



**UNIVERSIDAD  
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

*La Universidad de Maracaibo*

# **IX Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández**



**23 y 24  
de noviembre 2017**

**Investigación + Desarrollo + Innovación**

IX JORNADAS CIENTÍFICAS NACIONALES DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ  
PUBLICACIÓN CIENTÍFICA ARBITRADA

**ISBN:** 978-980-7437-25-7

**Depósito legal:** ZU2017000124

Concepto gráfico: Lcdo.Roberto Villasmil  
Montaje: Lcda. Nancy Briceño M.Sc.

2017. Universidad Dr. José Gregorio Hernández  
Centro de Transferencia Tecnológica (CETTEC)  
Maracaibo-Venezuela.

# COMITÉ HONORÍFICO

Prof. Oscar Naveda  
Rector

Prof. Adlyz Calimán  
Vicerrectora Académica

Prof. Francisco Romero  
Vicerrector Administrativo

Prof. Gisela Quijada  
Secretaria

Prof. Maribel Alviárez  
Decana de la Facultad de Humanidades, Arte y  
Educación

Prof. Yamel Chourio  
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y  
Sociales

Prof. Héctor Revilla  
Decano de la Facultad de Ingeniería

Prof. Oslando Rivera  
Decano de Extensión y Desarrollo Estudiantil

Prof. Gabriela Pérez  
Decana de Investigación y Postgrado

## COMITÉ ORGANIZADOR

Prof. Gabriela Pérez  
Presidenta

Prof. Loraine Palmar  
Coordinadora General

Coordinación Académica

Prof. María Araujo  
Prof. Daviglem Valera  
Prof. Caryuly Rosales  
Prof. Nancy Briceño  
Prof. Losangela Palmar

# PRÓLOGO

La historia del desarrollo humano sobre la faz de la tierra está caracterizada por procesos de exploración, conocimiento e investigación. Y en este contexto, es imprescindible señalar como marcó el descubrimiento del fuego en la manera de existir, pensar y actuar del hombre, y los efectos que esto tuvo en su evolución.

Por esta razón, la calidad de vida que tenemos en la actualidad es fruto del cúmulo de procedimientos innovadores que se han venido dando en ese proceso histórico, acelerados en la revolución industrial, y más en el siglo XX, donde se observan descubrimientos importantes como son: el internet, las telecomunicaciones, vacunas, antibióticos, entre otros, los cuales cambiaron nuestra existencia y son producto de la triada: investigación + desarrollo + innovación.

En tal sentido, más recientemente, se ha desarrollado una cultura a la innovación, promovida en todos los ámbitos del saber con el propósito de resolver problemas comunes diarios, buscando ser abierta frente a nuevas ideas y saberes, además de flexibilizarse ante los cambios generados en el contexto de transformación y problemas complejos que están ocurriendo en el planeta.

De lo anteriormente planteado, surgió la idea de presentar una serie de trabajos enmarcados en la temática: investigación, desarrollo e innovación, expuestos en las IX Jornadas Científicas Nacionales "Dr. José Gregorio Hernández", actividad anual en la cual se plasma el acervo científico, tecnológico y cultural de la región. En esta ocasión, se contó con 97 ponencias cuyo propósito se orientó a apoyar la comprensión de la situación actual del país con sus diversas problemáticas, a fin de impulsar el desarrollo social y económico.

**Prof. Gabriela Pérez**  
**Decana de Investigación y Postgrado**



# INDICE GENERAL

## MESA 1. ÁREA DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN GERENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

| Código                   | Título de la Ponencia   | Autor (es)   |
|--------------------------|---|--|
| <a href="#">9JJGH-05</a> | Rendimiento académico y propuesta de intervención enfocada en la inteligencia emocional                       | Marhilde Sánchez, Marisela Árraga y Ligia Pirela     |
| <a href="#">9JJGH-11</a> | Fortalecimiento de la gestión educativa. Director y docente pedagógico  | Miriam Peña  |
| <a href="#">9JJGH-30</a> | Géneros clásicos como elementos de entretenimiento en los canales de televisión.                              | Harold Moreno y Manuel Ramos                         |
| <a href="#">9JJGH-40</a> | Recreación para fortalecer Habilidades Psicomotoras en estudiantes desde Perspectiva del Desarrollo Positivo. | José Ferrer y Luis Acosta                            |
| <a href="#">9JJGH-41</a> | Estrategias pedagógicas para enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva                | Luis Barraza y Luis Acosta                           |
| <a href="#">9JJGH-44</a> | La gimnasia como estrategia de fortalecimiento de los valores en Instituciones educativas                     | Edelberto Redondo, Giannantonio Raspa y Wendy Garcés |
| <a href="#">9JJGH-45</a> | Factores Motivacionales en la práctica de la Gimnasia Artística en instituciones educativas                   | Edelberto Redondo, Wendy Garces y Pedro Fernández    |
| <a href="#">9JJGH-68</a> | Estrategias de enseñanza para promover competencias tecnológicas  | José Aragoza   |
| <a href="#">9JJGH-74</a> | Estrategias y actividades para aprendizaje del léxico en textos de educación primaria                         | Ángel Delgado, Donaldo García y Endri González       |
| <a href="#">9JJGH-85</a> | Actividades de aprendizaje y los contenidos matemáticos. Categorías para su análisis                          | Nohemí Mora y María Bastidas                         |

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| <a href="#">9JJGH-96</a>  | Estilo de aprendizaje de los estudiantes en los Programas Nacionales de Formación | Yenny Medina, Valerio González y Andrés Fuenmayor |
| <a href="#">9JJGH-97</a>  | Estilos de aprendizaje y la comprensión lectora en L2                             | Yenny Medina, Valerio González y Andrés Fuenmayor |
| <a href="#">9JJGH-123</a> | Innovación en la gerencia educativa de universidades privadas                     | Lizeth Briceño, Carlos Rosendo, Janett Briceño    |
| <a href="#">9JJGH-124</a> | Planificación Estratégica en el Liderazgo Educativo de universidades privadas     | Lizeth Briceño, Rosa Andrade y Nancy Briceño      |

## **MESA 2. ÁREA DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN ENTORNOS DE APRENDIZAJE Y EDUCACIÓN AMBIENTAL**

| <b>Código</b>            | <b>Título de la Ponencia</b>  | <b>Autor (es)</b>                          |
|--------------------------|---|--|
| <a href="#">9JJGH-06</a> | Alternativa educativa. Una mirada hacia el emprendimiento social                              | Miriam Peña                                |
| <a href="#">9JJGH-38</a> | Evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales. Desde la fenomenología                  | Karín Rincón                               |
| <a href="#">9JJGH-54</a> | Importancia de la Educación Ambiental para alcanzar un verdadero desarrollo sustentable       | Nora Vargas, Jesús Sánchez y Arianna Petit |
| <a href="#">9JJGH-56</a> | Componentes del modelo de gestión educativa estratégica en instituciones públicas de Colombia | Zaira Pedrozo y Giannantonio Raspa         |
| <a href="#">9JJGH-70</a> | Factores que intervienen en el desarrollo de plataformas colaborativas de aprendizaje         | David Navas y Eury Villalobos              |
| <a href="#">9JJGH-71</a> | Educación ambiental no formal como estrategia para la integración comunitaria                 | Zulay Soto                                 |
| <a href="#">9JJGH-86</a> | Rendimiento académico de  | María Bastidas, Nohemí                     |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
|                           | estudiantes universitarios en las matemáticas. Caso: Cálculo I   | Mora y Rafael Morán                         |
| <a href="#">9JJGH-121</a> | Escuela de convivencia ambiental de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández: Una propuesta para el desarrollo comunitario y su participación social | Dayli Quiva, Maria Araujo y Yajaira Socorro |
| <a href="#">9JJGH-122</a> | Iniciativas ambientales en el desarrollo social comunitario  | Dayli Quiva y Maria Araujo                  |

### **MESA 3. ÁREA DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN INDIVIDUO-ESTADO-SOCIEDAD**

| <b>Código</b>            | <b>Título de la Ponencia</b>  | <b>Autor (es)</b>                  |
|--------------------------|---|------------------------------------|
| <a href="#">9JJGH-04</a> | Filosofía del coco. Un estilo de vida sana  | Wilmer Piñeiro                     |
| <a href="#">9JJGH-33</a> | Evaluación de la participación comunitaria en la prevención de la enfermedad del dengue en el municipio San Francisco del estado Zulia. | Carmen Lugo y Jaime Roa            |
| <a href="#">9JJGH-76</a> | Principios lingüísticos implicados en el proceso de expansión del léxico en wayuunaiki  | Donaldo García y Gisela Swiggers   |
| <a href="#">9JJGH-82</a> | Valores del Ciudadano en el Estado Democrático  | Oswaldo Hernández y Wilfredo Finol |
| <a href="#">9JJGH-84</a> | Los Retos del Ciudadano en el Estado Democrático  | Oswaldo Hernández y Wilfredo Finol |
| <a href="#">9JJGH-87</a> | La Intra y la Interculturalidad en la universidad Dr. José Gregorio Hernández (2016)  | Alberto Villarroel                 |

**MESA 4. ÁREA DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN**  
**CIENCIA Y SOCIEDAD**

| <b>Código</b>             | <b>Título de la Ponencia</b>   | <b>Autor (es)</b>                                      |
|---------------------------|--|--|
| <a href="#">9JJGH-35</a>  | Método biográfico, espacio para relatar superación de eventos adversos en carrera universitaria                | Ana Ysolina Soto                                       |
| <a href="#">9JJGH-65</a>  | Investigación feminista como aporte a la transformación universitaria desde los proyectos socio-investigadores | Ángela Rincón  |
| <a href="#">9JJGH-67</a>  | Vinculación estructural de la investigación docente como base de la transformación universitaria               | Elba Reyes   |
| <a href="#">9JJGH-106</a> | Epistemología Antrópica. Base para la transformación socioeducativo del individuo                              | Jean Ferrer  |
| <a href="#">9JJGH-113</a> | Motivación del docente como factor de impulso para el desarrollo de investigación científica en universidades  | Loraine Palmar,<br>Losangela Palmar y<br>Nancy Briceño |
| <a href="#">9JJGH-115</a> | Orientaciones referenciales para la generación de teorías fundadas en los datos                                | Maribel Alviarez                                       |

**MESA 1. ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ORGANIZACIONES**  
**MODERNAS Y SOCIEDAD**

| <b>Código</b>            | <b>Título de la Ponencia</b>  | <b>Autor (es)</b>  |
|--------------------------|---|--|
| <a href="#">9JJGH-01</a> | Desarrollo del capital intelectual como estrategia de negocios para el éxito organizacional | Francisco Romero,<br>Beatriz Hernández<br>y Milagros Villasmil |
| <a href="#">9JJGH-17</a> | Factores que intervienen en la resiliencia organizacional en la Universidad de la Guajira - | Bertha Orozco,<br>Janeka López y<br>Deyner Manjarres           |

|                           | Colombia   |   |
|---------------------------|--|---|
| <a href="#">9JJGH-20</a>  | Grupos de interés compromiso compartido de las empresa mixtas petroleras en comunidades          | Felix Franco, Annherys Paz y Elvis Pinto        |
| <a href="#">9JJGH-22</a>  | El marketing social: Su impacto en el centro penitenciario del Departamento de la Guajira        | Nair Cantillo y Carlos Pedraza                  |
| <a href="#">9JJGH-34</a>  | El negocio de franquicias ¿inversión sostenible en la economía venezolana? Visión Fenomenológica | Ana Ysolina Soto                                |
| <a href="#">9JJGH-53</a>  | Modelo mejoramiento Six Sigma a seguir en empresas comerciales de Santa Marta.                   | Jesús Sánchez, Luis Vázquez y Tania Molero      |
| <a href="#">9JJGH-55</a>  | Marketing Experiencial en restaurantes de gastronomía italiana                                   | Victor Graterol y Arianna Petit                 |
| <a href="#">9JJGH-60</a>  | Competencias Emprendedoras en Estudiantes de Administración UNERMB Los Puertos.                  | Sayonara Petit, Engert Sandra y Raiza Maldonado |
| <a href="#">9JJGH-64</a>  | El marketing holístico para el impulso del turismo en salud                                      | Heine Rincón                                    |
| <a href="#">9JJGH-104</a> | Tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico venezolano                                 | Luis Acosta                                     |

## **MESA 2. ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES GERENCIA EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

| Código                   | Título de la Ponencia  | Autor (es)                                 |
|--------------------------|--|--|
| <a href="#">9JJGH-23</a> | Negociación en las cobranzas: Herramienta para optimizar la gestión organizacional | Keisa Ferrer, Luis Belloso y José Arguello |
| <a href="#">9JJGH-42</a> | Sistema de Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015                       | Juan Contreras                             |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| <a href="#">9JJGH-46</a>  | Dinámica de Cultura Organizacional en empresas del sector seguros                                    | Pedro Fernández, Marelvís Pacheco y Jon Aguirre       |
| <a href="#">9JJGH-47</a>  | Etapas de la toma de decisiones en el sector farmacéutico. Parroquia la Sierrita municipio Mara      | Arianna Petit , Linda Chacin y Jesús Sánchez          |
| <a href="#">9JJGH-52</a>  | La gestión social como política de Responsabilidad Social en el sector hotelero de Santa Marta       | Jesús Sánchez, Otoniel Murillo y Zully Melean         |
| <a href="#">9JJGH-61</a>  | Control en la gestión de inventarios en el sector manufacturero                                      | Elisa Silva y Luis Morales                            |
| <a href="#">9JJGH-62</a>  | Planificación Financiera corto plazo en las Empresas Mixtas de la Costa Oriental Del Lago.           | Albis Oldenburg, Milangela Romero y Warren Alaña      |
| <a href="#">9JJGH-66</a>  | Comunicación efectiva como clave para la implementación del proceso de coaching                      | Marianna Boscan y Kevin Hung                          |
| <a href="#">9JJGH-77</a>  | Planificación en la gestión de inventarios en el sector industrial                                   | Elisa Silva, Luis Morales y Nayla Farage              |
| <a href="#">9JJGH-89</a>  | Elementos claves para la Responsabilidad Social Interna de las empresas aduaneras                    | Mónica Villalobos, Lina Masiel Mier y Eduardo Millano |
| <a href="#">9JJGH-91</a>  | Responsabilidad Social en universidades privadas oportunidad o fortaleza en el mundo de los negocios | Mónica Villalobos, Daniel Romero y Eduardo Millano    |
| <a href="#">9JJGH-118</a> | Una concepción teórica de la Responsabilidad Social Empresarial Tecnológica para las organizaciones  | Caryuly Rosales, Francisco Romero y Brizaida          |
| <a href="#">9JJGH-119</a> | Percepción del cliente de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo                    | Ronald Prieto, Johanny Márquez y Jesús García         |

**MESA 3. ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES TALENTO HUMANO  
EMPRESARIAL**

| <b>Código</b>             | <b>Título de la Ponencia</b>  | <b>Autor (es)</b>                                      |
|---------------------------|---|--|
| <a href="#">9JJGH-57</a>  | Procesos administrativos del desempeño laboral en los empleados de las cajas de compensación colombiana             | Luis Beltran, Jesús Sánchez y Leonardo, Martinez       |
| <a href="#">9JJGH-73</a>  | Independencia de la auditoria como ventaja competitiva de la profesión  | Francisco Romero, Caryuly Rosales y Milagros Villasmil |
| <a href="#">9JJGH-81</a>  | Tipos de equipos de trabajo presentes en el sector salud  | Luis Morales, Elisa Silva y Nayla Farage               |
| <a href="#">9JJGH-92</a>  | Gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias informativas  | Orly Linares, Reny Quintero y Marieugenia Fernández    |
| <a href="#">9JJGH-103</a> | Retos del Derecho Colectivo dentro de los Modelos Productivos Socialistas en Venezuela                              | Verónica González y Kenny Avendaño                     |
| <a href="#">9JJGH-105</a> | Empleo Verde bajo la dimensión social del desarrollo sostenible en Venezuela  | Verónica González                                      |
| <a href="#">9JJGH-109</a> | Capital Intelectual como elemento fortalecedor de la Imagen y reputación corporativas                               | Carolina Socorro, Francisco Romero y Caryuly Rosales   |
| <a href="#">9JJGH-116</a> | Incidencia de la Teoría del Caos en el comportamiento humano en la comunidad universitaria. Una perspectiva teórica | Caryuly Rosales, Francisco Romero y Nereida Rada       |

**MESA 4. ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESTRATEGIAS GERENCIALES**

| <b>Código</b>            | <b>Título de la Ponencia</b>  | <b>Autor (es)</b>                                 |
|--------------------------|---|---|
| <a href="#">9JJGH-12</a> | Calidad de servicio y satisfacción del cliente en líneas aéreas comerciales venezolanas                   | Luis Blanco y Francis Lugo                        |
| <a href="#">9JJGH-15</a> | Cuadro de Mando Integral como metodología para optimizar la rentabilidad financiera                       | Luis Beloso, Milangela Romero y Keisa Ferrer      |
| <a href="#">9JJGH-29</a> | Atención al cliente en la gestión logística de las empresas de consumo masivo del municipio San Francisco | Jhonatan Rivas y Luis Sánchez                     |
| <a href="#">9JJGH-31</a> | Océano azul como estrategia de gerencia en las organizaciones post modernas                               | Harold Moreno y Manuel Ramos                      |
| <a href="#">9JJGH-51</a> | Estrategias para la planificación de operaciones en empresas de productos naturales.                      | Roger Rivas, Margelis Urribarrí y Paola Rodríguez |
| <a href="#">9JJGH-59</a> | Autonomía Caudal y Gerencia Liquida en las Organizaciones   | Early Esis  |
| <a href="#">9JJGH-90</a> | Liderazgo Estratégico como elemento reforzador en las instituciones de educación superior                 | Daniel Romero, José Cortes y Mónica Villalobos    |

**MESA 5. ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ENTORNO ECONÓMICO, CONTABLE Y FINANCIERO**

| <b>Código</b>            | <b>Título de la Ponencia</b>   | <b>Autor (es)</b> |
|--------------------------|--|-------------------|
| <a href="#">9JJGH-16</a> | Teoría de las expectativas racionales en materia de inversión del gerente financiero del siglo XXI | Alfredo Marín     |



|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| <a href="#">9JJGH-18</a>  | Manejo del flujo de efectivo de la dirección ejecutiva de Cerrejon LCC  | Derber Soto, Jaime Alario y Milangela Romero          |
| <a href="#">9JJGH-24</a>  | Políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada del municipio Maracaibo                  | Jean Mora y Oswaldo Méndez                            |
| <a href="#">9JJGH-26</a>  | Riesgo financiero en los canales autorizados Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A  | Luis Belloso, Keisa Ferrer y Armando Andrade          |
| <a href="#">9JJGH-37</a>  | Indicadores para la Gestión Financiera en las empresas de servicios del sector petroquímico                                   | Milangela Romero, Albis Oldenburg y Warren Alaña      |
| <a href="#">9JJGH-72</a>  | Rentabilidad financiera y económica en la gestión empresarial   | Argenis Bermudez y Ana Vilchez                        |
| <a href="#">9JJGH-80</a>  | Riesgo financiero en las empresas de productos químicos del municipio San Francisco   | Sindian Maldonado, Sandra González y Ruddy Rincón     |
| <a href="#">9JJGH-88</a>  | Estrategias Financieras a corto plazo aplicadas a las escuelas de educación   | Eduardo Millano, Mónica Villalobos y José Cortes      |
| <a href="#">9JJGH-111</a> | Normas Internacionales de Contabilidad para PYMES, como principios de presentación de la información financiera.              | Francisco Romero, Caryuly Rosales y Milagros Villamil |
| <a href="#">9JJGH-112</a> | Planificación Financiera del Efectivo disponible para el desarrollo de actividades operacionales en las empresas de plástico. | Daniel Romero, Francisco Romero y Caryuly Rosales     |
| <a href="#">9JJGH-120</a> | Contribuciones Parafiscales como Inversión Social   | Francisco Romero, Caryuly Rosales y Milagros Villamil |

