en su teoría para demostrar algo, cuando la razón justifica la opinión, cuando relaciona una proposición con otra hasta llegar a modo de una conclusión demostrativa comprobatoria; la demostración como un proceso discursivo de la razón. Es aquí donde Descarte toma un proceder matemático en especial la geometría y la ve como la distinción entre la intuición y deducción; desde aquí parte de unos principios mediante cadenas argumentativas y concluye en proposiciones cada vez más complejas.

Al igual que los estudios de Descarte, en la actualidad los procesos de mejoras para la gestión de las empresas se aplican diversas técnicas donde la intuición y la deducción son herramientas natas del ser humanos y utilizadas racionalmente para llegar al objetivo planteado por las organizaciones. También se ajustan a sus líneas principales de estudios del método cartesiano donde expone cuatro reglas metódicas las que se relacionan muy bien con la gestión de procesos de negocios la cual describo de la siguiente manera:

Reglas Metódica de René Descartes	Modelo Gestión Procesos de Negocios
Evidencia: claridad y distinción, no admitir lo que no sabe, sin dar ocasión a la duda.	Identificación y definición del proceso: detectar lo que se desea, describir los procesos e incluir medidas.
Análisis: dividir las dificultades para hallar con facilidad las soluciones	Medición y análisis: estudiar resultados; detectar áreas de mejoras y elegir las más prometedoras.
Síntesis: conducir ordenadamente los pensamientos en orden creciente de la complejidad.	Identificación de oportunidades: diseñar y aplicar cambios de mejoras y mide ordenadamente los resultados para comprobar si son positivos.
Enumeración: realizar revisiones detalladas para asegurarse de no omitir nada. Con este elemento intento establecer el método o ciencia universal.	Normalización / estabilización: afinar las mejoras introducidas hasta conseguir un nivel estable y luego documentarlas para normalizarlas.
Plan para la revisión y mejora continua	

Fuente: El autor (2014)

En este sentido me es preciso mencionar a Kant quien continua los estudios de René Descarte y aporta otro elemento que influye con el último, que relaciono en el cuadro anterior; se refiere a la idea del modo empirista de Kant, con su apropiación del sujeto no es algo pasivo, receptivo, si no que es un sujeto activo, que organiza datos de las experiencias de acuerdo a ciertas características, la cual llamo formas a priori del conocimiento, y distingue 3 tipos de juicios con Descartes que son: analítico, sintético y sintético a priori; estas tres categorías completaría lo que desde mi crítica se asemeja al quinto y último elemento del modelo de mejora en la gestión de procesos de negocios.

Metodología de gestión de procesos de negocios

La administración de procesos como técnica descansa en el modelaje de procesos, siendo esta una herramienta primordial para representar gráficamente el estado actual y futuro de las organizaciones desde la vista de procesos. Otro enfoque sobre este modelaje del proceso consiste en crear un mecanismo para describir y comunicar el estado actual o futuro deseado para un proceso o ciclo de negocio. El análisis o descomposición de procesos, se centra en una técnica que va siempre de lo general a lo específico, de tal manera que a través de dicho análisis se obtiene los diferentes niveles de entendimiento de las operaciones de toda organización.

Una vez entendido que todas las organizaciones pueden verse desde el enfoque de procesos, es muy factible que la administración se torne

mucho más eficiente y muchos de los problemas actuales de duplicidad de funciones, re-trabajos, no cumplimientos de tiempos, no calidad, entre otras; se solucionen con mayor rapidez y facilidad. Como toda técnica moderna de administración la gestión de procesos de negocios no es la más exacta, pero si es una metodología como disciplina que cada vez más organizaciones adoptan y donde basan su evaluación y análisis de desempeño.

Con esta técnica de administración de procesos se logra alinear a los objetivos del negocio empresarial, siendo más fácil comprender lo que se hace, como se hace, y donde se puede mejorar por añadiduras y de esta manera alcanzar la eficiencia operativa con calidad y servicio de primera en las empresas interna y externamente.

Una vez se consideran los requerimientos del proceso, la organización ha de conducir sus esfuerzos para mejorar la ejecución del proceso en los niveles superiores, sobre una base de continuidad. Se debería definir e implementar un método de mejora para dar efectividad al mismo. El éxito en la creación de esta cultura de mejora continua exige un liderazgo firme y sostenido que apoye la iniciativa y la adhesión a sus principios, la asignación de recursos suficientes y la participación activa de la dirección en el proyecto. La mejora de la calidad no puede obtenerse mediante un programa, se trata del resultado de un proceso de mejora continuo y permanente.