**MESA 1. ÁREA DE INGENIERÍA TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN PARA EL  
DESARROLLO**

| <b>Código</b>             | <b>Título de la Ponencia</b>   | <b>Autor (es)</b>                                  |
|---------------------------|--|--|
| <a href="#">9JJGH-117</a> | Regulación de las Redes Sociales en Venezuela  | Caryuly Rosales y Anyi Mata                        |
| <a href="#">9JJGH-19</a>  | La tecnología contaminante del siglo XXI en América Latina   | Kelibel Pinto, Leilany Bermudez y Dayli Quiva      |
| <a href="#">9JJGH-14</a>  | Gobierno electrónico como estrategia de negocios globales aplicando Tecnologías de Información y Comunicación      | Luis Cruz y Francis Lugo                           |
| <a href="#">9JJGH-28</a>  | La innovación tecnológica como ventaja competitiva en las empresas productoras de helados del municipio Maracaibo. | Vanesa Zavala y Karen Sánchez                      |
| <a href="#">9JJGH-32</a>  | Gestión de innovación en el sector universitario de Barranquilla – Colombia  | Migdalia Caridad, Noralbis Cardeño y Edwin Cardeño |
| <a href="#">9JJGH-78</a>  | Redes sociales para la participación ciudadana   | Arianna Petit, Mariana Boscán y Nervis Rincón      |
| <a href="#">9JJGH-100</a> | Seguridad informática en las PYMES   | Roberto Fernández y Katuska González               |
| <a href="#">9JJGH-101</a> | Capacidades Tecnológicas en las micro empresas de compra - venta de productos al detal.                            | Katuska Gonzalez, Ivan Contreras y Helmer Fuentes  |
| <a href="#">9JJGH-102</a> | Tecnología en Marketing en empresas del sector industrial  | Ivan Sandoval, Anibal Cotes y Katuska González     |
| <a href="#">9JJGH-108</a> | Aplicación Web para la promoción de eventos científicos de las universidades venezolanas                           | Katuska Moreno, Loraine Palmar y Wulliams Perozo   |

## **MESA 2. ÁREA DE INGENIERÍA GESTIÓN TECNOLÓGICA**

| <b>Código</b>            | <b>Título de la Ponencia</b>   | <b>Autor (es)</b>                                |
|--------------------------|--|--|
| <a href="#">9JJGH-10</a> | Funciones de la gestión tecnológica en las universidades privadas del municipio Maracaibo  | Reynier Ramírez, Edwing Rodríguez y Yudy Cardona |
| <a href="#">9JJGH-13</a> | Cooperación tecnológica como estrategia competitiva para el establecimiento de alianzas de innovación                            | Luis Cruz y Francis Lugo                         |
| <a href="#">9JJGH-43</a> | Gestión Tecnológica como Herramienta Ambiental en los Desechos Derivados de las Empresas   | Sharon Borrego y Leopoldo Márquez                |
| <a href="#">9JJGH-49</a> | Software libre como herramienta de las TICs para procesos de auditorías en Gerencias de Recursos Humanos del Sector Petroquímico | John Arvelo y Américo Medina                     |

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 1.**

**ÁREA DE HUMANIDADES,  
ARTE Y EDUCACIÓN**

**GERENCIA Y GESTIÓN  
EDUCATIVA**

# RENDIMIENTO ACADÉMICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN ENFOCADA EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

\* **Marhilde Sánchez**\*\* **Marisela Árraga** \*\*\* **Ligia Pirela** \*\*\*\*

9JJGH-05

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo general describir el rendimiento académico en un evaluativo escrito, que se realiza al inicio de la asignatura Introducción a la Psicología y Desarrollo humano, en los alumnos de 4 menciones de la carrera Educación, de la Facultad de Humanidades y Educación y diseñar una propuesta de intervención psicológica, enfocada en la Inteligencia Emocional. Estudio de tipo descriptivo, de campo. Se evidenciaron puntuaciones promedio de 10,18; 13,17; 13,95; 16,20; en las menciones Ciencia y Tecnología, Biología, Idiomas modernos y Química, respectivamente. Se plantea la propuesta con 11 actividades sobre Inteligencia Emocional para efectuarse durante las sesiones de clases presenciales, a fin de optimizar el rendimiento académico.

**Palabras clave:** Rendimiento académico, Inteligencia emocional, intervención psicológica.

## ACADEMIC PERFORMANCE AND PROPOSED INTERVENTION FOCUSED ON EMOTIONAL INTELLIGENCE

### Abstract

This research has as general objective to describe the academic performance in a written evaluation, which is carried out at the beginning of the subject Introduction to Psychology and Human Development, in the students of 4 mentions of the career of Education, Faculty of Humanities and Education and to design a proposal of psychological intervention, focused on Emotional Intelligence. Study of descriptive, field type. The mean scores were 10.18; 13.17; 13.95; 16.20; In Science and Technology, Biology, Modern Languages and Chemistry, respectively. The proposal is proposed with 11 activities about Emotional Intelligence to be carried out during the classroom sessions, in order to optimize the academic performance.

**Key words:** Academic performance, Emotional intelligence, psychological intervention.

\*Corresponde al Programa de Investigación: Inteligencia emocional, afrontamiento y felicidad. Efectos en el Rendimiento académico CONDES CH-O669-15

\*\* Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Mgr. en Orientación (LUZ). Psicóloga (URU). Personal docente y de investigación de LUZ. Profesora de Psicología y Enfoques y teorías de la personalidad. PEII Nivel "C". Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Psicología y Educación de CONDES-LUZ. marsanchezg@gmail.com

\*\*\* Doctora en Ciencia Política (LUZ). Mgr. en Orientación (LUZ). Lcda. en Educación, mención Ciencias Pedagógicas, área Orientación (LUZ). Personal docente y de investigación de LUZ. Profesora de Psicología, Práctica Profesional III en Orientación en LUZ. PEII Nivel "C". Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Psicología y Educación, y Orientación Gerontológica de CONDES-LUZ. mariarraga@gmail.com

\*\*\*\* Doctora en Ciencias Humanas (LUZ). M.gr. en Servicios Administrativos (LUZ). Especialista en metodología de la Investigación (URU) Psicóloga (URU). Profesora de Psicología y Métodos cuantitativos. PEII Nivel "B". Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Psicología y Educación de CONDES-LUZ. ligiapirela@gmail.com

## Introducción

El rendimiento académico es una de las variables de mayor complejidad en el contexto educativo. Erazo (2012) lo considera un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades. Se destacan los diferentes elementos que intervienen en él y el nivel de relevancia de aspectos individuales, tales como factores intelectuales, manejo de las emociones, rasgos de personalidad, motivaciones sociales, estilos de aprendizaje, hábitos de estudio (uso adecuado del tiempo, comprensión lectora, toma de notas), hábitos de conducta académica (asistencia a clases), hasta situaciones y condiciones del espacio educativo, como la cantidad de horas de clases, infraestructura universitaria vinculada a las condiciones de los salones de clases, cantidad suficiente de pupitres y adecuada ventilación, limpieza, salas sanitarias; la relación docente-alumno, los tipos de evaluación, exámenes que coinciden el mismo día, nivel de dificultad de las asignaturas, entre otras.

Además, en Venezuela, en la actualidad se suma la situación-país, caracterizada por dificultades en la adquisición de alimentos, medicamentos, textos escolares y, el elevado costo de los mismos, así como los inconvenientes para trasladarse a diferentes lugares.

Al respecto, Cano (2001) plantea que el rendimiento académico depende de las aptitudes intelectuales intrínsecas de cada alumno, y de una serie de factores que tienen un carácter potenciador u obstaculizador del mismo. Dichos factores son múltiples y variados, debiendo ser considerados desde el punto de vista psicológico, sociológico y pedagógico.

Los factores psicológicos se refieren a los rasgos que definen a la persona y que a su vez la influyen, como: inteligencia, autoconcepto, autoeficacia, motivación, intereses, aptitudes y actitudes; los sociológicos se refieren al medio, a las variables sociales, ambientales y familiares que intervienen en el proceso educativo y los pedagógicos se refieren a la percepción de los docentes, estilos de enseñanza, métodos, medios y contenidos (Cano, 2001: 38-40).

Pese a la diversidad de elementos intervinientes en el rendimiento académico, por lo general, se utiliza el criterio de “la nota” obtenida como un insuperable indicador del desempeño del estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje. En este trabajo, se contempla el rendimiento académico como la cuantificación de lo que el alumno ha aprendido durante un período, de

acuerdo a lo expresado en diversas evaluaciones, tales como exámenes escritos, orales, exposiciones, debates, entre otros.

Dicha calificación o “nota” tiene sustanciales consecuencias objetivas y subjetivas en los estudiantes. En lo objetivo, en la mayoría de las universidades nacionales, el promedio de notas del semestre anterior, se utiliza para el orden de inscripción del próximo semestre, lo cual trasciende en la cantidad de asignaturas que cada estudiante puede inscribir de acuerdo a los cupos existentes; así mismo, para optar a desempeñarse como preparador (que implica recibir una credencial académica y una asignación monetaria), para obtener premiaciones por méritos académicos, tales como el cuadro de honor (quienes tengan un promedio de 18 o más puntos, por semestre) y, al momento de graduarse, de acuerdo al promedio acumulado en la carrera se pueden obtener los premios cum laude y summa cum laude. De la misma forma, al finalizar el pregrado, el rendimiento académico, entendido como el promedio de calificaciones obtenidas en sus estudios universitarios y, la posición entre su grupo de compañeros de promoción podrán incidir en la obtención de un trabajo como profesional.

En lo subjetivo, las calificaciones pueden repercutir en el nivel de autoestima de los estudiantes, su relación con otros compañeros del semestre y hasta con los integrantes del grupo familiar. En la actualidad, la psicología educativa, una de las ramas de la psicología, se proyecta como disciplina de gran ayuda para fortalecer el proceso educativo y a los actores que allí conviven, al ser su objeto principal, “la comprensión y el mejoramiento de la educación” (Alarcón y Zamudio, 2001) y al abocarse a estudiar lo que la gente expresa y hace en el proceso educativo, lo que los maestros enseñan y cómo los alumnos aprenden significativamente en el contexto de un currículum particular, en un entorno específico donde se pretende llevar a cabo la formación y/o la capacitación (Hernández, 2008).

De esa manera, la psicología educativa, en combinación con la psicología positiva, ambas ramas de la ciencia psicológica, facilitan el diseño y la participación en programas de intervención cuya finalidad sea fomentar el desarrollo personal, la capacidad de ajuste a las circunstancias y grupos, así como la promoción de actitudes positivas hacia la vida, y de esa manera contribuirá con el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes universitarios.

En consecuencia, se plantean las siguientes inquietudes: ¿Cómo es el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios? ¿Cómo será una intervención psicológica basada en la inteligencia emocional para incrementar el rendimiento académico? Por ello, se diseñaron una serie de sesiones que se supone generarán un incremento en el rendimiento académico.

Producto de esta reflexión, se enuncian como objetivos generales de este estudio describir el rendimiento académico de estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia y proponer una intervención psicológica, basadas en la inteligencia emocional, para optimizar el rendimiento académico dichos estudiantes. Particularmente, la Inteligencia emocional, tomando en cuenta resultados de investigaciones expuestas por Extremera y Fernández (2003) en las cuales se plantea su vinculación con el ajuste psicológico, el incremento del rendimiento académico y la disminución de conductas disruptivas, como consumo de alcohol y tabaco. Por ello, se requiere diseñar programas basados en la Inteligencia emocional, como herramienta fundamental, dirigidos a potenciar habilidades afectivas, emocionales y sociales con el objeto de afrontar y superar los continuos avatares de la vida y además de ser utilizadas, en la práctica diaria de las tareas académicas.

En esta investigación, se aborda inicialmente la fundamentación teórica, donde se expone información referente al rendimiento académico, a la inteligencia emocional de manera global y desde la perspectiva de Goleman; la metodología, en la cual se concibe y explica como descriptiva y de campo, se detalla el instrumento de recolección de datos; seguido por los resultados en el que se presentan los hallazgos del rendimiento académico, las calificaciones, concebidas como producto, en las cuatro menciones, de la carrera Educación estudiadas: Ciencia y Tecnología, Biología, Idiomas Modernos y Química, seguido por la propuesta de intervención, integrada por once sesiones; posteriormente se muestran la discusión, las conclusiones y por último, las referencias bibliográficas.



## **Fundamentación Teórica**

### Rendimiento académico

Según Edel (2003) la complejidad del rendimiento académico se inicia desde su conceptualización, en ocasiones se denomina aptitud escolar, desempeño académico o rendimiento académico; no obstante, las discrepancias de concepto únicamente se explican por cuestiones semánticas, ya que por lo general, en la vida escolar, los textos y la experiencia docente, son utilizadas como sinónimos.

El rendimiento académico se explica como el resultado del aprendizaje, suscitado por la intervención pedagógica del profesor o la profesora y producido en el alumno. Se enuncia también como el resultado sintético de una suma de elementos que actúan en, y desde la persona que aprende, tales como factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y socio demográficos; y no el producto analítico de una única aptitud (Montero y col, 2007)

Figuroa (2004) lo plantea como el conjunto de transformaciones operadas en el educando, por medio del proceso enseñanza–aprendizaje, que se manifiesta mediante el crecimiento y enriquecimiento de la personalidad en formación, es decir, que a pesar de ser catalogadas como simples calificación que el estudiante obtiene mediante la aplicación de exámenes, trabajos o talleres practicados, se conciben como aquellas que influyen en su desarrollo y madurez biológica y psicológica.

Asimismo, se expone como el nivel de conocimientos demostrado en un estado real o en disciplinas comparado con la norma de edad y nivel académico, en tal sentido, el rendimiento del alumno debe ser entendido a partir de los procesos de evaluación, aun cuando se conoce que la simple medición y/o evaluación de los rendimientos alcanzados por los alumnos no provee por sí misma todas las pautas necesarias para la acción destinada al mejoramiento de la calidad educativa (Jiménez, 2000).

También se define rendimiento académico como el grado de logro de los objetivos establecido en los programas oficiales de estudio, que viene a ser la expresión de capacidades y de características psicológicas del estudiante desarrolladas y actualizadas a través del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo cual posibilita obtener un nivel de funcionamiento y logros académicos

a lo largo de un periodo, que se sintetiza en un calificativo final que evalúa el nivel alcanzado, por lo general cuantitativo (Andrade y col, 2003).

## Inteligencia Emocional

Inicialmente, se consideraba la inteligencia como un factor intelectual totalmente desprendido de la emoción. Posteriormente, surge la tendencia a apreciar la inteligencia emocional como un elemento que permite a los individuos incrementar su capacidad de motivarse y perseverar pese a las dificultades y frustraciones, administrar los impulsos y la capacidad de posponer una satisfacción personal, el ser capaces de regular el humor y de impedir que se alteren las facultades de razonamiento, además de utilizar la empatía y la esperanza como factores esenciales para alcanzar el éxito y la felicidad (Gutiérrez, 2008).

Así mismo, la inteligencia emocional se contempla como una habilidad de elevada importancia en la vida de las personas, referida a la capacidad de controlar emociones, sentimientos, conocerse y automotivarse, además de generar herramientas para superarse cada día, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales, las cuales permiten un mayor desarrollo en la vida personal y profesional. En este sentido, la inteligencia emocional determina la capacidad de motivarse a sí mismo, de perseverar en un empeño a pesar de las frustraciones, de controlar los impulsos, diferir las gratificaciones, regular los propios estados de ánimo, controlar la angustia, así como empatizar y confiar en los otros para alcanzar una vida plena, dejando a un lado el desarrollo únicamente cognoscitivo.

Se señala que la inteligencia emocional impulsa la capacidad para llevarse bien con los demás, permite comprender lo que se siente y experimenta y, responder apropiadamente a las necesidades, considerando la inteligencia emocional como el fundamento de la empatía hacia los demás, la conciencia personal y las habilidades sociales. Destaca que una marcada inteligencia emocional permite que un individuo se sintonice con los sentimientos de los demás, lo que posibilita un elevado grado de sensibilidad hacia ellos (Goleman, 1995, citado por Feldman, 2006)

También se describe como cualidades referidas a cómo entender los propios sentimientos, tener empatía con los demás y regular las propias emociones, para mejorar la forma de vivir. Una persona con gran inteligencia emocional podrá anticipar comportamientos como evaluar a la

gente, complacer a los demás e influir en ellos, elementos claves en el desempeño de los supervisores del sector educativo. (DuBrin, 2008)

Para Goleman, ( citado por Bisquerra, 2005) la Inteligencia Emocional, es un concepto de amplio significado, que incluye la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y demorar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía y esperanza.

Es importante para los estudiantes universitarios mostrar una buena comunicación de ideas, desarrollar fluidez para dar y recibir información, exponer claramente lo que desea y el porqué se quiere de ese modo. También ha de escuchar con atención cualquier respuesta que reciba, agradable o desagradable. Cuanto mayor sea su intención para discutir los asuntos con quienes estudia, habrá mejor ambiente y será más probable que obtenga las metas propuestas en cuanto al rendimiento académico. Una fluida comunicación con las personas que comparten en su entorno no sólo le ayudará al grupo de estudio a conocer lo que ha de hacer, sino también a alcanzar los objetivos académicos, consiguiendo con ello, unir esfuerzos individuales y grupales.

En base a lo anteriormente expuesto, es de vital importancia mantener buenas relaciones con el grupo de compañeros, y con sus docentes. Los universitarios deben disponer de herramientas de inteligencia emocional que faciliten el manejo adecuado de las emociones y contribuyan a fomentar un clima favorable en el contexto educativo, el manejo apropiado de las emociones se puede lograr a través del autoconocimiento, autorregulación, y la activación de habilidades sociales para motivar, influir y liderar, tanto a sus compañeros como a otros integrantes de la comunidad universitaria.

Los estudiantes universitarios deben ser individuos capaces de interesarse genuinamente por la totalidad de los miembros del grupo, incluso por los que no siente una empatía natural. En tal sentido, puede ofrecer consejo y comprensión, así como ayudarle a encontrar un medio para que su compañero pueda resolver problemas por sí mismo. Para que un estudiante se desempeñe efectivamente en sus estudios, debe aprender a manejar sus propias emociones para orientar sus respuestas ante situaciones que generen discordia consigo mismo y con los que lo rodean. Al respecto, la inteligencia emocional según Goleman (2004), consiste en la capacidad o facultad humana que le permite al hombre reconocer sus sentimientos y emociones, y a la vez emplearlas

de manera productiva haciendo uso de destreza, actitudes y habilidades, las mismas que determinan su conducta y le permite establecer buenas relaciones con su entorno hacer un correcto uso de sus emociones.

En este sentido, es necesario que el estudiante universitario, posea una visión amplia de su deber como integrante de la sociedad; por lo cual debe ser una persona con una inteligencia emocional desarrollada, que le permita entenderse a sí mismo; controlarse y ser capaz de motivar, ser empático, así como desarrollador de habilidades sociales, para poder contribuir con la resolución de problemas que se presentan en el entorno educativo universitario, con los sus compañeros, amigos, docentes, personal administrativo y obrero, entre otros. Dicha inteligencia emocional redundará en el incremento de su rendimiento académico.

Fuera del ámbito académico, Fernández Berrocal y Extremera (2003) exponen estudios efectuados por diversos investigadores, respecto a los usos de la Inteligencia emocional. Un bajo nivel de Inteligencia emocional, se vincula con más riesgo de consumo de tabaco y alcohol, vulnerabilidad a la depresión. Mientras que un nivel elevado, se relaciona con afecto e intimidad hacia otras personas, como pareja y amigos.

Goleman (2004) manifiesta que las emociones son vitales a la hora de valorar la inteligencia de las personas y se fundamentan en cinco competencias, de las cuales tres pertenecen a las actitudes personales o dimensión intrapersonal y dos a las aptitudes personales o dimensión interpersonal.

Las aptitudes personales, son aquellas que determinan el dominio de uno mismo y comprende las aptitudes: Autoconocimiento, Autorregulación y Motivación. Mientras que las a aptitudes sociales; son las que determinan el manejo de las relaciones y comprende las aptitudes Empatía y Habilidades sociales. Respecto a estas últimas, en opinión de Mayer (1999, citado por Goleman, 2004), es sumamente importante que las personas las manejen a fin de responder y enfrentarse a sus emociones.

En la actualidad no sólo se juzga a los individuos por su inteligencia, formación o experiencia, sino también por el modo en el cual se relacionan consigo mismo o con los demás. En consecuencia, se considera la inteligencia emocional como clave para el éxito personal y se cree que influye en el rendimiento académico y profesional (Sánchez de Gallardo y Padrón, 2010)

Las aptitudes personales, contempladas como inteligencia emocional intrapersonal, según lo define Goleman (2004), deben estar sujetas a las capacidades y potencialidades de cada estudiante, es decir, para cumplir con tal rol es necesario reconocer las habilidades internas y externas, las cuales influyen en la eficiencia de las diferentes tareas realizadas. Dentro del desarrollo de esta inteligencia, resulta necesaria la autoevaluación, generando de esa manera, la corrección de las fallas existentes como personas y como estudiantes. En tal sentido, se estarían regulando las emociones negativas que podrían producirse en función a las situaciones conflictivas en el ámbito académico, y se lograría llevar a cabo una significativa mediación de los conflictos que se presenten.

En cuanto a las Aptitudes sociales, consiste en la habilidad para comprender a los demás sus acciones y sus motivaciones. Se encuentra estrechamente relacionada con la interacción con otros, elemento fundamental para el hombre, como ser social.

## **Metodología**

La presente investigación es de tipo descriptiva, de campo. Descriptiva porque sólo pretende medir o recoger información sobre los conceptos y variables a las que se refiere sin indicar cómo se relacionan estas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010); en este estudio se busca recoger información y describir el rendimiento académico. Asimismo, se califica como de campo, según lo declarado por Munch y Ángeles (2007) ya que la recolección de datos se realizó directamente en los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos y este estudio se efectuó en el lugar donde se desarrolló la situación, particularmente en el interior de los salones de la escuela de educación donde los alumnos asisten a sus clases presenciales, donde se administró el examen escrito.

En relación a la variable rendimiento académico, concebido como producto, proviene de las calificaciones obtenidas en un examen escrito en la asignatura Introducción a la Psicología y Desarrollo Humano (obligatoria para todas las menciones de la Escuela de Educación, correspondiente al primer semestre), al concluir los dos primeros temas expuestos por la docente de la asignatura. Dicho examen tiene un peso de 20% de la calificación final. Las otras evaluaciones son: Actividades en el salón de clases (20%), Exposición oral (20%), mapas mentales de cada tema (20%) y un último examen de dos etapas de desarrollo(20%) . Se dictaron

clases magistrales por parte de la docente junto a diversas estrategias instruccionales, actividades prácticas en el salón de clases y otras enviadas para hacer en casa. Se efectuó el examen inicial. Posteriormente, se aplicaría durante el desarrollo del programa de la asignatura, la propuesta planteada. Se destaca que se les recomendó a los alumnos utilizar para prepararse para el examen escrito, el texto Psicología y Educación de Sánchez et al. (2010), documento que contiene todo el contenido de esta asignatura, En cuanto a las calificaciones, oscilan entre 0 y 20 puntos. Siendo 10 la calificación mínima de aprobación.

Cabe destacar que la evaluación fue corregida utilizando un formato de respuestas correctas, para eliminar influencias subjetivas en la revisión de dicho examen. Se introdujeron las calificaciones de los estudiantes en una base de datos con el propósito de llevar a cabo el tratamiento estadístico correspondiente, medidas de tendencia central (media) y medida de dispersión (desviación estándar) para los puntajes y generar los resultados que permitieran describir el rendimiento académico y generar insumos para diseñar una intervención psicológica, enfocada en la inteligencia emocional.

## Resultados

Se describen los hallazgos más relevantes del estudio.

Tabla N° 1

Rendimiento Académico de Estudiantes de Educación

| <b>Mención</b>                        | <b>Media</b> | <b>Desviación Estándar</b> | <b>Si presentaron</b> | <b>No presentaron</b> |
|---------------------------------------|--------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ciencia y Tecnología/Idiomas Modernos | 10.18        | 4.67                       | 22<br>(15/7)          | 11<br>(10/1)          |
| Biología                              | 13.17        | 4.26                       | 23                    | 22                    |
| Idiomas Modernos                      | 13.95        | 4.28                       | 42                    | 11                    |
| Química                               | 16.20        | 1.38                       | 15                    | 08                    |

Fuente: Propia

## **Propuesta de Intervención**

### Sesión N°1

Objetivo Específico: Explorar temas de índole personal relacionados con el autoconcepto

Estrategia: “Quien soy”

Tiempo: 30 minutos.

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que escriban en una hoja su nombre y 5 cualidades que los caractericen

Desarrollo: la facilitadora recogerá las hojas y las intercambiará entre los participantes.

Cierre: La facilitadora pedirá que expresen al menos dos cualidades del compañero a quien le toco al azar.

Evaluación: Que el 65% de los participantes escriba 5 cualidades de sí mismo y lea al menos 2 cualidades de un compañero

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### Sesión N°2

Objetivo Específico: Describir los elementos centrales de la inteligencia emocional

Estrategia: “clase magistral”

Tiempo: 1 hora

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que presten atención a la explicación

Desarrollo: la facilitadora describirá los fundamentos inherentes a la inteligencia emocional, basándose en los 5 pilares fundamentales del tema.

Cierre: La facilitadora solicitará que expresen al menos un elemento fundamental de la teoría

Evaluación: Que el 60 % de los participantes exprese alguno de los pilares fundamentales de la inteligencia emocional

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### Sesión N°3

Objetivo Específico: Analizar desde la experiencia personal la importancia de la inteligencia emocional

Estrategia: “videos reflexivos”

Tiempo: 40 minutos

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que presten atención a los videos reflexivos con respecto a la motivación y empatía

Desarrollo: se proyectarán los 2 videos con referencia a los elementos de la inteligencia emocional

Cierre: La facilitadora pedirá que expresen la importancia de la inteligencia emocional

Evaluación: que el 70% de los participantes verbalice la importancia de la inteligencia emocional

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### Sesión N°4

Objetivo Específico: Jerarquizar los elementos que motivan la vida.

Estrategia: “lista de motivaciones”

Tiempo: 30 minutos.

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que tomen una hoja y escriban al menos 3 frases de cosas que lo motivan, por ejemplo: dar un paseo en el parque.

Desarrollo: luego la facilitadora les pedirá que simplifiquen las frases a una palabra por ejemplo “paseo”, se les pedirá colocar la lista en un lugar visible para ellos diariamente; por ejemplo, en su espejo. Eso les hará recordar las actividades que los motivan y que pueden realizar día a día.



Cierre: La facilitadora pedirá que expresen al menos una de las frases de su lista

Evaluación: Que el 90% de los participantes escriba una lista de al menos 3 aspectos que lo automotivan

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

#### Sesión N°5

Objetivo Específico: Relacionar la motivación con las relaciones interpersonales

Estrategia: “Discusión”

Tiempo: 40 minutos.

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que se reúnan en grupos de 4 personas.

Desarrollo: discutirán y sacarán una definición de la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales.

Cierre: La facilitadora pedirá que uno de los participantes exprese la definición grupal

Evaluación: Que el 80 % de los participantes discutan en grupo y verbalicen la relación de la motivación con las relaciones interpersonales.

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

#### Sesión N° 6

Objetivo Específico: Expresar lo aprendido durante la sesión

Estrategia: “yo digo”

Tiempo: 20 minutos.

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que verbalicen los aprendizajes más significativos durante la sesión

Desarrollo: verbalizan los aprendizajes más significativos para cada uno

Cierre: La facilitadora pedirá que algunos participantes expresen los aprendizajes

Evaluación: Que el 55% de los participantes verbalice lo aprendido durante la sesión

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo.

### Sesión N° 7

Objetivo Específico: Explorar las relaciones interpersonales en el grupo

Estrategia: “ÉL (ELLA ES...)”

Tiempo: 30 minutos.

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que escojan a un compañero

Desarrollo: luego que cada uno escoja a su compañero la facilitadora les pedirá que conversen de sus características personales.

Cierre: los participantes deberán presentar y describir a su pareja ante el grupo

Evaluación: Que el 75% de los participantes presente y verbalice características de un compañero.

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### Sesión N° 8

Objetivo Específico: Explorar las relaciones interpersonales en el grupo

Estrategia: “la entrevista”

Tiempo: 40 minutos

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que escojan a un compañero al cual le harán una entrevista

Desarrollo: deben realizar la entrevista preguntando datos personales, hobbies, comida favorita entre otros elementos con respecto a la valía de la persona

Cierre: los participantes deberán dar un resumen de la entrevista

Evaluación: Que el 70 % de los participantes escriba un mínimo de 2 características de algún compañero-

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### Sesión N° 9

Objetivo Específico: Reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

Estrategia: “FODA”

Tiempo: 40 minutos

Inicio: La facilitadora pedirá a los participantes que busquen una hoja y un papel

Desarrollo: les explicará con la utilización de la pizarra como deben llenar el FODA tomando en cuenta sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

Cierre: los participantes deberán verbalizar alguno de los elementos de su foda

Evaluación: Que el 90% de los participantes realice en una hoja su FODA y comparta al menos una característica del mimo

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### Sesión N° 10

Objetivo Específico: Reconocer la importancia de la valía personal

Estrategia: “el espejo”.

Tiempo: 40 minutos

Inicio: La facilitadora les verbaliza a los participantes que se les entregará una caja donde pueden encontrar las repuestas a sus dudas y miedos.

Desarrollo: la facilitadora le entregará una caja que deben ir pasando uno a uno los participantes, y deberán abrirla adentro encontrarán un espejo donde se verán reflejados.

Cierre: los participantes deberán verbalizar la importancia de su propia valía

Evaluación: Que el 65% de los participantes verbalice la importancia de su valía personal

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo.

### Sesión N° 11

Objetivo Específico: Expresar lo aprendido durante el taller

Estrategia: “yo aprendí”

Tiempo: 20 minutos

Inicio: La facilitadora le pedirá a los participantes que verbalicen la importancia de la inteligencia emocional en su vida diaria

Desarrollo: verbalizarán los aprendizajes del taller con respecto a la inteligencia emocional

Cierre: los participantes deberán verbalizar los aprendizajes del taller

Evaluación: Que el 65% de los participantes verbalice los aprendizajes del taller con referencia a la inteligencia emocional

Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo

### **Discusión**

Las calificaciones promedio de los estudiantes en el primer evaluativo escrito, evidencian resultados más elevados en la mención Química, seguidos por Idiomas Modernos y Biología, mientras que en la mención Ciencia y Tecnología el promedio fue menor. Cabe destacar el número de estudiantes que pese a estar inscritos en la asignatura obligatoria Introducción a la Psicología y Desarrollo humano, ubicada en el 1° semestre, no asisten al primer examen; con especial atención en las menciones Ciencia y Tecnología, Biología y Química; siendo cerca del 50% del total inscrito. Teniendo ese examen un valor del 20%, lo cual de inicio, implica que desaprovechan un porcentaje significativo de la calificación final.

Por ello, se considera necesario, la administración, durante las sesiones de clases, de la propuesta de intervención diseñada, a fin de optimizar y mantener el desempeño académico, lo cual también incidirá en el desarrollo integral bio-psico-social de los estudiantes que inician su carrera universitaria.

## **Conclusiones**

El rendimiento académico es una variable de gran complejidad, tomando en cuenta la multiplicidad de factores que influyen en la misma, más allá de la inteligencia tradicional.

Uno de los elementos que inciden en el mencionado rendimiento académico, es la inteligencia emocional, que según la perspectiva de Goleman consiste en la capacidad de conocer y manejar las propias emociones, motivarse a sí mismo, reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones. En consecuencia, debería enseñarse en el sistema educativo, ocupando una posición preponderante en las instituciones universitarias.

Se plantean como objetivos generales de este estudio describir el rendimiento académico de estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia y proponer una intervención psicológica, basadas en la inteligencia emocional, para optimizar el rendimiento académico dichos estudiantes. Se evidenciaron calificaciones promedio de 10.18 en la mención Ciencia y Tecnología combinada con Idiomas modernos, 13,17 en la mención Biología, 13.95 en Idiomas modernos y 16,20 en la mención Química. Se destaca un elevado número de estudiantes que no presentaron la evaluación inicial.

Se expone una propuesta de 11 actividades, a llevarse a cabo durante las sesiones de clase presenciales de las asignaturas, con la finalidad de propiciar el incremento de la asistencia y el rendimiento académico, además como estrategia de prevención de comportamientos disfuncionales, de adicciones, como tabaquismo y alcoholismo.

Se sugiere implementar la intervención psicológica planificada, evaluar la opinión de los estudiantes sobre el desarrollo de las actividades. También diseñar una intervención basada en este mismo tópico destinada a docentes, a fin de atender a los diferentes actores de la comunidad universitaria.

Fomentar la creación de un espacio de entrenamiento para los estudiantes de la facultad de humanidades y educación, donde se puedan aplicar estrategias de la psicología contemporánea que favorezcan el desarrollo personal y el rendimiento académico.

Efectuar estudios donde se realicen comparaciones entre los estudiantes, según hábitos de estudio, horas de dedicación, edad cronológica, en cuanto al rendimiento académico.

Realizar entrevistas individuales a los casos extremos en rendimiento académico, a fin de ahondar en sus características individuales, sociales y pedagógicas.

Propiciar un análisis de la población desertora. Tomando en cuenta quiénes se van y quienes regresan a sus estudios en la facultad de humanidades y educación y las razones para ello, si son de índole vocacional, económica, entre otras.

### **Referencias Bibliográficas**

Alarcón, L. y Zamudio, L. (2001). *Perfil del psicólogo educativo en la integración escolar*. Tesis Universidad Pedagógica Nacional. México

Bisquerra, Rafael (2005) *Educación emocional y bienestar*. España: Editorial Praxis.

Cano, Joaquín (2001). El rendimiento escolar y sus contextos. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 12 Núm. 1 . Madrid, España.

DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. México Edit. Pearson. Prentice Hall.

Edel, R. (2003).El Rendimiento académico: Concepto, Investigación y desarrollo. *RIECE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*. Volumen 1.No 2.

Erazo, O. (2012). El rendimiento académico. Un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades. *Revista Vanguardia Psicológica*. Volumen 2. Número 2. Colombia.

Extremera, N. y Fernández Berrocal, P(2003). La Inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*. Número 332. pp 97 116 .Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de->

educacion/articulosre332/re3320611443.pdf?documentId=0901e72b81256ae3  
10/01/17.

Consulta:

Feldman, R. (2006). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. México Edit. Mc Graw Hill Interamericana

Figueroa, Carlos (2004) *Sistemas de Evaluación Académica*. El Salvador. Editorial Universitaria.

Goleman, D. (2004). *Inteligencia Emocional*. México: Editorial Javier Vergara.

Gutiérrez, A. (2008). Manual de práctica para el aprendizaje. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/212921195/Antoloia-Taller-de-Herramientas-Intelectuales-1>

Hernandez,R, Fernandez,C. Baptista,P (2010) *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mac Graw Hill, S.A.

Hernández, P (2008). Los campos de acción del psicólogo educativo. *Revista Electrónica Psicologiacientífica.com*. México D.F. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. En: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-321-1-los-campos-de-accion-del-psicologo-educativo.html>. Consultado: 24/11/2009.

Jiménez, M. (2000). *Competencia social: intervención preventiva en la escuela. Infancia y Sociedad*. México: Ecu.

Montero, E. Villalobos, J y Valverde, A. (2007). Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al rendimiento académico en la Universidad de Costa Rica: Un análisis multinivel. *RELIEVE*, Volumen 13 , No. 2. Costa Rica

Munch , L. y Ángeles, E. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Editorial Trillas.

Sánchez de Gallardo, M. y Padrón, A. (2010). Efecto de la motivación al logro y la Inteligencia emocional en el crecimiento psicológico *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 15. No 49. Maracaibo, Venezuela. Ediciones Astro Data.

# FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA. DIRECTOR Y DOCENTE PEDAGÓGICO

Miriam Peña\*

9JJGH-11

## Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo Describir el fortalecimiento de la gestión educativa. Director y docente pedagógico. La investigación se sustentó teóricamente por Johnson y Johnson (2014), Moreno-Cerrillo, (2004), Lucero, M. (2003), entre otros. Se utilizó una investigación documental con diseño bibliográfico. Se obtuvo como resultado que el personal directivo y los docentes pedagógicos deben abordar el fortalecimiento de la gestión educativa, como producto de los colectivos docentes, los aprendizajes colaborativos y las acciones educativas mediante sus experiencias significativas en el proyecto educativo integral comunitario, los proyectos de aula, y consolidar la calidad educativa tomando en cuenta a cada uno de los actores de la gestión educativa.

**Palabras clave:** Director, Docente pedagógico, Gestión Educativa.

## Strengthening of educational management. Director and pedagogical teacher

## Abstract

The present article aimed to describe the strengthening of educational management. Director and pedagogical teacher. The research was supported theoretically by Johnson and Johnson (2014), Moreno-Cerrillo, (2004), Lucero, M. (2003), among others. We used documentary research with bibliographic design. As a result, management personnel and pedagogical teachers must address the strengthening of educational management, as a product of teaching groups, collaborative learning and educational actions through their significant experiences in the comprehensive community education project, classroom projects , and to consolidate the educational quality taking into account each one of the actors of the educational management.

**Key words:** Director, Teaching teacher, Educational Management.

\*MSc. Administración de la Educación Básica (UNERMB, 2008). Lcda. en Educación Integral, Mención Estética (UNICA, 1998). Profesora en las Cátedras Didáctica General, Metodología de Estudio, Prácticas Profesionales I, II y III, Gerencia Educativa. Pedagogía General, Emprendimiento y Trabajo Especial de titulación en la UJGH. PEII Nivel A2. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CIHAE-UJGH. Profesora asesora de trabajo de grado de Posgrado en la UJGH. E-mail: miriamalejapenah@gmail.com. miriam.pena@ujgh.edu.ve.



## **Introducción**

Los nuevos contextos globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a emprender rápidas transformaciones. La educación no es ajena a este prodigio y, por esta razón, el sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas pertinentes y adecuadas a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos para el siglo XXI.

Mucho se ha escrito y aún más hablado, sobre la función que debe ejercer el Gerente educativo, entiéndase director, en este siglo. El objetivo general de este artículo es describir el fortalecimiento de la gestión educativa del director y docente pedagógico y sus competencias para el desarrollo de sus actividades en los actuales momentos. Sin embargo, siguen habiendo críticas, algunas sin fundamento real, otras con gran fundamento y muchas más con una gran carga de perversidad, pero algo es muy cierto, y es que desde finales del siglo XX y principios de este, que recién inicia su primera década, el gerente educativo ha descuidado su función pedagógica, trayendo como consecuencia un deterioro de la calidad educativa y un descuido del gerente en la lucha por una gestión educativa de eficacia y eficiencia de la acción pedagógica, lo que indica a una decadencia en el sistema educativo.

Probablemente son muchos los factores que han intervenido en esta situación, más la idea no es hacer retórica, sino reflexionar, planificar y accionar para revertir este improductivo patrón que ha generado grandes perforaciones entre los colectivos docentes o círculos de estudio que hacen vida en las organizaciones educativas incidiendo de alguna manera, en los niveles de motivación al logro de una gestión eficaz, eficiente y efectiva, es decir en una palabra exitosa. Lo que se propone es que este fortalecimiento de la gestión educativa siga gestionando mediante el director y el docente pedagógico para consolidar, los colectivos docentes en la integración de los mismos y los fines que persigue el proyecto integral comunitario y de aula.

De esta manera lograremos una gestión de calidad cuando cada uno de los actores del proceso educativo sea responsable en sus funciones como tal fue diseñada antes el ministerio de

educación y antes el perfil que debe tener el docente para su ejercicio laboral. Es por ello, que hoy por hoy las experiencias recogidas a lo largo de la carrera docente ha permitido expresar parte de las reflexiones que han conllevado a proponer algunas mejoras, en aspectos que se consideran fundamentales para ser exitosos en la gestión educativa, asumida con un alto sentido de compromiso, responsabilidad profesional, vocación, sentido de pertenencia y ámbito social. Aspectos a implementar, que se consideran fundamentales para ser exitosos en el fortalecimiento de la gestión educativa y la consolidación de los colectivos docentes que deben realizarse a ganar a ganar ideas, compromisos y proyecciones para facilitar el aprendizaje colaborativo y de intercambio entre los docentes.

En este sentido se presenta una introducción con una conexión lineal con la fundamentación teórica, enfocada en un fortalecimiento de la gestión educativa del director y docente pedagógico, una metodología y unas consideraciones como resultado de la investigación.

### **Fundamentación teórica.**

#### **Redes colaborativas de aprendizaje en el fortalecimiento de la gestión educativa.**

Están referidos a la conformación de redes colaborativas de aprendizaje. En este caso, en el plano andragógico, el aprendizaje colaborativo es, ante todo, un sistema de interacciones cuidadosamente diseñado que organiza e induce la influencia recíproca entre los integrantes de un equipo. Es también un proceso en el que se va desarrollando gradualmente, entre los integrantes de dicho equipo, el concepto de “ser mutuamente responsables del aprendizaje de cada uno de los demás” (Johnson y Johnson, 1998).

El aprendizaje colaborativo implica la utilización de metodologías que estimulen a los docentes a trabajar cooperativamente en la realización de las actividades académicas y el

cumplimiento de los proyectos de aula. En la base del aprendizaje colaborativo se encuentra la asunción de la responsabilidad de los grupos, no sólo sobre su propio aprendizaje, sino también sobre del resto de los integrantes del grupo. En otras palabras la colaboración, en un contexto educativo, es un modelo de aprendizaje interactivo que invita a los participantes a caminar unidos, a sumar esfuerzos, talentos y competencias mediante una serie de actividades que les permitan llegar juntos al lugar señalado, para consolidar los propósitos que tiene la gestión educativa en cada una de las escuelas que procuran sacar lo mejor de ellos en el desarrollo de los planes y programas de las organizaciones educativas.

Desde la perspectiva de la organización escolar, de acuerdo con Moreno-Cerrillo (2004), se denomina aprendizaje colaborativo al “intercambio y desarrollo del conocimiento en el seno de pequeños grupos de iguales (pequeñas redes de adquisición de conocimiento), encaminados a la consecución de objetivos académicos” (p. 5). Las Comunidades de Aprendizaje parten de un principio regulador, el aprendizaje dialógico. Esta concepción comunicativa defiende que el aprendizaje depende principalmente de las interacciones entre personas, de la construcción conjunta de significados. Un modo de desarrollar el diálogo reflexivo es a través de grupos interactivos. En estos grupos se estimula el cambio de roles, unas veces se enseña y otras se aprende del otro, la cooperación y la colaboración son ejes fundamentales.

Lo más importante en la formación de grupos de trabajo colaborativo es vigilar que los elementos básicos estén claramente estructurados en cada sesión de trabajo. Sólo de esta manera se puede lograr que se produzca tanto el esfuerzo colaborativo en el grupo, como una estrecha relación entre la colaboración y los resultados. Para Lucero (2003:p.4). Los elementos básicos que deben estar presentes en los grupos de trabajo colaborativo son:

- Interdependencia positiva: Este es el elemento central; abarca las condiciones organizacionales y de funcionamiento que deben darse al interior del grupo. Los miembros del grupo deben necesitarse los unos a los otros y confiar en el entendimiento y éxito de cada persona; considera aspectos de interdependencia en el establecimiento de metas, tareas, recursos, roles, premios.
- Interacción: Las formas de interacción y de intercambio verbal entre las personas del grupo, movidas por la interdependencia positiva, son las que afectan los resultados de aprendizaje.
- Contribución individual: Cada miembro del grupo debe asumir íntegramente su tarea y, además, tener los espacios para compartirla con el grupo y recibir sus contribuciones.
- Habilidades personales y de grupo: La vivencia del grupo debe permitir a cada miembro de éste el desarrollo y potencialización de sus habilidades personales; de igual forma permitir el crecimiento del grupo y la obtención de habilidades grupales como: escucha, participación, liderazgo, coordinación de actividades, seguimiento y evaluación.

### **Ventajas del aprendizaje colaborativo en el fortalecimiento de la gestión educativa.**

Entre las ventajas del aprendizaje colaborativo que expresa Lucero (2003), podemos tener la siguiente:

- Promueve el logro de objetivos, cualitativamente más ricos en contenido, pues reúne propuestas y soluciones de varias personas del grupo.
- Se valora el conocimiento de los demás miembros del grupo
- Incentiva el desarrollo del pensamiento crítico y la apertura mental
- Permite conocer diferentes temas y adquirir nueva información
- Fortalece el sentimiento de solidaridad y respeto mutuo, basado en el trabajo de grupo.

Estas ventajas de aprendizaje colaborativo aumentan y disminuye según sea cada caso y situación que se presente:

**Aumenta:**

- El aprendizaje de cada uno debido a que se enriquece la experiencia de aprender.
- La motivación por el trabajo individual y grupal.
- El compromiso de cada uno con todos.
- La cercanía y la apertura
- Las relaciones interpersonales
- La satisfacción por el propio trabajo
- Las habilidades sociales, interacción y comunicación efectivas.
- La seguridad en sí mismo
- La autoestima y la integración grupal.

**Disminuye:**

- Los sentimientos de aislamiento
- El temor a la crítica y a la retroalimentación.

Como se puede evidenciar, el aprendizaje colaborativo, nace y responde a un nuevo contexto socio cultural donde se define el “cómo aprendemos” (socialmente) y “dónde aprendemos” (en red), esto permite valorar el hecho de iniciar la conformación de redes colaborativas de aprendizaje, como una de las estrategias que como gerentes eficaces debemos impulsar en cada una de las organizaciones educativas que administramos y sobre todo cuando se gerencia y debe realizar acompañamientos pedagógicos para observar cómo se lleva el proceso y dar a nivel de institución una calidad educativa por parte de cada uno de los actores que trabajan en ella.

## **Acompañamiento pedagógico**

Otro de los aspectos que los gerentes exitosos deben desarrollar y practicar, es el acompañamiento pedagógico. Este elemento ha sido plasmado en todas las normativas que son inherentes a la labor docente, por supuesto con diversos nombres, todos asociados a la supervisión, sin embargo desde hace más de una década, el Currículo Básico nacional (CBN, 1997) se introdujo como una de las áreas prioritarias que debían atenderse por parte de los supervisores educativos, entiéndase también a los directores como supervisores natos.

Sin embargo, cabe destacar que existen debilidades que influyen, en la eficiencia, eficacia y efectividad en esto, pues los niveles de desempeño docente y estudiantil, aún sin hacer referencia a estadística alguna, no han sido muy favorecedores. En el afán por determinar qué factores han intervenido sobre este tema, se ha revisado abundante bibliografía y se coincide con algunos especialistas en la materia, en especial con el que agrupa a pedagogos e investigadores de la organización del Fondo nacional del Desarrollo de la educación peruana (FONDEP 2008), quienes definen al acompañamiento pedagógico como:

“un sistema y un servicio destinado a ofrecer asesoría planificada, continua, contextualizada, interactiva y respetuosa del saber adquirido por estudiantes, docentes y directores, orientado a la mejora de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, del desempeño docente y de la gestión de la escuela”(p.5).

En este sentido, el acompañamiento pedagógico se centra en el desarrollo de capacidades y actitudes por otra parte, cultiva relaciones de confianza, empatía, horizontalidad e intercambio de ideas, experiencias y saberes con la finalidad de mejorar capacidades y actitudes en el desempeño profesional de los educadores a fin de que mejoren la calidad de los aprendizajes de sus

estudiantes. Tal vez sería bueno preguntarse ¿Cuál es la finalidad real del acompañamiento pedagógico?

En este sentido, cabe referir que esta consiste en generar y fortalecer una cultura de revisión e innovación de la práctica pedagógica en las organizaciones educativas, para fortalecer la gestión gerencial, orientada hacia la mejora de la calidad del servicio que oferta a la sociedad, a través de algunos aspectos muy puntuales como:

Actividades que consistan y especifiquen los procesos que propendan a generar la innovación en la práctica pedagógica; de lo que se trata es de asesorar a los docentes en la revisión de su práctica y el diseño de procesos pedagógicos y de gestión que hagan posible lograr el cambio deseado. Esto significa innovar estrategias y métodos pedagógicos, introduciendo contenidos nuevos, imaginar y producir materiales o productos, e incluso, proponer nuevas formas de gestionar los procesos educativos.

Así, el acompañamiento se pone al servicio de los docentes para ayudarles, mediante el asesoramiento pertinente, a que sus experiencias, conocimientos e ideales, se conviertan en procesos pedagógicos eficaces, materializándose en diseños curriculares, metodologías, técnicas, materiales, productos y formas de organización, que modifican y mejoran la manera de operar didácticamente en las escuelas e inciden positivamente en los aprendizajes de sus estudiantes. En este sentido, el acompañamiento para ser efectivo debe estar orientado al fortalecimiento de los docentes como líderes del cambio, gerentes comprometidos e innovadores, capaces de introducir transformaciones en los modos de organización de sus escuelas, institucionalizando sus prácticas innovadoras.

Es decir, no basta con cambiar el enfoque o los referentes conceptuales, sino que también tiene que cambiar la manera de hacer las cosas y de pensar en visión del futuro por el cual se lucha y el bienestar del colectivo educativo. Los enfoques y prácticas refieren un cambio cultural, sustentado en personas e instituciones.

Promover la resiliencia, entendida como la capacidad de una persona o grupo para salir adelante a pesar de las dificultades. Innovar de manera resiliente tiene dos significados: a) de un lado, significa impulsar proyectos de innovación en las zonas de mayor pobreza, buscando ensanchar las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes más pobres, revirtiendo situaciones de fuerte marginación y desventaja educativa. En este sentido la Innovación y equidad se enlazan aquí estrechamente. El esfuerzo de innovación se alimenta desde las ausencias y las fallas, revirtiendo situaciones de fuerte marginación y desventaja. b) De otro lado, innovar significa revertir enfoques y modos tradicionales de enseñanza, tomando en cuenta los paradigmas de Innovar, modificar, cambiar, transformar, son nociones que aluden, por contraste, a modos de operar y funcionar de la enseñanza que ya son obsoletas, de las tradiciones que en algún momento funcionaron y hoy en día no son iguales.

Lo anteriormente expresado, invita a reflexionar sobre este aspecto, pero observándolo desde la perspectiva de la resiliencia. En consecuencia, el acompañamiento pondrá especial énfasis en reconocer las dificultades, las amenazas y los conflictos como oportunidades para el desarrollo, el crecimiento, para la transformación, para la innovación y para el fortalecimiento institucional que es nuestra meta como docentes del presente siglo XXI. En pocas palabras, el acompañamiento ayudará a construir una visión positivista del futuro, y he allí donde radica la importancia de esta función gerencial en organizaciones exitosas, los cuales podemos mencionar en los objetivos que se realizan en el acompañamiento pedagógico y están orientados a:



1. Fortalecer a los docentes como líderes del cambio y la innovación, con capacidades para el diseño y la gestión exitosa de proyectos de innovación.

2. Crear e institucionalizar en las instituciones espacios de reflexión, evaluación y mejora permanente de la práctica pedagógica.

3. Contribuir al logro de cambios profundos en la cultura institucional, orientados a la obtención de mejores niveles de aprendizaje de sus estudiantes, tomando en cuenta con los siguientes principios:

- ✓ Humanista. Centrado en el desarrollo de la persona. El estudiante, el docente, el director se constituyen en el centro de atención del acompañamiento pedagógico. Interesa, por tanto, potenciar sus capacidades y actitudes, orientados a su desarrollo personal y social.
- ✓ Integrador e inclusivo. Involucra a todos los actores del hecho educativo, superando las situaciones de discriminación que puedan existir.
- ✓ Valorativo. El acompañamiento se ha de articular con el proceso de construcción de comunidades de aprendizaje, en las que por su interacción se desarrollan valores de confianza, respeto, tolerancia, igualdad, justicia, libertad, responsabilidad, autonomía y cooperación.
- ✓ Democrático. Garantiza la participación activa de todos actores del hecho educativo. Se busca la comunicación horizontal, la interacción, la integración y el intercambio respetuoso de ideas, opiniones y propuestas.
- ✓ Contextualizado y descentralizado. Atención al entorno socio-cultural (multiétnico y pluricultural), apuntando al desarrollo institucional de los equipos de gestión descentralizados en las regiones.

Al introducir este aspecto consideramos, que el papel del director en las organizaciones educativas, es un punto clave, como promotor de los procesos de cambio e innovación educativa para la realización del desempeño laboral de su equipo de trabajo, por supuesto, dentro de estas todos son importantes, pero cabe destacar que la razón de ser de una institución educativa radica en la plantilla de profesores que la conforman y que prestan uno de los servicios fundamentales en la consolidación de las sociedades, como lo es el proceso de enseñanza y aprendizaje de los colectivos estudiantiles, pero también de su parte, es decir, de sus compañeros de trabajo.

En consecuencia, el gerente de estas organizaciones debe desarrollar y aplicar estrategias que le permitan potenciar el talento humano que gerencia y una de esas estrategias es, sin lugar a dudas, los Círculos de Colectivos Docentes, también conocidos como Círculos de Acción Docente, Círculos de reflexión interactivo o círculos de estudio, en fin cualquiera sea la denominación que le demos, lo importante es implementarla como parte de la Cultura Organizacional. Haciendo un poco de memoria, los Círculos de Colectivos Docente o Círculos de Acción Docente (CAD), son espacios que fueron legalmente establecidos durante la reforma curricular de 1997. La propuesta nace de la idea de los “Círculos de Calidad” (Deming, 1950) que tiene mucho tiempo aplicándose en las empresas japonesas.

Pareciera que la intencionalidad del cuerpo de pedagogos que generó la reforma educativa, al proponer los Círculos de Acción Docente como una estrategia para el cuestionamiento constructivo de la dinámica pedagógica, se orientó de alguna manera, en intentar transferir esta estrategia de la gran empresa, a la organización escolar. Es decir, fueron concebidos como espacios de discusión y reflexión conjunta en función de la solución de problemas, que se

reconocen como tal por los miembros de la escuela, y que afectan la calidad de los procesos de aprendizaje que tienen lugar en las aulas de clase.

Tal como lo definen García, Granier, Moreno, y otros (2004), “representan un proceso de formación participativa y reflexiva de los docentes en función del compromiso de resolver progresivamente y conjuntamente un problema concreto de calidad pedagógica de la escuela” (p.45). En este orden de ideas, se hace necesario que el director acepte la investigación educativa como línea matriz de los Círculos de Colectivos Docentes, ya que esto le permitirá garantizar la continuidad y la innovación del desempeño laboral de su personal apuntalándolo al mejoramiento continuo, en coherencia con todos los componentes del sistema, me refiero a, los principios que sustentan las fuentes filosóficas, los contenidos, los procesos cognoscitivos y los valores, plasmados en los planes y programas, así como los demás recursos didácticos. Para esto, el director debe involucrar, bajo un concepto de proceso ampliado, a todos los actores del proceso educativo, es decir, fomentar la práctica permanente de los Círculos de Colectivos Docentes una propuesta dinámica, en la que debe estar presente el cuestionamiento, la crítica, la investigación y la creatividad.

Sin embargo, aún se sigue evidenciando en las organizaciones educativas el abandono de esta herramienta, argumentando excusas como la “pérdida de tiempo” “horas libres” y la frecuente frase “no hay espacio en el horario para su implementación”. En atención a esta situación, la coordinación docente, especialmente desde la Dirección General Académica se continúa haciendo énfasis en solicitar a los gerentes educativos, a través de los Coordinadores Académicos o de áreas, a que se reactive esta importante práctica en sus organizaciones y se enrumben hacia el camino de la calidad educativa, que conlleve a un cambio de cultura y del

quehacer pedagógico de las aulas de clase, pero no se alcanzará, sin un proceso de reflexión compartido en el interior de su cuerpo docente, con responsabilidad y mística de enseñanza.

A este respecto, Marchesi y Martín (1998), hacen referencia a algunas investigaciones en las que se observa cómo en las instituciones educativas de calidad existe "...un proyecto compartido.... y una cultura entre los profesores en la que se valora el esfuerzo para conseguir unos objetivos comunes..." (p. 167), todo esto sostenido en los resultados que arrojan los encuentros a través de los Círculos de Colectivos Docentes, que permiten el intercambio de ideas creativas para abordar de mejor manera los contenidos a ejecutar para luego llegar a la consolidación de las experiencias significativas, que es aquí donde los alumnos demuestran su aprendizaje obtenido mediante el fundamento del aprendizaje nuevo y las experiencias como aprendices que son.

### **Experiencias significativas**

Desde hace algún tiempo, las instituciones educativas han venido participando en las Jornadas de Experiencias Significativas, con el propósito de abrir espacios para la difusión y muestra de los logros y avances que han venido desarrollando las organizaciones adscritas al ministerio de educativo. Ya se cuenta con varias ediciones que han sido de gran significado, resalte y fortalecimiento que favorecen la consolidación de procesos educativos y gerenciales que nos sitúen en la ruta hacia la excelencia, partiendo que cada culminación de periodo los alumnos demuestran sus capacidades, habilidades obtenidas para seguir enfrentando nuevos retos.

Desde esta perspectiva, una experiencia significativa, se resume en una práctica concreta, sistemática, evidenciable, autorregulada y contextualizada; que se orienta al fortalecimiento institucional mediante el mejoramiento de las áreas de la gestión escolar, tanto directiva,

pedagógica, administrativa, como comunitaria, de la organización educativa en la cual se circunscribe. Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008), las define como las contribuciones que tengan un impacto demostrable y tangible en la calidad de vida de las personas, sean el resultado de un trabajo efectivo en conjunto entre los diferentes sectores de la sociedad: pública, privada y civil y se consideren social, cultural, económica y ambientalmente sustentables.

Asimismo, una experiencia significativa en educación debe dar cuenta de procesos de innovación, cualificación y transformación de las prácticas pedagógicas, aportar al avance en el mejoramiento educativo en cualquiera de sus dimensiones, responder a un problema o necesidad educativa que parte desde el proyecto educativo integral comunitario, claramente identificada y generar impacto social lo que requiere ser socializada y validada en otros espacios y comunidades con el fin de contribuir al avance y cualificación educativa, con todos los actores que lo integran. Por otro lado los principios orientadores de las experiencias significativas va desde la pertinencia, ya que a través de ella se analiza la valoración que la experiencia hace del contexto en el cual se circunscribe y las acciones de respuesta que plantea a la identificación de las necesidades prioritarias que se presentan la institución educativa.

La Innovación, y la experiencia deben demostrar la creación o adaptación de modelos pedagógicos y/o de gestión, generando alternativas diferentes de organización, uso de recursos y métodos de gestión. La Fundamentación permite comparar la articulación de la experiencia significativa con el Proyecto Educativo Integral Comunitario y con la definición de los referentes pedagógicos, conceptuales y metodológicos que guían la experiencia. La Consistencia práctica, examina la articulación que se debe presentar entre la fundamentación, los objetivos, la metodología, las actividades planeadas y los resultados que se esperan obtener en la experiencia

significativa, en relación con el análisis del contexto y la priorización de necesidades identificadas en el establecimiento educativo.

El Impacto con resultados cuantitativos y cualitativos verificables, la experiencia debe demostrar logros soportados en estudios documentados, cuantitativos y cualitativos claros y verificables, previos y posteriores a su implementación. La Madurez de la experiencia, referida al tiempo de desarrollo de la experiencia en términos de años escolares y su relación con las acciones de crecimiento y transformación implementadas a partir de los resultados construidos hasta el momento. La Transferencia, ya que considera la capacidad de la experiencia significativa de trascender y transferir sus aprendizajes a otros escenarios educativos.

La Eficiencia, que presente un óptimo uso de los recursos disponibles (financieros, técnicos, tecnológicos y humanos). La Sostenibilidad, que se evidencia en la sustentabilidad en el tiempo frente a las transformaciones o cambios duraderos -sociales, económicos, ambientales e institucionales-, en la continuidad del proceso y en el surgimiento y desarrollo de iniciativas complementarias o derivadas del objetivo inicial. El Empoderamiento: analiza el proceso de institucionalización de la experiencia significativa y su apropiación por parte de la comunidad educativa. El Resultados, analiza el alcance de los objetivos de la experiencia significativa, en términos de obtención de premios, incentivos, reconocimientos y el mejoramiento de los aprendizajes de los estudiantes que han servido como aporte al fortalecimiento de la organización educativa. Y la Evaluación y seguimiento: analiza la capacidad de la experiencia para generar una metodología para la evaluación periódica de sus resultados.

Todo lo expresado anteriormente es lo que hace posible compaginar que la educación en las diferentes instituciones educativas se lleve a cabo y es de parte de la gerencia el deber de guiar,

motivar e incentivar a que los docentes tengo una visión y actitud de cambio para ver el proceso de enseñanza y aprendizaje desde otra óptica y de esa manera garantiza una eficacia y efectividad del proceso educativo, que conlleve a una observación, transformación, continuidad, y sostenibilidad del proceso pedagógico.

### **Metodología.**

La presente investigación se basó en una metodología de tipo documental con diseño bibliográfico, definida esta investigación por Chávez (2012), como aquella destinada a elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales. Estos procedimientos han sido desarrollados con el objeto de aumentar el grado de certeza de que la información reunida será de interés para los integrantes que estudia y que además, reúne las condiciones de fiabilidad y objetividad documental.

De igual manera, Sabino (2010), indica que la investigación documental es una variación de la investigación científica, cuyo objeto es analizar los diferentes fenómenos que se presentan en la realidad utilizando como recurso principal los diferentes tipos de documentos que produce la sociedad y a los cual tiene acceso el investigador. Aludiendo al diseño bibliográfico, Arias (2012), afirma que los mismos hacen referencia a la utilización de datos secundarios por parte de investigador, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, por lo cual se dice que es un diseño bibliográfico.

## **Reflexiones finales.**

Podemos fortalecer diciendo, que desde estos espacios como gerentes, desarrollan todos los ejes aquí abordados, y muchos más que la investigación acción educativa, producto de los colectivos de docentes, las redes de aprendizaje colaborativo y cooperativo el fortalecimiento de la gestión educativa y el acompañamiento pedagógico, puedan generar para convertir a las organizaciones educativas, en centros de enseñanza fortalecido por una majestad de infinito cielo de la educación venezolana, entonces podrán decir, que somos innovadores, emprendedores, creativos, competitivos, perseverantes y hasta soñadores y formadores de futuros estudiantes exitosos. Es sólo cuestión de actitud, sentido de pertenencia, que iniciemos el cambio interno de cada uno de nosotros para poder ofrecer lo que somos y nos convirtamos en parte de la solución y no de las situaciones.

Por otro lado se propone que la práctica pedagógica del docente sea compartida con los alumnos para fundamentar y plantear interrogantes con la finalidad de desarrollar un dialogo reflexivo con otros miembros de las diferentes comunidades. Todo esto con la intención de colaborar y de coordinar entre los profesor una actitud y una capacidad que se adquiriera entre los futuros maestros, basada en confianza, auto-control, apoyo mutuo entre ellos y revisar constantemente el proceso pedagógico.

## **Referencias bibliográficas.**

- Arias (2012) **El proyecto de investigación**. Introducción a la metodología científica. 5ª Edición. Editorial Episteme.
- Chávez, N. (2012). **Metodología de la investigación científica**. Editorial Limusa. Caracas.



Deming, W (1989). **Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.** Díaz de Santos, S.A. ISBN 84-87189-22-9.

FONDEP (2008) **Guía para el acompañamiento pedagógico en proyectos de innovación.** Perú. Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana.

**García, B., Granier, M, Moreno, G. y otros. (2004). Círculos de Acción Docente: Fortaleciendo un Espacio Destinado al Desarrollo Pedagógico Dentro de la Escuela. Revista Educere ISSN:1316- 4910.Año 8. N° 24.**

Johnson y Johnson. (2014). **Joining Together. Minnesota University: Allyn and Bacon.** Disponible en la siguiente dirección de internet: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/nute/5.pdf>

Lucero, M. (2005) **Entre el trabajo colaborativo y el aprendizaje colaborativo. Artículo en PDF. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653).**

Marchesi, Á. y Martín, E. (1998): **Calidad de la enseñanza en tiempos de cambios. Madrid: Alianza Editorial.**

Ministerio de Educación (1997) **Currículo Básico Nacional. Venezuela.**

Moreno-Cerrillo,Q. (2004), **Aprendizaje Colaborativo y Redes de Conocimiento. Editorial Universitario. España.**

Organización de las naciones Unidas. (2008). <http://www.un.org/spanish/>

Sabino, C. (2010). **El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas.**

# GÉNEROS CLÁSICOS COMO ELEMENTOS DE ENTRETENIMIENTO EN LOS CANALES DE TELEVISIÓN.

\*Harold Alberto Moreno Villalobos \*\* Manuel José Ramos Pérez\*\*\*

9JJGH-30

## Resumen

Esta investigación analizó los géneros clásicos como elementos de entretenimiento en los canales de televisión. Sustentada en los enfoques de Alvarado (2004), Ahumada (2005), Gutiérrez (2008). El tipo de investigación es descriptiva con diseño de campo, no experimental transaccional, considerando una población de (5) productores televisivos. Utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta de 6 ítems para ser respondidas bajo escala tipo Likert frecuencial con (5) alternativas de respuestas, se aplicó validez de criterios de (3) expertos. Su confiabilidad fue a través de la fórmula Alfa Cronbach obteniéndose un valor de 0.92 siendo confiable. Las técnicas de análisis utilizadas fueron (Fa) y (Fr). Concluyendo **que los géneros clásicos conforman la principales propuestas de programación de televisión.**

**Palabras Claves:** Televisión, Programas, Canales, Géneros.

## CLASSICAL GENRES AS ELEMENTS OF ENTERTAINMENT IN TELEVISION CHANNELS

### Abstract

This research analyzed classical genres as elements of entertainment in television channels. Sustained in the approaches of Alvarado (2004), Ahumada (2005), Gutiérrez (2008). The type of research is descriptive with field design, not experimental transaction, considering a population of (5) television producers. Using as a data collection technique the survey of 6 items to be answered on a Frequential Likert type scale with (5) alternative answers, validity by (3) experts. Its reliability was calculated through the Alfa Cronbach formula obtaining a value of 0.92 being reliable. The analysis techniques used were (Fa) and (Fr). Concluding that the classic genres are the main proposals of television programming.

**Key words:** Television, Programs, channels.

\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. En Ciencias Gerenciales (URBE), Lcdo en Comunicación Social, Mención Audiovisual (URBE), Abogado (URBE), Profeso en las Cátedras Producción de Televisión, Planificación de Televisión, Diseño Gráfico Publicitario en (URBE), hamvill@gmail.com

\*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. En Derecho Laboral (URBE), Abogado (URBE), Administrador (URBE), Inspector de la Inspectoría del trabajo de la costa oriental del lago manuelbacallado@hotmail.com

## **Introducción**

Desde el comienzo la televisión ha sido la plataforma por excelencia para entretener, educar e informar a la audiencia que recibe los contenidos programáticos de cada uno de los canales. Para ello se ha consolidado dentro de su parrilla de programación espacios que le han permitido adaptarse a los gustos y exigencias de esa audiencia, es así como desde sus comienzos la programación a estado integrada por propuestas que van desde noticieros, programas educativos, deportivos, de opinión, de espectáculo y las muy reconocidas telenovelas. Todos en conjunto han logrado que los géneros clásicos de la televisión traspasen las barreras de espacios y tiempo, afianzándose en la preferencia de los receptores por encontrar en ellos lo que necesitan para entretenerse desde cualquier lugar en el que se encuentren.

## **Fundamentación teórica**

### **1. Géneros Televisivos.**

El mundo de la pantalla chica como ha sido conocido desde hace unas cuantas décadas atrás se ha nutrido poco a poco de una vasta creación de espacios producidos en diferentes estilos, y por ende dirigidos a cada tipo de audiencia según las edades y los gustos que estas tengan dentro de la sociedad. Para Martínez y Fernández (2010), los géneros televisivos le dan vida a la parrilla de programación por ello en la actualidad el principal activo para el éxito o fracaso de una estación de televisión radica en su programación. La lucha entablada entre canales competidores por alcanzar las máximas cuotas de audiencias hace que se preste mayor atención a la construcción de una parrilla de programas que responda a los intereses de la audiencia.

Por su parte Hernández (2008), en términos generales los géneros televisivos son un conjunto de programas que se organizan según un conjunto de criterios de orden temático y expresivo, cultural y comunicacional. El efecto género se suscribe precisamente, cuando el televidente se identifica con la forma de expresión y de contenido de los programas televisivos.

En relación a lo antes mencionado se realizó una clasificación de los géneros televisivos en macro géneros, géneros y micro géneros, de esta manera los programas pueden ser organizados y tipificados en formas exactas para ser transmitidos dentro de un canal e incluso dependiendo esa clasificación contendrá o requerirá mayor o menor proceso de producción antes de sacarlo al aire. Para Gutiérrez (2008), la velocidad con que están creciendo las ofertas informativas y de

programación de los espacios en los canales de televisión hace que la definición de una clasificación sea cada vez más difícil, dado a que actualmente se puede ver canales dedicados única y exclusivamente a un tema pero que manejan mucho géneros de programación dentro de su parrilla de programación.

En este orden de ideas se puede citar a Obach (2008), con respecto a los formatos de los programas, existe cierta tendencia a la hibridación siendo el formato de magazine uno de los más representativos, sin embargo en la parrilla de programación siempre está a la cabeza el noticiero seguido por demás espacios de entretenimiento. En esa misma línea, en general los géneros televisivos se caracterizan según distintos elementos, como el tipo de personajes, y los lugares, la iconografía, la narrativa y el estilo. El estudio de los géneros televisivos permite establecer las prioridades en la programación de la diferentes cadenas, en todo caso también ayudan a identificar posibles diferencias entre un género y otro.

En relación a ello los géneros de televisión no pueden complacer a todo el mundo pero, atendándose a unos criterios medios de gustos y de disposición de tiempo a lo largo de la jornada, se puede diseñar la programación diaria con el uso de los géneros de los programas, además la parrilla de cada canal se construye teniendo en cuenta los productos que ofrece la competencia. Los aportes teóricos de los mencionados autores concuerdan al definir a los géneros televisivos como un conglomerado diferente de programas, aunque algunos de ellos pueden resultar de hibridación entre ellos y que le permiten dar diversidad a la audiencia para escoger lo que quieran ver en el canal de televisión

Luego de las consideraciones anteriores esta investigación puntualiza principal soporte con lo referido por Martínez y Fernández (2010), debido a dejar constancia que los géneros de televisión son esa variedad de tipo de programas que componen la parrilla de programación con los cuales dan vida los canales de televisión a sus transmisiones que reciben las audiencias. Para los efectos de esta investigación se define a los géneros televisivos como las diferentes propuestas programas, esta es una variedad de espacios que va dirigido de igual forma a diferentes audiencias pero que en conjunto forman la parrilla de programación de un canal de televisión.

En este sentido, aunque la globalización, los adelantos tecnológicos y las exigencias de la audiencia han dado pie a la necesidad de nuevos géneros televisivos, son los clásicos los que han roto las barreras de tiempo y se han considerado en el gusto del público, esto se debe a que de una forma estructurada y desde un punto de vista amplio cubre las necesidades de entretenimiento de la audiencia, entre ellos se destaca entonces a los noticieros, los programas educativos, deportivos, de opinión, de espectáculos, de variedades y las siempre vistas las novelas.

### **1.1. Noticiero.**

Esos tipos de programas también son llamados como espacios informativos y tienen una reiterada presencia en la parrilla de programación de los canales de televisión, esto se debe a que son la figura principal de la información acerca de los acontecimientos y sucesos que ocurran a diario en una determinada sociedad. Para Martínez y Fernández (2010), son programas de información general que incluyen habitualmente todos los temas que pueden constituir noticias, con independencia de su género, intención o ámbito de interés pre dogmático con frecuencia, introducen espacios de comentarios y de opinión.

Hay canales de televisión que bajo la figura del género del noticiero sacan al aire los llamados resúmenes semanales, estos contemplan la selección de las noticias más destacadas ocurridas a lo largo de la semana y que por su importancia y relevancia deben ser puestas una vez más a aire para que la audiencia pueda verlas de nuevo o por primera vez.

En esa misma línea, usualmente los noticieros cuentan con tres emisiones diarias en las televisoras de corte generalista, es decir, en aquellos canales donde se trasmite la más variada gama de programas entre los que adicionalmente a estos noticieros se encuentran las telenovelas, los dibujos animados, los musicales y los programas deportivos. Según Gutiérrez (2008), son aquellos programas que tienen como objetivo fundamental transmitir información sobre los acontecimientos relevantes para la sociedad. Este tipo de programas también son conocidos como noticiarios en ellos se dan a conocer la noticias que se han originado en las últimas horas esto despierta el interés de un alto porcentaje de audiencia.

En el orden de las ideas anteriores Obach (2008), son programas informativos que ocupan la franja más importante y aunque son caros de producir, llevan el peso de la creatividad e imagen de una cadena. Este género supone la unidad básica en los que se evitan elementos dramáticos

como el uso de la música y efectos para que la exposición sea lo más objetiva y acertada posible. Con respecto a este género Hernández (2007), es considerado como uno de los programas centrales de un canal de televisión, dependiendo del país está ubicado en horarios varios, en ocasiones se transmite en un horario temprano tipo seis de la tarde y en otros casos de nueve a diez de la noche. El público del noticiero es de un tipo más o menos constante que no presenta muchas variaciones en las mediciones de rating porque tiende a crear hábitos.

En relación a los aportes de los autores se destaca que estos convergen al categorizar a los noticieros como uno de los programas más importantes dentro del canal, así como al afirmar que son programas meramente estructurados para informar a la audiencia de los acontecimientos que tengan relevancia para esta. Para esta investigación se fija posición con los señalamientos de Gutiérrez, este destaca de forma clara y objetiva la descripción del género televisivo porque su basamento sencillo establece que es un transmisor de la información que se convierte en noticia y que es de interés para la sociedad que la genera.

Para los efectos de la investigación se define al noticiero por excelencia como uno de los principales programas ya que su contenido es específico de información, estos integran la parrilla de programación, de hecho debido a la importancia de estar informado se han creado canales específicos de este ámbito en el que se transmiten solo noticias y no de un territorio específico sino de todo el mundo, esto ha generado valor en la audiencia que demanda estar informado de manera precisa de lo que ocurra a su alrededor.

## **1.2. Educativos.**

La televisión como medio de comunicación desde que fue creada tuvo la iniciativa de entretener a su público pero sobre todo de educar, esta premisa que aún se mantiene con el paso del tiempo se ha tipificado y se ha llevado a espacios o programas que tengan este corte de manera absoluta. Para Martínez y Fernández (2010), afirman que este tipo de programas se dividen en: Educativos de Adultos: espacios destinados a la alfabetización y a los ámbitos propios de la enseñanza primaria y secundaria. Escolares y Preescolares: son los de refuerzo o sustitución de la enseñanza que se lleva a cabo en los centros iniciales. Educativos de Primaria y Secundaria: son adaptados a las edades relacionadas con este ciclo educativo. Universitarios y Post Universitarios: actúan en el terreno de la educación superior.

Para Gutiérrez (2008), es difícil definir que un programa sea educativo, ya que toda la televisión educa; visto desde esta perspectiva, toda la televisión es educativa. Sin embargo hay un elemento que hace la diferencia entre lo que es educativa y lo que no: la intencionalidad, si un programa tiene específicamente la intención de educar a la audiencia, entonces se considera que es educativo. En este rubro, caben los programas que apoyan a un contenido curricular específico (telesecundaria) o aquellos que forman parte de la educación informal.

Por su parte Obach (2008), este tipo de espacios puede estar asociado a programas de educación formal que se tenga en un determinado espacio geográfico y que puede llegar a estar avalado por las políticas públicas del ese territorio. Incluso estos programas son especializados y temáticas diferentes. En relación a las consideraciones hechas por los autores, todos están de acuerdo al señalar que estos programas dejan de lado los recursos dramáticos del resto de los programas comerciales que trabajan con las emociones y las sensaciones ya que adoptan el modelo tradicional de programas pedagógicos, para algunos son identificadas como una extensión de programas escolares.

Luego de tener los aportes teóricos de los autores esta investigación puntualiza su desarrollo con los conceptos emitidos por Gutiérrez (2008), debido a dejar claro que la televisión desde su creación fue diseñada para educar, entendiendo de esta forma que todos los programas que integran la parrilla de programación que hacen vida en un canal educan de una u otra forma. Sin embargo hay programas que se han diseñado para educar de manera específica en áreas determinadas, ellos se han basado en adelantos tecnológicos e incluso en herramientas manuales para impulsar estrategias educativas modernas.

Al igual manera que ocurre con los noticieros con el paso del tiempo se han creado canales que son definidos en la totalidad de programación como educativos, sobre todos dirigidos a los niños, estos tiene su cuota de entrenamiento basado en la educación a través de un sinfín de formas para enseñar a los infantes. Para la presente investigación se define a los programas educativos como los espacios que tienen una intención didáctica explicitan, exigen concentración, reflexión y algunas formas de acompañamiento personal, sean en salas de aulas o a distancia. Requieren un intermediario que dispensa el saber y se dirige a un público específico.

### **1.3. Deportivos.**

Los programas deportivos nacieron debido a la importancia que esta ciencia tiene dentro de las sociedades, de este formato existe una amplia gama de transmisiones casi tanta como la multiplicidad de disciplinas que tiene el deporte. En algunos casos los programas de este corte se vuelven programas especiales si así lo requieren como por ejemplo las transmisiones de juegos olímpicos o mundiales de fútbol que por sus temporadas les dan una cualidad particular a este tipo de programas. Para Martínez y Fernández (2010), son programas de noticias informativas, convencionales centrados en el mundo del deporte, también pueden ser tipo revistas en los que desarrollan diferentes temas y en los que a veces se introducen emisiones parciales de los deportes. Acostumbran a presentar entrevistas con los protagonistas de los juegos e incluir reportajes. De igual forma pueden incluir acontecimientos o transmisiones en directo de pruebas deportivas de competiciones individuales o por equipo.

En el marco de las observaciones anteriores Obach (2008), estos son programas específicos de transmisión regular y que contemplan todas las disciplinas del deporte, en algunos casos son transmisiones de eventos considerados como especiales, entre ellos campeonatos y juegos olímpicos que son los de mayor renombre. En relación a ello Gutiérrez (2008), como su nombre lo indica los programas deportivos se avocan a la tarea de comunicar a la audiencia sobre los acontecimientos deportivos más importantes para la comunidad, estos programas representan una alto porcentaje de la programación de fin de semana en las estaciones de televisión, y son programas con altos niveles de audiencias, dentro de esta categoría entran desde las transmisiones de un evento de esta naturales hasta los programas de comentarios deportivos.

Para esta investigación los aportes de Gutiérrez (2008), son los que presentan mayor dirección acorde a lo requerido, debido al señalamiento que son programas en los que se incluyen todas las disciplinas del deporte y que en algunas oportunidades se dan en su totalidad por jornadas especiales de esas disciplinas. Para la presente investigación se define a los programas deportivos como los programas que ofrecen la grabación en directo o diferida, de actividades deportivas en general realizados en el campo con un comentarista, En esa misma línea los programas deportivos han sido el plato fuerte para la audiencia masculina.

Siendo este el principal público al que van dirigidos estos espacios, sin embargo la multiplicidad de formas del deporte en sus disciplinas ha generado que la audiencia se amplíe a



todos los géneros y edades. En el caso de la televisión abierta y por suscripción ha creado canales deportivos en los que la audiencia encuentra todas las disciplinas a cualquier hora del día, cubriendo así la necesidad de estar informado y entretenido a través del fascinante mundo del deporte como es conocido actualmente.

#### **1.4. Opinión.**

Este tipo de programas son creadores de polémicas y están desarrollados para dar diferentes aspectos o temas que sea de interés para la sociedad, conllevando con ello que estos espacios estén encaminados a contar con especialistas que puedan dar sus puntos de vista pero que a la vez sea fuentes información para la audiencia. Para Martínez y Fernández (2010), estos son programas conocidos como espacios de debates informativos, en ellos diferentes personas opinan sobre un tema que importante para la colectividad, este programa es moderado por su presentador quien conduce las intervenciones de cada uno de los invitados.

Por su parte, Gutiérrez (2008), son producciones en las que se confrontan dos puntos de vistas sobre un tema, generalmente se invitan a personalidades expertas en la materia, quienes exponen ante las cámaras de televisión su punto de vista, dentro del programa siempre hay un conductor o moderador para encaminar las conversaciones y evitar que los invitados divaguen en comentarios que no vallan con el objetivo del tema planteado.

Según Alvarado (2005), tienen como finalidad principal la discusión y profundización de temas de interés y de actualidad, realizados con especialistas en los temas tratados y pueden tener como contenidos uno o varios temas, estos pueden ser transmitidos por el canal en vivo o en formato diferido. Partiendo de las afirmaciones de los autores, estos están alineados al destacar que los programas de opinión son espacios en los que se habla de puntos de vistas que son importantes para la audiencia y que estos son tratados por especialistas que proponen o amplían las aseveraciones formuladas en el contenido del programa

En relación a las consideraciones que los autores han señalado esta investigación se encuentra definida por los aportes de Gutiérrez (2008), porque los programas de televisión son un lugar en el cual expertos en áreas específicas dan a conocer su punto de vista y en la gran mayoría de los caso se crea un debate con el que la audiencia se identifica al final de la transmisión. Para los efectos de esta investigación se define como programas de opinión a los espacios que se han

desplegado desde hace un tiempo a lo largo de la parrilla de programación de los canales y en oportunidades van de la mano de las noticias que ocurran en la sociedad, para ello se definen conceptos de cuáles son las noticias que son de interés y que deben ser debatidas con la finalidad de crear matrices de opinión definidas.

### **1.5. Espectáculo.**

Este tipo de programas pertenecen al género de la prensa rosa y en algunos casos van dirigidos a audiencias muy específicas que generan mucha audiencia en cada una de sus transmisiones, en ellos la producción es muy enérgica y se pasea dentro de su contenido por todas las áreas de artes modernas y contemporánea. En este sentido Martínez y Fernández (2010), los programas de espectáculos son programas de variedades encaminados al entretenimiento, que contienen distintas secciones dirigidos muchas veces por un presentador estrella. Incluye actuaciones musicales, entrevistas, concursos y en ocasiones la participación del público de plató.

Por su parte Gutiérrez (2008), los programas de espectáculos son considerados de prensa rosa, en ellos converge las noticias del mundo del entrenamiento y de espectáculos, a veces considerados tele basura aunque pueden llegar a marcar altos niveles de rating en las mediciones de audiencia de los canales de televisión. Este tipo de programas Según Alvarado (2004), contienen presentaciones musicales, escenas cómicas, bailes y otras secciones de entretenimiento, so grandes eventos que pueden contar con uno o más conductores y con la participación de artista variados. Partiendo de los señalamientos de los autores se destaca como estos tienen posiciones similares al destacar las propiedades de estos programas.

Para esta investigación se fija posición con los aportes de Martínez y Fernández (2010), porque estos géneros entran en la calificación de variedades cuyo objetivo es entretener a la audiencia a través de un espacio de chismes y farándula. Para los efectos de la presente investigación se define a los programas de farándula como espacios que están cargados de frivolidades desde un punto de vista de lo que hoy se conoce como prensa rosa.

### **1.6. Telenovelas.**

Este tipo de programas es considerado como espacios femeninos por las cargas emocionales y dramáticas bajo las cuales son producidos, en ellos se crean vida y formas a través de la caracterización de los actores que pueden desempeñar papeles muy cercanos a lo que les

representa las cotidianidades de la vida. Para Martínez y Fernández (2010), las telenovelas son series y productos de ficción con continuidad agrupados por capítulos que adoptan modalidades diferentes como las series de fórmula, las series de continuación o las miniseries, aunque muchas veces su soporte se conciben y se realizan para su exhibición exclusiva por televisión, adoptan normalmente las estructuras de capítulos para adaptarse a los trimestres de programación por emisiones semanales.

Con respecto a este tema Gutiérrez (2008), son programas especiales y están compuestos por historias con elementos melodramáticos que está dividida en capítulos, cada uno de los cuales terminan en un clímax, pero que tienen una continuidad entre sí para generar un relato completo que cuenta con un inicio, un desarrollo y un final. Ahora bien, para Hernández (2008), en términos muy generales, la telenovela es un género narrativo que presenta una combinación de situaciones dramáticas y románticas, en un promedio de 150 a 200 capítulos seriados, por lo general este género se transmite diariamente de lunes a sábado, en horas de la tarde y de la noche.

Por su parte, Hernández (2007 p.330), las telenovelas son consecuentes con sus argumentos, carecen de altibajos, estas giran alrededor de conflictos determinados siguiendo una historia central que tiene su objetivo cierto. Los personaje conservan un mismo ropaje, no entran entre distintos brincos de una historia sino que mantienen una continuidad dramática a los largo de todos sus capítulos.

Para esta investigación han sido los aportes de Gutiérrez (2008), lo que presentan mejor concordancia con su objetivo, por definir el género de forma estructurada y dándole pie a cada uno de los elementos que le conforman para ser concebidos como propuestas de espacios que integran la parrilla de programación. Para los efectos de esta investigación se define a los programas de telenovelas como los formatos seriados que tienen tramas continuas entre los capítulos, con personajes principales y secundarios que desarrollan la trama principal hasta llegar al desenlace, esta trama esta dad gracias a los aportes de los guiones hechos por los escritores.

Son por excelencia la principal fuente de entretenimiento del género femenino, en ella la dosis de drama y en algunos caso de acercamiento con la realidad hacen que se despierte en el publico un alto grado de afinidad que le permita ser consecuente con cada capítulo hasta que esta llegue al desenlace de la historia llevada por sus actores.

## 2. Aspectos Metodológicos

Desde el ámbito metodológico la presente investigación fue catalogada como descriptiva / correlacional. En este sentido, la investigación a nivel descriptivo, Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), es aquella que busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis, a través de la medición y evaluación de diversos aspectos, dimensiones del fenómeno a investigar. Del mismo modo, señalan que la investigación de tipo correlacional es aquella que tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables que sean sometidas a estudios dentro de la investigación.

Por otra parte, para Chávez (2007) sostiene que la población “Es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos uno de otros”. En relación a lo antes mencionado, en la investigación que se sigue, la población quedó conformada por un (1) canal de televisión. Es por esto, que el grupo de informantes estuvo constituida por cinco (5) productores, este criterio de selección fue dirigido a ello ya que son los que manejan la variable objeto de estudio.

Por otra parte, de acuerdo a la consideración del tamaño de la población y por tratarse de una población finita y accesible a la investigación, se prescindió de la técnica de muestreo al emplear el censo, es decir, que estas unidades de población fueron tomadas en su totalidad. Para Tamayo y Tamayo (2004), el censo poblacional se define como aquel en el cual se consideran las características de todos los miembros de la población al igual que los elementos que los componen, que en este caso estuvo representada por los cinco (5) productores.

Luego de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de recolección de información. Según, Hernández (2008), las técnicas y recolección de datos son los procedimientos o formas particulares que utiliza el investigador para recolectar los datos necesarios, se refieren a ellas como particulares y específicas de una disciplina que complementan al método científico. Para el presente estudio, se recurrió a la encuesta escrita, utilizando como instrumento el cuestionario, lo que representa una ventaja para la investigación al ser los investigadores quienes proporcionan los datos referidos a sus conductas, expectativas y opiniones que por ser de su naturaleza es imposible observar desde afuera. Por último, se diseñaron 6 ítems para ser respondidas bajo una

escala de tipo Likert frecuencial con cinco (5) alternativas de respuestas, Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AS), Casi Nunca (CS), Nunca (N), las cuales permitieron obtener los resultados de la evaluación los canal de televisión.

**Cuadro 1**

**Ponderación de las Opciones de Respuestas**

| Alternativas | Ponderación | Categorías |
|--------------|-------------|------------|
| Nunca        | 1           | Muy bajo   |
| Casi Nunca   | 2           | Bajo       |
| A veces      | 3           | Intermedio |
| Casi Siempre | 4           | Alto       |
| Siempre      | 5           | Muy Alto   |

**Fuente:** Elaboración Propia (2017).

Según Chávez (2007) en todo instrumento de recolección de datos debe obtenerse la validez del contenido a fin de garantizar que midan lo que se desea medir. En relación a ello, y una vez elaborados los instrumentos, se procedió a verificar la metodología junto con el contenido de los mismos a través del juicio de un total de tres (3) expertos especialistas en el área de la producción. Fueron validados mediante un formato elaborado especialmente para este fin, el cual recogió el juicio de los expertos acerca de la pertinencia, concordancia, redacción y distribución de cada ítem con relación a los objetivos, variables, dimensiones e indicadores, para posteriormente proceder a la aplicación del mismo.

Por otra parte para la confiabilidad Hernández (2006), aseguran que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados. En este caso, la prueba piloto fue aplicada a tres (3) sujetos con características similares a la de la población de las gerencias. En relación a la validez del cuestionario, esta se determinó de acuerdo a la teoría del Alfa de Cronbach, que permitió definir una confiabilidad absoluta, la cual correspondió a  $\alpha = 0,92$ ; ubicada según el baremo de

ponderación de la opciones de respuestas anteriormente especificado. El cual, siguiendo la propuesta de Hernandez y otros (2004) se ubica entre el rango  $r=0,81$  a  $r=1$ , obteniendo la categoría “Muy Alta”,

Una vez que se cumplió con la parte de la recolección de la información se inició con el proceso de tabulación u ordenamiento, al igual que el procesamiento de la información, donde la tabulación permitió cuantificar y agrupar las respuestas dadas al cuestionario por las personas encuestadas, para luego ordenarlas en tablas utilizando medidas estadísticas seleccionadas donde posteriormente se procedió a interpretar la información recolectada.

En esa misma línea para Chávez (2007), esta técnica consiste en describir las operaciones a las que se sometieron los datos obtenidos; clasificación, registro, y tabulación, donde una vez organizados los datos el investigador debe proceder a analizarlos de acuerdo con el nivel de medición de las variables y al tipo de investigación. Las técnicas estadísticas que se utilizaron en la presente investigación fueron las denominadas frecuencias absolutas (Fa) y frecuencias relativas (Fr %), las cuales permitieron determinar en forma clara y precisa el número de repeticiones de las respuestas que arroja una alternativa, además de observarse el porcentaje que representa cada una de ellas.

### **3. Resultados de la Investigación**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación donde se trata todo lo concerniente al análisis de los géneros clásicos como elementos de entretenimiento en los canales de televisión. En este sentido, los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a la población objeto de estudio fueron tabulados mediante tabla para ser analizados en función de las dimensiones. Para ello, se construyó una tabla de distribución frecuencial de las alternativas de respuesta seleccionada por cada sujeto. Por lo antes mencionado, se exponen en lo sucesivo los resultados de las encuestas aplicadas a los productores de los canales de televisión regional, los cuales fueron consultados sobre la investigación, obteniendo las siguientes respuestas:

**Tabla 1**

**Distribución Porcentual de los géneros clásicos como elementos de entretenimiento en los canales de televisión.**

| Alternativas     | Nunca                     | Casi nunca | A veces  | Casi siempre | Siempre  |
|------------------|---------------------------|------------|----------|--------------|----------|
| <b>Población</b> | Productores de Televisión |            |          |              |          |
| <b>Indicador</b> | <b>%</b>                  | <b>%</b>   | <b>%</b> | <b>%</b>     | <b>%</b> |
| Noticiero        | 0,00                      | 11,2       | 22,2     | 62,4         | 4,2      |
| Educativos       | 0,00                      | 64,5       | 20,6     | 8,5          | 6,4      |
| Deportivos       | 0,00                      | 2,2        | 5,1      | 16,5         | 76,2     |
| Opinión          | 0,00                      | 47,7       | 30,4     | 12,2         | 10,6     |
| Espectáculos     | 0,00                      | 4,9        | 5,1      | 10,1         | 70,9     |
| Variedades       | 0,00                      | 9,5        | 10,5     | 30,5         | 40,5     |
| Telenovelas      | 0,00                      | 4,9        | 5,1      | 10,1         | 70,9     |

**Fuente:** Elaboración Propia (2017).

A continuación, se procede al análisis de los datos reflejados en la tabla 1 por tanto se muestran los porcentajes de los indicadores relacionados con la dimensión: noticiero, educativos, deportivos, opinión, espectáculos, variedades, telenovelas, en relación a los datos se refleja que la dimensión contiene los siguientes resultados: el 62,2% estableció que casi siempre el noticiero es el género que genera más entretenimiento dentro de la parrilla de programación de los canales, mientras que el 64,5% arrojó que casi nunca el género de los programas educativos es visto.

En esa misma línea el 76,2% destacó la supremacía del género de programa deportivos siendo así el más visto por la audiencia, mientras que el 47,7% fue para los programas de opinión en relación a que casi nunca es visto por la audiencia como entretenimiento. Así también, el

70,9% respectivamente fue otorgado para los géneros de espectáculo y de telenovelas como los que proporcionan mayor entretenimiento a la audiencia, dejando a los programas de variedades con un 40,5% dentro del mismo margen de selección

### **Conclusiones**

Con el paso de los años la televisión ha ido perfeccionando su concepto en entretenimiento y educación, ofreciendo programación para todos los gustos de audiencia, diseñando estrategias publicitarias, estimulando el desarrollo social en un público en algunos casos genérico, que ha hecho del medio televisivo su principal fuente de información y distracción. Lo anterior ha dado pie para que la audiencia con un gusto exigente demande de la televisión los más altos niveles en excelencia, puesto que desde sus inicios este medio se ha convertido en una de los artículos casi indispensables en cada uno de los hogares quienes hoy por hoy siguen teniendo a esa caja como un producto de uso obligatorio.

Sin embargo, los profesionales de las producciones en los programas se han conformado con repetir de una manera casi idéntica los espacios que tienen sus competencias cambiando solo pequeños elementos entre la programación creada y la copiada, afirmando así la falta de originalidad en sus propuestas. Si bien es cierto, han nacido otros tipos de géneros televisivos estos han salido de la unión de varios géneros clásicos siendo esto las principales fórmulas de entretenimiento de los canales de televisión.

### **Referencias Bibliograficas**

- .- Alvarado, M. (2004) **“Producción Televisiva”**, 1era Edición, Editorial Urbe, Maracaibo, Zulia.
- .- Ahumada, R. (2005), **“La Tv y la educación”**, Editorial Plaza y Valdes, primera edición, México.
- .- Ahumada, J. (2010), **“Gerencia de planeación estratégica”**, Editorial Soto Tomas, Bucaramanga Colombia.
- .- Chávez, N. (2007), **“Introducción a la investigación educativa”**, 1 Era Edición, Editorial Patria, Maracaibo Venezuela.



.- Estremadoyro, A. (2004), **“Lecciones de periodismo televisivo”**, 1 Era Edición, Editorial de la pontificia universidad de Perú, Perú.

.- Gutiérrez, M. (2008), **“Manual de producción de televisión”**, 2Da Edición, Editorial Trillas, México.

.- Gómez, C. (2008) **“La Metamorfosis de la Tv”**. 2da Edición, Editorial Universidad iberoamericana, centro de información académica. Ciudad de México, México.

.- Hernandez, G. (2008), **“Las tres T de la comunicación en Venezuela, Televisión, Teoría y Televidente”**, Publicaciones UCAP, Caracas Venezuela.

.- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2006).” **Metodología de la Investigación”**. Bogotá. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

.- Martínez, J. y Fernández, F. (2013), **“Manual de productor audiovisual”**, 1 Edición, Editorial UOC, Barcelona España.

.- Obach, X. (2008), **“Educación para comunicación, televisión y multimedia”**, Editorial Las Acacias, Madrid España.

.- Tamayo y T (2004). **“El proceso de la investigación científica”**. México. Editorial Limusa. Cuarta edición.

# RECREACIÓN PARA EL FORTALECER HABILIDADES PSICOMOTORAS EN ESTUDIANTES DESDE PERSPECTIVA DEL DESARROLLO POSITIVO.

José Ferrer\* y Luis Acosta\*\*

9JJGH-40

## Resumen

Este artículo se enfocó en establecer criterios sobre como utilizar la Recreación para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes del nivel primario, desde la perspectiva del desarrollo positivo. Lo cual permitió construir referentes para hacer comprensible el aprendizaje a través de estrategias recreativas. El estudio se apoyó en una investigación cualitativa apoyada en el método etnográfico, utilizándose observación participante y entrevista a los informantes para conocer el comportamiento de los involucrados desde la realidad observada en la Escuela “Atanasio Girardot”, institución de estudio. El análisis se realizó con triangulación múltiple. Concluyéndose que los docentes consideran que la recreación como estrategia para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes desde la perspectiva del desarrollo positivo, pueden generar grandes avances en sus aspectos bipsicosociales y educativos.

**Palabras clave: Recreación, psicomotricidad y desarrollo positivo**

## RECREATION STRATEGY TO STRENGTHEN PSYCHOMOTOR SKILLS IN STUDENTS FROM THE PERSPECTIVE OF POSITIVE DEVELOPMENT.

### Abstract

This article focused on establishing criteria on how to use Recreation to strengthen psychomotor skills in primary level students from the perspective of positive development. This allowed us to construct referents to make learning comprehensible through recreational strategies. The study was based on a qualitative research supported by the ethnographic method, using participant observation and interviewing the informants to know the behavior of those involved from the reality observed in the "Atanasio Girardot" School, study institution. The analysis was performed with multiple triangulation. Concluding that teachers consider that recreation as a strategy to strengthen psychomotor skills in students from the perspective of positive development can generate great advances in their bipsicosociales and educational aspects.

**Key words: Recreation, psychomotricity and positive development**

\* Lcdo. Educación; Mención Educación Física. Magister Administración de la Educación Básica (UNERMB). Dr. en Educación (UNERMB) Docente de Educación media diversificada. Preparador físico de la selección venezolana de Futbol de salón

\*\* Lcdo. En Educación (LUZ). Magister en ciencia de la Educación (LUZ). Dr. ciencias de la educación (URBE) Docente de la universidad Dr. José Gregorio Hernández. Docente jubilado de la UNERMB

## **Introducción**

Este estudio tuvo como propósito, presentar estrategias innovadoras a través del método cualitativo que permita al docente fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes del nivel de educación primaria, enmarcada en el desarrollo positivo, entendido este como un factor de protección frente a comportamientos disruptivos tales; como el consumo de drogas y alcohol, embarazos prematuros, conductas delictivas u absentismo escolar. En atención a ello todo docente ante la praxis pedagógica del sistema educativo, debe propiciar las transformaciones que brinda la investigación cualitativa, a todo docente comprometido con los cambios educativos que la sociedad requiere actualmente.

Así mismo se presenta alternativas de indagación al educador, con la finalidad de manejar asertivamente sus funciones docentes como promotor en el contexto educativo y social. Para lo cual la recreación se convierte en una herramienta pedagógica para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes del nivel de educación primaria desde la perspectiva del desarrollo positivo, lo que indudablemente ayudará al maestro a fortalecer su rol educativo

Razón por la cual, se hacen necesarias propuestas de investigación, en los niveles primarios, lo cual pudiese brindar a los docentes nociones metodológicas, para mejorar la praxis pedagógica, a través de esta disciplina tan importante para el desarrollo integral de los alumnos e impulsarlos a ser individuos capaces de mejorar su desarrollo psicomotriz, partiendo de sus propias experiencias, con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

El concordancia con lo expresado, es necesario destacar que el modelo educativo a nivel primario actualmente presenta algunas fallas ya que no desarrolla, o no da pautas para la ocupación del tiempo libre de los educandos, estableciéndose indudablemente que la escuela no cumple cabalmente con su tarea de formar integralmente al niño y la niña, notándose que la influencia de la calle es cada vez mayor.

En forma similar, la recreación puede considerarse como una técnica de aplicación fáctica de una ciencia por estar en constante relación con la acción concreta y la práctica social, motivo por los cuales los docentes del área Educación Física y Recreación, deben conocer los efectos fundamentales que las actividades recreativas tienen en la formación y fortalecimiento de las habilidades psicomotoras de los estudiantes en el nivel educativo primario, por estar enfocada en

sus necesidades de juego y de movimiento, como parte importante en su formación y desarrollo integral

No obstante, en los actuales momentos es vital considerar la recreación como un factor importante, para el desarrollo psicomotriz y la salud de los educandos, por formar parte de su desarrollo integral, contribuyendo a su mejoramiento como ser humano bajo una realidad biológica y social. Siendo necesario referenciar que la institucionalización a nivel escolar de la recreación, debe ser considerada por el docente como una estrategia fundamental para el desarrollo humano positivo en la niñez y en la adolescencia en esta etapa vital de su ciclo humano, lo que por supuesto le ayudará a elevar su calidad de vida, alejándoles de la gran problemática imperante en nuestra sociedad.

En el mismo orden de ideas, los investigadores consideran que la recreación promovida pedagógicamente contribuye al desarrollo positivo de los estudiantes, ya de acuerdo a lo señalado en el diseño curricular del sistema educativo Bolivariano (2007); La Educación Bolivariana tiene como finalidad, lograr la formación integral de los estudiantes, atendiendo a los fines y principios que aspiran integral, permitiéndoles su incorporación al proceso social, orientándolos a la prosecución de estudios superiores. Lo que ayudará a la promoción del desarrollo positivo en los educandos lo cual demanda el apoyo de los docentes, en especial los del área educación física.

Es importante destacar, que de todos los responsables de la educación, es el docente de educación física el que más llega al alumno por su tarea al aire libre, sin los condicionantes que se sufren en el aula con materias teóricas, además de ser el estimulador permanente de la recreación y ocupación del tiempo libre en el proceso educativo. Por lo tanto la recreación, como componente de la educación física es la disciplina pedagógica que contribuye al desarrollo positivo armónico del educando mediante la práctica sistemática y divertida, considerada una actividad agradable para el discente del nivel primario, por ser el juego es el eje que mueve sus intereses, para buscar descanso y esparcimiento.

Entre los propósitos principales de este estudio, se presentaron, en primer lugar la realización d un diagnostico de las necesidades existentes en la institución educativa que posibiliten la creación de actividades recreativas para el fortalecimiento de la psicomotricidad en los educandos desde la perspectiva del desarrollo positivo , de igual manera se seleccionaron las

actividades recreativas que conformaran la elaboración de un manual para el fortalecimiento de las habilidades y destrezas psicomotoras en los alumnos de la educación primaria y por último se analizaron las aptitudes de los estudiantes frente al desarrollo positivo biopsicosocial para afianzar las estrategias recreativas que fortalezcan su desarrollo integral como parte de los componentes físicos, cognitivos, afectivos y conductuales

Es importante destacar, que entre aportes más relevantes del trabajo los autores plantean, como premisa de vital importancia el diseño innovador de estrategias recreativas, que permitan fortalecer el desarrollo de las habilidades psicomotoras en niños y jóvenes del nivel primario, el mismo está vinculado con la capacidad del educando para controlar el cuerpo a través de actividades físicas, coordinadas con la recreación y vivencia sociales propias del desarrollo positivo, lo que indudablemente beneficiará el aprendizaje significativo de los infantes de la Escuela primaria, permitiendo que expresen niveles de emotividad, capacidad y movimientos corporales como factores fundamentales en su desarrollo positivo.

Otro aspecto fundamental, radica en que los docentes deben hacer énfasis en conocimientos cognitivos y psicomotores finos o gruesos, que permitan a los alumnos un perfecto equilibrio para lograr mediante la recreación como estrategia creativa, innovar y mejorar el proceso de aprendizaje en las áreas físicas y mentales básicas para el desarrollo positivo del ser humano.

Como se puede apreciar la estructura general del estudio estuvo conformada de la siguiente manera; el momento uno hace énfasis al acercamiento al fenómeno de la investigación, considerándose las reflexiones del investigador, el análisis del fenómeno de estudio, las premisas del investigador, así como los propósitos de la investigación y por último el diseño y base epistemológica de la misma. igualmente el momento dos estuvo relacionado con las teorías de entrada que sustentan la investigación. en forma similar el momento tres tiene que ver con la fundamentación metodológica y epistemológica de la investigación, donde se abordó el diseño de la investigación, la fundamentación del paradigma de la investigación, la base epistemológica, la Justificación del método de investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para la recolección de información, así mismo se enfatiza en la triangulación como procedimiento de análisis y la validez y confiabilidad en la investigación cualitativa y por ultimo en el momento

cuatro se estableció la Categoría emergente, la cual consta de interpretación e integración de los resultados. Triangulación de las categorías y reflexiones del investigador.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:**

Entre las teorías de entrada que sustentan el estudio referido sobre, la recreación, una estrategia para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes del nivel de educación primaria, desde la perspectiva del desarrollo positivo, a continuación se establecen criterios sobre las teorías del desarrollo social para la recreación en base a autores reconocidos.

### **Teorías del desarrollo social para la recreación**

Teoría Sociológica de la Recreación: Por recreación se podría entender distintas cosas, prácticas, sensaciones, estructuras, entre otras, quizá parece conveniente relacionar la recreación como ámbito del tiempo libre con la libertad, con la humanidad y con su proceso de humanización, en la práctica de la libertad. También se debe enfocar el análisis, no hacia la práctica lúdica, sino a aquello que lo diferencie de otras prácticas, en ese camino para descubrir si es posible innovar en nuestro sistema educativo, mediante la participación en una forma activa de docentes y educandos para el logro de los beneficios y alcances de la recreación.

Algunos especialistas en Ciencias Sociales hoy día, desconocen algún sustento teórico que valide la práctica de las actividades recreativas, convirtiendo éstas mayoritariamente en actividades no libres, como meros apéndices de tiempos, desde una perspectiva axiológica social, pero no como una perspectiva individual. En atención a ello, una gran cantidad de autores, entre los que destacan Huizinga y Caillois (2005), parten de la existencia de numerosas posturas teóricas respecto al juego y la recreación, lo que supone la importancia que para el ser humano este tipo de actividades posee.

Así mismo, Gagne (2010), plantea dentro del desarrollo de sus teorías que la recreación constituye una actitud frente a la realidad, reequilibrando al individuo para las actividades obligatorias, cotidianas. Por su parte, Dumazedier (2002), señala que la recreación es el desarrollo de la personalidad donde el individuo libera a su gusto las capacidades de su cuerpo y espíritu para salir de la rutina de la sociedad. En este análisis, algunas teorías enfatizan el significado compensador de la actividad recreativa y otras resaltan el carácter expresivo de la

personalidad, algunas posiciones son contra funcional y otras funcionales, pero en todos los casos implican el ejercicio de la libertad.

**Teoría Psicológica de la Recreación:** Psicológicamente, el aburrimiento es una experiencia caracterizada por un tono hedónico de una situación provista de interés y se caracteriza porque lo que aburre no dice nada a la temática del impulso vital, pero en cambio subsiste una aspiración al placer, es por ello, que psicológicamente al existir en el individuo aburrimiento, no puede darse la diversión. En razón de tal aseveración, la recreación tiene un sentido tan amplio que casi llega a identificarse con todo el espacio que llena el tiempo libre del hombre.

En tal sentido, Lalonde, (2004), refiere que el hombre que utiliza la recreación como un modo de práctica para superar el tiempo de ocio, responde a un intento de apartarse o superar la situación en la cual ha sido sumido por el aburrimiento. La recreación consiste en una actividad física y mental realizada sin un fin utilitario, sólo por el placer que ésta proporciona, este tiempo de recreación se llena con conductas lúdicas siendo su eje principal, el juego, entendiéndose como una forma genérica de la diversión.

## **Teoría de Relaciones Humanas de la Recreación.**

Tradicionalmente en la recreación, se han aceptado como validas, una serie de teorías educativas que sitúan su nacimiento en diferentes momentos de la historia de las relaciones humanas, posiblemente todas ellas con fundamentos irrefutables, que confirman al igual que en cualquier manifestación de la cultura y el saber humano, en tal sentido nos encontramos en presencia de una actividad construida en el devenir de los tiempos. A continuación se hace referencia a teorías de algunos autores contemporáneos, que sitúan la recreación en el contexto de las relaciones humanas, con la idea de ser aplicadas en el modelo educativo actual.

Teoría de la responsabilidad social del aprendizaje: Para ubicar la recreación dentro de las acciones prácticas del aprendizaje, se hace necesario abordar las siguientes teorías: evolutivas, cognoscitivista, conductistas y eclécticas, las cuales están basadas en los diferentes enfoques curriculares, sirven para explicar cómo y bajo qué condiciones aprenden los educandos teniendo como estrategia la recreación.

Su representante principal fue Briggs (2004). En ésta se incluyen las teorías de la disciplina neutral, la cual concibe el aprendizaje como un proceso de adiestramiento de la mente o de ordenación de lo aprendido, también se incluye la teoría del desenvolvimiento natural, la misma se basa en la premisa que los niños desarrollan lo que la naturaleza les ha dado, y por tanto es un poco determinista, ya que supone que cada persona nace con una serie de potencialidades predeterminadas, que es lo único que puede desarrollar y, finalmente, está la teoría de la apercepción, que enfoca el aprendizaje como un proceso, donde se agregan nuevas ideas en la mente subconsciente; dentro de este grupo evolucionista se puede situar a Piaget con su teoría de los residuos compartamentales, teoría que todavía prevalece en el tiempo.

**Teorías de las decisiones relacionadas con el juego:** En relación con esta teoría, distintos autores ofrecen diferentes interpretaciones de su naturaleza, a estas se les conoce como teorías sobre el juego, entre las cuales se tienen, la teoría del descanso o recreación, la cual Bühler (2006), señala que el juego es considerado como una actividad que libera de los problemas, inquietudes y cansancio; viene a ser un recreo después del trabajo, así mismo se tiene la teoría del exceso de energía, donde Acosta (2012), señala que el juego se entiende como un medio de liberar y dar rienda suelta a las fuerzas que no pueden emplearse en otros momentos del día; como si el niño tuviera un exceso de energía.



**Teoría de la recapitulación:** la cual de acuerdo con Maurias (2004.), mantiene que el niño, desde que nace, va haciendo a través de su juego una especie de recapitulación de la evolución del hombre, de este modo van apareciendo las distintas actividades, más o menos en el mismo orden en que se han sucedido en la historia. Se comporta en un principio como un animal, luego como un salvaje, y así sucesivamente, como en cada etapa del desarrollo de la humanidad en sus hechos y costumbres.

### **Conceptualizaciones sobre la Recreación**

Según, Acosta. (2012), se entiende por recreación a todas aquellas actividades o eventos, en las cuales se busca la diversión, la relajación y el entretenimiento. Esta se da normalmente a través de la generación de espacios, donde el ser humano puede participar libremente de acuerdo a sus intereses y preferencias, es decir que cada persona puede descubrir y desarrollar intereses por distintas formas de recreación y divertimento. En tal sentido La noción básica de la recreación es permitir a cada uno encontrar lo que más placer le genere, con la finalidad de sentirse cómodo y haciendo lo mejor de su experiencia. La recreación se diferencia de otras situaciones de relajación tales como el dormir o descansar ya que implica siempre una participación más activa de la persona en las actividades que desarrolle.

En atención a lo señalado, Vera G. (2007), define la recreación como toda experiencia o actividad que proporciona al hombre satisfacción de libertad, permitiéndole olvido momentáneo de su problemática diaria, favoreciendo el reencuentro consigo mismo como ser humano, sin compulsión o presiones ajenas o externas. Esta definición reconoce como factores fundamentales de la recreación, la libertad, el cambio, la búsqueda de satisfacción y el reencuentro consigo mismo que corresponde a la naturaleza misma del hombre. Por otra parte, reconoce que la recreación es experiencia o actividad, es decir, que puede ser pasiva o activa, abriendo el espectro de la recreación a tantas posibilidades, siendo el único límite la imaginación humana.

Del mismo modo, Ramos, (2010).define la recreación como un conjunto de actividades lúdicas, creativas y continuas que el individuo realiza para armonizar o equilibrar el sistema endógeno con agentes exógenos; es decir, es un proceso donde las actividades son esencialmente escogidas por razones intrínsecas más que por una recompensa externa

## **Habilidades psicomotoras**

El concepto de habilidad psicomotora en la Educación Física, según Hams (2009), considera una serie de acciones motrices que aparecen de modo filogenético en la evolución humana, tales como marchar, correr, girar, saltar, lanzar, decepcionar. Las habilidades básicas encuentran un soporte para su desarrollo en las habilidades perceptivas, las cuales están presentes desde el momento del nacimiento, al mismo tiempo que evolucionan conjuntamente. Las características particulares que hacen que una habilidad motriz sea básica son comunes a todos los individuos, permiten la supervivencia y son fundamentos del aprendizaje motriz.

Así mismo, se consideran habilidades motrices básicas a los desplazamientos, saltos, giros, lanzamientos y recepciones, todos ellos relacionados con la coordinación y el equilibrio. Todos ellos son aspectos a ser desarrollados entre los 6 y los 12 años, periodo comprendido entre la adquisición y desarrollo en el niño.

En tal sentido, las habilidades psicomotoras en los niños y niñas del nivel primario son el apoyo para el desarrollo de la madurez psicológica y muscular que tiene como persona, en este caso los aspectos psicológicos y musculares son las variables que constituyen la conducta o la actitud. Al contrario del intelectual que está dado por la maduración de la memoria, el razonamiento y el proceso global del pensamiento. Es por ello que el desarrollo psicomotor es diferente en cada niño, sin embargo, es claro que él se presenta en el mismo orden en cada alumno. Es así, por ejemplo que el desarrollo avanza de la cabeza a los pies, por ello se observa que el desarrollo funcional de la cabeza y las manos es primero que el desarrollo de las piernas y los pies.

## **Desarrollo positivo y recreación**

Según Jones, (2005) el desarrollo positivo a través de actividades recreativas y deportivas, durante varias décadas de investigación, han ido demostrando sistemáticamente que estas prácticas en la infancia y en la juventud mejora la autoestima, la percepción de competencia física y la imagen corporal, proporcionando a los escolares felicidad y satisfacción con la vida, además constituye un factor de protección frente a comportamientos disruptivos tales como el consumo de drogas y alcohol, embarazos prematuros, conductas delictivas u absentismo escolar.

No obstante, de acuerdo con Petipas (2008), el desarrollo positivo mediante actividades recreativas no se produce tan solo con un simple programa, sino que se da cuando las actividades del programa son voluntarias y motivantes en sí mismas, requieren esfuerzo y compromiso y el entorno es acogedor y seguro, dirigido por un adulto competente que respete a los niños. En la actualidad se observa, según los especialistas en el área objeto de la investigación, los beneficios psicosociales de la recreación y la actividad física, en las dos últimas décadas han surgido un número creciente de programas recreativos con fines educativos y de integración social que utilizan la recreación y el deporte como herramienta para el aprendizaje de habilidades sociales, de responsabilidad personal, social y competencias para la vida

El término Desarrollo Positivo para jóvenes es un concepto relativamente reciente ya que según Lerner (2008), surge en los años 90 a partir de la psicología positiva y de la teoría de sistemas del desarrollo humano, tal concepto se refiere a un proceso natural, entendido éste como la capacidad de una persona muy joven para actuar dentro de su ambiente de modo constructivo y adaptativo. Durante años, se ha aceptado implícitamente la noción de que cuando no existen problemas importantes el “desarrollo positivo” se produce automáticamente. Sin embargo, aunque la perspectiva del desarrollo positivo postula que todos los individuos tienen la capacidad de desarrollarse de manera óptima, lo que daría lugar a una vida satisfactoria.

Este proceso de acuerdo con Gutiérrez y Pascual, (2010), no se produce necesariamente de manera automática. Un niño o un joven que acude a la escuela, obedecen la ley y evitan las drogas, puede que no se encuentre suficientemente equipado para asumir con éxito las demandas con las que se va a encontrar en la adolescencia o en la edad adulta. Por ello, esta perspectiva asume que la mejor estrategia para prevenir los problemas es desarrollar programas recreativos y deportivos para niños y jóvenes que potencien el aprendizaje de competencias que les ayudarán a adaptarse con éxito a los diversos desafíos de la vida

### **Valor de la recreación en el ámbito educativo**

Se ha señalado que la recreación en niños y jóvenes como parte de su desarrollo positivo, constituye, la compensación entre la conciencia del desamparo propio y las destrezas y por otro

lado el dominio de su entorno. El juego como parte de la recreación, es un medio para el cumplimiento de los propósitos educativos, constituyendo una serie de actividades que le ofrecen satisfacción. de su derecho a recrearse, disfrutar adecuadamente su tiempo, conocer el medio, contribuyendo a su desarrollo personal, expresarse libremente, participar y estimular su creatividad, basándonos en lo dicho, se considera necesario hacer énfasis en la recreación escolar, enfocándola como actividad libre, desinteresada y atractiva.

La palabra recreación no constituye un concepto científico en sentido estricto, ya que precisamente investigadores han tratado de hallar algo común entre las variadas, cualitativas y las diferentes acciones designadas por la palabra, tratando de decir que la recreación es tan antigua como la cultura, pues por mucho que se estrechen concepciones de ésta, siempre va a ser considerada algo positivo para el ser humano. En atención a lo manifestado Acosta (2012), considera la recreación como principio fundamental de la educación y como actividad pura, espontánea y placentera, que contribuye al desarrollo integral del niño, por lo cual la denominaban actividad práctica que consiste en la reproducción activa de la vida, parcial o total, fuera de su situación práctica real.

### **Importancia pedagógica de la recreación.**

Desde el conocimiento común, la palabra recreación tiende a ser sinónimo de entretenimiento, entendido por ello actividades que producen placer sin requerir imprescindiblemente compromisos, ni participación creadora alguna. El presenciar un encuentro deportivo, ir al cine, leer una revista, serían ejemplos válidos de esta visión, en cualquier caso el elemento que define y caracteriza la actividad, es el placer que produce, independientemente de cualquier otra sustantividad.

No obstante, esta concepción y fundamentada, es que muchos modelos recreativos, actúan en estructuras del tiempo libre, se enseñan juegos, técnicas expresivas, se hacen campamentos, entre otros., por el sentido hedonístico que los caracteriza, se oponen con ello al aburrimiento cotidiano generado por la situación escolar, según la edad y las condiciones sociales; en realidad se compensa la característica rutinaria de la actividad diaria, por lo cual su significado y existencia depende del aburrimiento previo y su expresión práctica casi exclusiva es el juego,

pudiéndose lograr que la escuela se torne divertida y que los alumnos no se aburran, entonces se podría señalar, que la recreación puede ser esa esencia que define el aprendizaje.

A todas luces, esta visión educativa sin duda más por lo que considera, que por su realidad, se basa en la didáctica y no en la pedagogía como teoría de la educación, entonces es esencialmente un problema de métodos, ya que nos encontramos con matemáticas recreativas, químicas recreativas, entre otros contenidos, son entretenidas, divertidas y según estadísticas se aprenden con más facilidad.

En atención a lo referido, Waichman, (2008).manifiesta que si el sistema educativo, le diera una mayor importancia a la recreación, estaríamos frente a un alumno como ser humano íntegro y participativo en un mundo caracterizado por el cambio, entonces lo recreativo dejaría de ser un territorio exclusivo del tiempo libre para incorporarse a todo el tiempo real, todo aquello que fuese entretenido para el alumno, cualquiera sea el ámbito donde se desarrolle, sería recreativo.

Desde una visión pedagógica, los autores del estudio, señalan que se puede entonces definir la recreación, como educación para el tiempo libre desde esta óptica la recreación será un subsistema de la educación no formal, como tal supone una organización, unas estructuras, métodos específicos, objetivos precisos y docentes especializados, motivos por los cuales, es necesario acotar que, en la actualidad, muchos modelos de acción poseen algunas de estas características.

#### *La recreación una estrategia de aprendizaje*

En atención con Acosta (2012) al darle al juego un valor de importancia para la recreación escolar, se define ésta, como todas aquellas actividades tendientes a proporcionar al alumno medios de expresión de profundos intereses, que busca su espontánea satisfacción, con las características de ser constructiva del mejor uso del tiempo libre y recuperador de la vitalidad. La recreación escolar no constituye un lujo para el alumno, sino una necesidad. Lo cual para Joseph, (2005), no es una cosa de la cual el niño solamente gusta, sino algo de lo cual precisa para crecer y lograr mediante ésta el camino hacia la edad adulta.

Por lo tanto, se puede considerar, que cualquier actividad escolar puede convertirse en una actividad de recreación, si se orienta bajo los criterios que sostienen esta disciplina, ya que

existen prácticas escolares que por su naturaleza enriquecen las bases sociales y humanas de la cultura, a la vez que estimulan la iniciativa del alumno y las formas propias de expresión, entre las cuales señala Acosta (2012): deportes recreativos, campamentos escolares, dibujos, música, temas ilustrados, teatro, conmemoraciones y celebraciones, clubes de excursionismo escolar, audiovisuales, talleres fotográficos, televisión recreativa , entre otros

Igualmente es importante destacar, que cualquiera que sea el punto de vista que se tome para definir la recreación escolar, se debe precisar que el juego en los educandos debe ser preparación para la vida y parte de su propio aprendizaje, siendo la actividad más importante que debe atenderse en la educación primaria, por ser precisamente en estas edades, donde se presentan reglas muy sencillas, para iniciar limitaciones a los impulsos de los educandos, con la idea de crear hábitos de disciplina sin negarles su propia libertad, determinándose que el juego como base fundamental de la recreación no cumple solo objetivos físicos, también se considera un agentes importantes para lograr una educación integral, porque mediante éste, el alumno aprovecha todas las oportunidades formativas que puedan presentarse

## **METODOLOGIA DEL ESTUDIO**

La investigación centra su propósito, en caracterizar la práctica de la recreación como una estrategia para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes del nivel de educación primaria, desde la perspectiva del desarrollo positivo. Para gal fin en las categorías referidas se ejecutaron análisis profundos, si como reflexiones sistemáticas, sobre sus implicaciones y beneficios en la formación integral de los estudiantes.

En atención a ello el estudio se ubicó, en el tipo de investigación cualitativa, la cual Sandin (2009), señala que es una actividad sistemática, orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, centrados en la transformación de prácticas y escenarios socio- educativos, donde el paradigma o modelo cualitativo es flexible y crítico, siendo la flexibilidad la característica básica de la investigación. Así mismo los objetivos o propósitos son variables y giran en atención a lo encontrado por el investigador durante los acontecimientos, hechos o situaciones durante el desarrollo del estudio.

Del mismo modo, el enfoque epistemológico de la investigación estuvo sustentado en el método etnográfico, el cual considera el diseño de actividades directas y particulares de personas

o grupos durante un cierto periodo, donde la interpretación del contexto educativo y social de la investigación sobre, se desarrolló a través de la observación participante y las entrevistas realizadas a los informantes clave, para conocer su comportamiento social en la búsqueda de alternativas para la presentación de la propuesta

Para los procedimientos de la investigación en primer lugar se hizo la elección del escenario, el cual lo constituyó la parroquia Cristo de Aranza, Municipio Maracaibo del Estado Zulia y como escenario particular se tuvo la U.E.N. "Atanasio Girardot", como institución objeto de estudio, de igual modo la selección de los informantes clave, quedo conformada por tres (03) docentes de educación física y cinco (05) maestros de aula.

Los datos fueron recogidos, en aquellos momentos donde se tuvo relativa facilidad para acceder a ellos, sin recurrir o recrear situaciones inexistentes en la realidad, para ello se conto con el apoyo de las técnicas señaladas anteriormente, para luego ser analizados a través de la triangulación múltiple, lo que permitió darle un sentido más comprensivo y satisfactorio, a la develación de los resultados obtenidos durante todo el proceso investigativo

## **RESULTADOS.**

Luego de recolectada y analizada la información dada por los informantes claves, los investigadores realizaron la observación participante lo que permitió sistematizarla, para ello se utilizó una lista de cotejo con alternativas de respuestas dicotómicas, con valoración SI y NO, lo que valoró la presencia o ausencia de rasgos de comportamiento de docentes de aula y educación física, para evidenciar los aspectos considerados en la investigación.

Evidenciándose que los valores frecuenciales de ocurrencia fueron ligeramente elevados ante la alternativa NO, con un 75%, lo que infiere que la mayoría de los docentes de educación física, manifiestan poco interés por las actividades recreativas durante sus clases, aun cuando cuentan con instalaciones recreativas y deportivas para su ejecución,

Dichos resultados, se complementaron con la aplicación de la entrevista semi-estructurada contentiva de veinte y seis (26) preguntas abiertas, presentándose la interpretación de resultados de la investigación, para lo cual se adoptó la triangulación múltiple, permitiendo en primer lugar

construir un sistema de categorización para la información de tipo textual, producto de lo emitido por los informantes clave sobre las preguntas del cuestionario utilizado.

La importancia de estos resultados, permitió a los investigadores y demás actores involucrados en este estudio establecer, la necesidad de la utilización de estrategias recreativas partiendo del desarrollo positivo del ser humano, para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes. Del mismo modo manifestaron que es posible lograr un perfecto equilibrio mediante la recreación, para brindar una mejor calidad educativa a los educandos durante su acción educativa diaria. Así mismo se observó en los resultados de la triangulación, que los docentes del nivel primario a través de la recreación podrán lograr un mejor desarrollo positivo humano en sus alumnos, brindándoles una mejor calidad educativa, alejándoles de conductas disruptivas que perjudiquen su desarrollo biopsicosocial.

## **DISCUSIÓN.**

Los resultados arrojados durante la investigación, indican una alta significación en el diseño de las estrategias enmarcadas en la recreación para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes del nivel de educación primaria, desde la perspectiva del desarrollo positivo. En tal sentido, se pudo observar que directivos y docentes de educación física, aportaron ideas para mejorar la participación e integración de los estudiantes en todas las actividades deportivas y recreativas que se planifiquen desde la institución educativa, lográndose de esta manera un mejor proceso enseñanza aprendizaje de los mismos. En relación con la interpretación y análisis de los resultados, es importante destacar que la propuesta planteada, tiene una alta factibilidad para ser aplicada en otras instituciones del nivel primario del Estado Zulia y otras instituciones nacionales

## **CONCLUSIONES**

La información recabada permitió concluir, que los docentes de educación física y docentes de aula, seleccionados como informantes claves en la U.E. “Atanasio Girardot”, para el desarrollo de la investigación sobre, la recreación como una estrategia para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes de educación primaria, bajo la perspectiva del desarrollo positivo, manifestaron interés por se realice una propuesta sobre este tema tan importante para la educación, y que sea llevada a la realidad no solo en la institución objeto de estudio, sino que sea



ofertada a las otras instituciones de la parroquia Cristo de Aranza, Municipio Maracaibo, así como a otras organizaciones del Estado Zulia

También se pudo concluir que en los procesos de integración llevados a cabo por los involucrados, se observó buena convivencia social para aportar ideas, que permitan establecer la importancia de la recreación, como estrategia para fortalecer habilidades psicomotoras en estudiantes, bajo la perspectiva del desarrollo positivo para evitar conductas y comportamientos disruptivos, motivando al estudiante a participar de manera alegre y divertida en actividades planificadas por el docente, durante la ejecución de la clase.

Por último se concluyó, que el estudio brindará beneficios tanto a los docentes de educación física, como los de aula para mejorar la enseñanza no solo de la actividad física, sino también para orientarles de manera alegre y entretenida a mejorar los aspectos cognitivos, motores, afectivos y sociales en los educandos, lo que indudablemente podrá fortalecer en desarrollo positivo como factor importante para mejorar la calidad de vida en los estudiantes del nivel educativo primario

### **Referencias Bibliográficas**

Acosta L. (2012). La Recreación una estrategia para el aprendizaje. Ediciones Kinesis versión digitalizada. Colombia.

Arias F. (2005). ¿Cómo hacer un proyecto de investigación? Caracas: Episteme.

Buller. C (2006). Psicología del Desarrollo Infantil. Editorial Trillas. México.

Briggs (2004). La Pedagogía del Ocio. Barcelona Ediciones Alertes

Dumazedier, (2002). Problemas Actuales de la Sociología del Tiempo libre y el Ocio. Ediciones Janne. España

Gutiérrez y Gaspal. (2010). Programa de intervención para el desarrollo positivo de la responsabilidad personal y social de jóvenes Ediciones; Psicothema, Argentina

Hahn E. (2009). Entrenamiento con Niños. Teoría, Práctica y Problemas Específicos. Ediciones. Martínez Roca. Barcelona.

Huizinga y Caillois (2005). Deporte y tiempo libre. Hacia una ciencia del deporte. Editorial Kapelusz. Buenos aires. Argentina

Joseph C. (2005). Educación Física, Una acción integrada. Edit. Coopropol. Colombia

Jones y Carson, (2005). Autonomía personal y liderazgo; Ediciones INDE. Barcelona España.

Lerner (2008) Teoría de sistemas del desarrollo humano y social del discente Editorial Zea Colombia.

Lalande (2004). El Método y enseñanza de la educación física. Editorial Royal. Madrid. España.

Maurias (2004). Psicología del Tiempo Libre. Un Enfoque Crítico. Editorial Trillas. México

Petitpas C. (2008). Mejoramiento de la autoestima y la percepción a través de la competencia física y el deporte en la infancia y en la juventud Editorial; Thomas & Coté Brasil

Ramos F. (2010). Planificación de la Recreación Comunitaria. Editorial UPEL. Caracas.

Sandin (2008). Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones. Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana de España, S.A.U. Madrid-España

Vera c. (2007). El Niño, Base Fundamental del Desarrollo Humano. Edit. Edufir. Maracaibo

Waichman P. (2008). Tiempo Libre y Recreación. Un Desafío Pedagógico. Editorial Kinesis. Colombia.

# **ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA ENSEÑANZA DE LA GIMNASIA EN ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.**

**Luis Barraza\* y Luis Acosta\*\***

**9JJGH-41**

## **Resumen**

Este estudio tuvo como propósito, generar estrategias pedagógicas para enseñar la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva. La investigación fue descriptiva, por cuanto persigue la caracterización de procesos. La población estuvo constituida por profesores de educación física y docentes de aula de instituciones educativas de Barranquilla. En cuanto a los instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario para profesores de educación física y docentes de aula, conformado por treinta ítems, con cinco alternativas de respuestas. Como conclusión se pudo establecer que profesores de educación física y docentes consideran importante tomar en cuenta los tipos de gimnasia general, aeróbica y artística para su enseñanza en alumnos con problemas auditivos en las instituciones referenciadas.

**Palabras Clave:** Estrategias pedagógicas. Gimnasia. Discapacidad auditiva

## **PEDAGOGICAL STRATEGIES FOR THE TEACHING OF GYMNASTICS IN STUDENTS WITH HEARING DISABILITY.**

## **Abstract**

This study aimed to generate pedagogical strategies for the teaching of gymnastics in hearing impaired students in educational institutions. The investigation was described, because it pursues the characterization of the processes. The population was constituted by teachers of physical education and classroom teachers of educational institutions of the city of Barranquilla. As for the information collection instrument, a questionnaire was used for physical education teachers and classroom teachers, consisting of thirty items, with five alternative answers. In conclusion, it was possible to establish that physical education teachers and classroom teachers consider it important to take into account the types of general, aerobic and artistic gymnastics for their teaching in students with hearing problems in the referenced institutions

**Palabras Clave:** Pedagogical strategies. Gymnastics. Hearing impairment

\* Licenciado en Educación Básica. Mención en Educación física Universidad de Barranquilla. Magíster en ciencias de la educación, mención Gerencia Educativa Docente de la universidad del Atlántico. Barranquilla Colombia

\*\* Lcdo. En Educación (LUZ). Magister en ciencia de la Educación (LUZ). Dr. ciencias de la educación (URBE) Docente de la universidad Dr. José Gregorio Hernández. Docente jubilado de la UNERMB

## **Introducción**

En este artículo se presentan criterios de importancia, para presentar Estrategias pedagógicas que permitan mejorar los proceso de la enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva en instituciones educativa, estrategias que en la medida que sean aplicadas con asertividad por los docentes de educación física, generen beneficios no solo desde el ámbito deportivo, sino también para el desarrollo biopsicosocial de estos alumnos

Del mismo modo, es necesario destacar que en la actualidad, el término educación física se emplea para designar una serie de actividades físico corporales, que buscan mantener el cuerpo en óptimas condiciones de funcionamiento y salud, por ello que en las escuelas es común apreciar las formaciones de los alumnos mediante sus armoniosos movimientos a la voz del profesor de Educación física. En tal sentido se necesita entender que esta área, comprende ejercicios efectuados por un grupo de estudiantes en una clase que van más allá de actividades físico corporales y para lo cual se ha venido concibiendo la gimnasia, la cual busca el fortalecimiento del cuerpo, además del desarrollo cognitivo de quienes la practican.

En tal sentido, se hace necesario que los educandos del nivel educativo logren lo mejor de sí, teniendo como objetivo principal el desarrollo de su cuerpo, así como sus funciones vitales las cuales sean favorecidas por la práctica de los ejercicios acrobáticos brindados por la gimnasia escolar, entendidos estos no como rendimiento olímpico, sino como experiencias motrices que movilicen su imaginación por conocer, así como experimentar actividades que le permitan disfrutar la maravilla de ser niño y sentirse coparticipes de su desarrollo psicomotriz, a través de las habilidades y destrezas brindadas por este componente de la educación física.

Es importante señalar, que las actividades de clase impartidas por los docentes en base a los contenidos de gimnasia básica en estudiantes con discapacidad auditiva, permitirán solucionar gran parte de las tareas adecuadas, en esta área tan importante como apoyo esencial, para la práctica escolar relacionadas con el proceso educativo, tomando en cuenta las estrategias pedagógicas para su enseñanza.

En atención con lo señalado, para la enseñanza de actividades físicas especiales para el aprendizaje de la gimnasia, se debe tomar en cuenta las exigencias físicas del estudiante y en el conocimiento que su profesor o instructor administre favorablemente, durante su proceso de aprendizaje, como docente especialista en esta área, concluyendo que en la medida que maneje con más eficiencia estrategias pedagógicas para su enseñanza, el estudiante va adquiriendo cada vez más autonomía.

No obstante, la responsabilidad sobre decisiones de cómo aplicar tratamientos en las prácticas

educativas, son responsabilidad del docente, debido a que en el ámbito educativo hoy más que nunca se necesitan instructores líderes, con las destrezas requeridas para responder a los retos que se presentan actualmente en la educación, además debe contar con las exigentes demandas de competitividad que se presentan en las instituciones educativas. En tal sentido poder lograr los objetivos planteados en la educación física que reciben los alumnos con discapacidad auditiva, se considera la enseñanza de la gimnasia parte de las actividades involucrada en este proceso de aprendizaje, que pudiese ayudar a mejorar la convivencia y desarrollo del estudiante con este tipo de problema en las instituciones escolares.

Tomando en consideración lo planteado, es necesario destacar que en el nivel de educación básica secundaria en Colombia, los estudiantes promedio en cuanto a las actividades escolares son atendidos desde la psicología, dejando en la mayoría de los casos sin atender el cuerpo orgánico y sus necesidades higienistas, por lo cual la enseñanza de la gimnasia emplaza hacia la especificidad de habilidades motoras básicas, lo cual ayuda al desarrollo de capacidades motoras y la iniciación deportiva en alumnos con discapacidad auditiva. En contraposición con lo señalado, es de enfatizar que la ausencia de un patrón teórico- práctico, capaz de instaurar los aportes provenientes de otras ciencias impide reflexionar sobre la real práctica para resolver los problemas relacionados con la enseñanza de la gimnasia.

En relación a los planteamientos anteriores, se observa la conexión que debe existir entre las estrategias pedagógicas utilizada, para ir de la mano con la enseñanza de la gimnasia en niños con discapacidades auditivas, puesto que ambos conducen a conocer la verdadera naturaleza del aprendizaje en estos estudiantes, por lo cual el docente debe promoverlos en las actividades que diariamente realizan en la canchas deportivas, para lograr cambios importantes y constructivos en el comportamiento y actitudes de dichos estudiantes.

En tal sentido, se presentan los siguientes objetivos del estudio, en primer lugar se busca identificar los tipos de estrategias pedagógicas utilizadas por los docentes para la enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva en las instituciones educativas. En segundo lugar se hace énfasis en caracterizar las estrategias pedagógicas usadas por los docentes en la enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva, así como describir los tipos de destrezas gimnásticas utilizadas por los docentes para la enseñanza en los estudiantes con discapacidad auditiva y por último se proponen estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia en los estudiantes con discapacidad auditiva en las instituciones educativas de secundaria en Barranquilla Colombia

En atención a los objetivos y los aspectos referenciados, se presenta la investigación estructurada de la siguiente manera:

En primer término se plantea la problemática que dio origen al presente trabajo, donde se aborda la situación problemática, formulación de interrogantes, objetivos de investigación, la justificación y la delimitación de éste estudio. Luego se sustentó el trabajo desde el punto de vista teórico conceptual. Seguidamente se establecen consideraciones sobre los aspectos metodológicos, y por último se presenta el análisis y discusión de los resultados de la investigación para presentar las conclusiones y recomendaciones finales.

## **Bases Teóricas**

En esta parte del estudio se hace énfasis en diversas teorías y aspectos conceptuales que le brindan soporte al artículo sobre; Estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva, dando inicio con lo concerniente a las Estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia

### **Estrategias pedagógicas para enseñanza de la gimnasia**

Para resaltar en las diferentes estrategias pedagógicas enfocadas en la enseñanza de la gimnasia, hacia los estudiantes con discapacidad auditiva como parte de los contenidos de la educación física que reciben en las instituciones, se busca desarrollar un conjunto de habilidades cognoscitivas transmitidas por el docente en la gimnasia, logrando concepciones ornamentales del ballet clásico, lo que posibilita la estructura de la técnica y su evolución inmediata, con el fin de obtener el mejor resultado deportivo y la eficiencia de cada ejercicio

Es de hacer notar, que las estrategias pedagógicas utilizadas en la educación básica secundaria, deben ser diseñadas de tal manera que estimulen a los estudiantes a observar, analizar, opinar, formular hipótesis, buscando soluciones hasta descubrir el conocimiento por sí mismos. En consideración este punto, se hace necesario mencionar a Sélter (2009), el cual explica que deben existir nuevas estrategias pedagógicas, con las cuales el docente pueda ser un auténtico mediador, al ofrecer lo que el estudiante quiere en un momento oportuno y despertar en ellos la capacidad de crear de manera productiva.

### **Criterios sobre gimnasia.**

En tal sentido, para Giménez (2009), la gimnasia es aquella práctica deportivas llevada a cabo de forma educativa, independiente de su contexto de aplicación, respetando las características psicoevolutivas de los estudiantes, cumpliendo con una serie de principios como; no discriminación, ni selección, conciliación de diferentes elementos como las reglas o los materiales, ser saludable para todos los participantes.

De acuerdo con la definición de Ibarra (2006), la gimnasia funciona como un conjunto de ejercicios coordinados y combinados que favorecen o aceleran el aprendizaje, logrando las condiciones necesarias de una manera eficaz al mismo tiempo que se obtiene un aprendizaje integral, usando todo el cuerpo en conjunción con el cerebro y descartando la antigua idea de que el aprendizaje amerita solo de coordinación física

Del mismo modo, para Lopategui (2010), la gimnasia son actividades integradas, donde el objetivo es dominar los ejercicios gimnásticos de dificultad, alcanzar buenos resultados deportivos por medio de una buena premisa física general por un sistema de ejercicios físicos, esencialmente escogidos y de métodos científicos orientados a solucionar los problemas del desarrollo físico integral a perfeccionar las capacidades motoras y mantener y mejorar el estado de salud.

### **Tipos de estrategias pedagógicas**

Se refieren a las diferentes acciones que existen en las estrategias pedagógicas que ejecutan los docentes con el fin de proporcionar el aprendizaje de una determinada disciplina en los estudiantes. Por lo tanto para alcanzar el objetivo esperado han de empoderarse de técnicas, destrezas o habilidades que le conduzcan al logro de un aprendizaje significativo.

En tal sentido, Díaz y Hernández (2009), sintetizan una serie de tipos de estrategias pedagógicas, como organización, planificación y elaboración, las cuales suministran al docente herramientas para aplicar técnicas pedagógicas delineadas, de tal manera que permiten codificar conceptos, activar y generar conocimientos mediante una apropiada utilización de las mismas, para ello, es necesario que él posea actitudes al ejecutarlas.

#### **Estrategias pedagógicas de organización**

Para Weitzman (2012), se refiere al tipo de estrategias que el docente utiliza para suministrar un método de comprensión hacia una determinada información llevándola de una a otra modalidad, recabando información para que sea más sencillo acordarse e involucrarse en la estructura de los contenidos de aprendizaje, dividiéndolo en partes e identificando relaciones y jerarquías, de este modo, una buena base de conocimientos de las características de la tarea, de las capacidades, intereses y actitudes personales, así como de las estrategias necesarias para completar la tarea, son exigencias básicos de la conciencia; a lo que se debe agregar la regulación y control que el propio sujeto debe ejercer sobre todo lo anterior.

Por su parte, Nogales (2016), dice que son estrategias de búsqueda, recogida y selección de

información, en la cual el individuo debe instruirse, para ser practicante estratégico activo y de que manera acceder a ellas, criterios de selección de la información, entre otras. Dichas estrategias controlan los métodos de reestructuración e individualización de la información a través de ciertas condiciones.

En forma similar, las estrategias de organización construyen y descubre significados, para descubrir el sentido de la información y a través de su aplicación se logra mayor retención del nuevo conocimiento para su puesta en práctica, de manera que se pueda reorganizar en forma constructiva para lograr una correcta representación de la misma por parte del estudiante, al momento de probar que tanto asume y usa las herramientas dadas.

En opinión de los investigadores, este tipo de estrategias da mayor contexto institucional a la información nueva, aprendida al representarla en forma práctica, proporcionando una adecuada organización a la información a tener en cuenta, logrando que sea más probable el aprendizaje por parte del estudiante con dificultades auditivas; incluyendo en las rutinas mapas, resúmenes o cuadros sinópticos, entre otras de carácter organizativo.

### **Estrategias pedagógicas de planificación**

Es el proceso a través del cual la institución educativa, define sus objetivos de mediano y largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizar los recursos para llevar a cabo dichas estrategias. En este orden de ideas, Castillo y Pérez (2008), explican que se trata de aquellas estrategias mediante las cuales los alumnos dirigen y controlan su conducta, así mismo a través de estas estrategias se llevan a cabo actividades como: establecer el objetivo y la meta propuesta por la intención de enseñanza, tomando en cuenta los conocimientos previos.

En forma similar, Spiegel (2008), refiere que las estrategias de planificación son pensadas como el diseño o composición de una estrategia comunicacional, que abre oportunidades democráticas para que cada estudiante pueda aprender los saberes que quiera. En tal sentido, estas facilitan la comprensión de las acciones e intenciones al frente del curso, de manera que pueda adentrarse en él y participar enérgicamente en su proceso de enseñanza.

En otro orden de ideas, Esteban (2007), indica que en toda estrategia de planificación, se ha de realizar un plan de acción ante una tarea una actividad cognitiva que implica aprendizaje. Esto no quiere decir, por tanto, de la aplicación de una técnica concreta, se trata de un dispositivo de actuación que implica habilidades y destrezas en el estudiante y una serie de técnicas que se aplican en función de las tareas a desarrollar.



## **Estrategias pedagógicas de elaboración**

En opinión de Justicia y Cano (2006), Estrategias pedagógicas de elaboración se conocen como aquellas estrategias que hacen uso de imágenes mentales o de la generación de ideas capaces de relacionar dos o más ítems enlazan hacer conexiones entre lo nuevo y lo familiar. Es decir: ver que se conoce, que se le puede agregar a este conocimiento, para describir como se relaciona la información nueva con el conocimiento existente.

Por consiguiente, las estrategias de elaboración deben ser diseñadas de tal manera que estimule a estudiante a observar, analizar, formular hipótesis, buscar soluciones y descubrir el conocimiento por sí mismos, de forma que se vuelvan aprendices autónomos, independientes y autorregulados, capaces de aprender a aprender, tomando en cuenta motivaciones y necesidades. Por lo cual las estrategias de elaboración involucran el aumento de un tipo de construcción simbólica, tratando de aprender de manera significativa.

En opinión de Spiegel (2008), las estrategias de elaboración establecen conexiones externas entre el conocimiento nuevo y el viejo, haciéndolo significativo para el estudiante. Es decir implica que el docente: controle los procesos de aprendizaje; se dé cuenta de lo que hace, capte las exigencias aplique tareas y responda consecuentemente y, planifique sus propias realizaciones, logrando identificar aciertos y dificultades para cada situación, valore los logros obtenidos y corrija sus errores.

## **Característica de las