Como propuesta básica para la mejora de la gestión de mantenimiento la metodología de gestión procesos de negocios de la mano con la PDCA (rueda de Deming: Plan-Do-Check-Act: Planificar, Hacer, Controlar, Actuar) se plantean como las herramientas útiles para definir, implementar y controlar acciones correctivas y mejoras; esta se aplica de igual forma para procesos de alto nivel estratégico como para simples actividades operacionales.

Conclusiones

Recordando que la era industrial provocó necesidades en cuanto a la especialización de las funciones a desarrollar. Esto supuso trabajar en una organización estructurada y jerarquizada, por medio de los departamentos, lo que se dio en llamar, organizaciones de tipo funcional; sin embargo, estas organizaciones padecían una falta de visión global y de comunicación fluida entre las diferentes áreas funcionales. Como contrapartida, y después de otras aproximaciones tales como el modelo de gestión matricial o el modelo de gestión japonés, Just In Time, ha surgido la gestión por procesos. Esta tendencia llega después de las limitaciones puestas de manifiesto en diversas soluciones organizativas, en sucesivos intentos de aproximar las estructuras empresariales a las necesidades de cada momento.

Ver las organizaciones como un conjunto de procesos es muy importante porque fija la atención, no en la actividad de cada departamento sino en el objetivo de la organización: el cliente. Con este objetivo surge el concepto de cadena de valor de Michael Porter, como el conjunto de actividades que

dan valor a una organización, siendo más genérico, como el conjunto de acciones encadenadas que hacen que la organización sea percibida como una estructura productiva que añade valor.

Por las razones explicadas, surge la necesidad de investigar fundamentado en las teorías de diferentes autores y proponer estrategias de gestión de procesos de negocio como un modelo de mejora para las empresas de servicios; partiendo de un enfoque sistemático e incluyente orientado a soportar la optimización del uso de los activos considerando entre otros, los factores de rentabilidad, seguridad, confiabilidad, mantenibilidad y calidad como puntos clave y determinante.

A objeto de que este modelo sea compatible con los procesos de mejoras que afectan las diversas áreas de las operaciones en las empresas, es imprescindible que el mismo considere e incluya diversos elementos que son: La Gente: (Gerencia de Cambio, Confiabilidad Humana, Ergonomía); Los Procesos: (BPM, Six Sigma, Análisis costo y ciclo de vida, Calidad Total Mantenimiento Clase Mundial y Productivo Total) La Tecnología: (Sistemas computarizados para la gerencia de mantenimiento, gerencia de confiabilidad inspección basada en riesgo entre otras).

Para finalizar se indica que las transformaciones efectiva y duradera en cualquier gestión, independientemente del tipo de industria o sector al que se desee implementar, la gestión de procesos de negocios como un modelo de mejora debe ser desarrollado y fundamentado en las características particulares de cada organización.

Referencias bibliográficas

- Aurenque, D. (2010). Heidegger y el Enredo de la Filosofía con la política: Sobre su Origen Romántico- Platónico. *Revista de Filosofía*. Volumen 66, (2010), 195-213.
- Basnuevo, A. M., & Hernández, E. (2004). Vinculación de la Gestión de Información, el Conocimiento y la Tecnología con la planeación estratégica de la organización. *Ciencia de la Información*. Volumen 35, (20004), 57-64.
- Freytes, C. (2007). *Estrategias de Negocios*. Estrategia, Organización y Negocios. (pp. 5-45). Buenos Aires, Argentina: Editorial Ser2000.
- Hernández, R. (2005). Epistemología y Formación Gerencial: Un Enfoque Holístico. *Revista Negotium*. Volumen 1, (2005), 3-11.
- Lombraña, J. (1981). El Problema de Ser de Aristóteles. *El Basilisco* (pp. 179-267). Madrid, España: Ediciones Espasa-Calpe.
- Porter, M. (1980). *Estrategias Competitivas: Técnicas de Análisis para Competidores*. EUA: Ediciones The Free Press.

Prado, R. (1996). *Manual Gestión de Mantenimiento*. San Salvador, El Salvador: Editorial Piedra Santa.

Rubio, E. (2007). Estado del arte de la gestión del conocimiento orientado al proceso. *Estrategias PKM*. (pp. 44-100) Madrid, España: Editorial Cicei.

Stoltze, C. (2004). *Análisis estratégico del Negocio*. Valparaíso, Chile: Ediciones Universitarias Valparaíso.

Zaratiegui, J. (1999). La Gestión por Procesos: Su papel e Importancia en la empresa. *Revista Económica Industrial*. Volumen 330, (1999/VI), 81-88.



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

 **mpacto** *Científico*

Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago

Vol. 10. N°2 _____

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada
en diciembre de 2015, por el **Fondo Editorial Serbiluz,**
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve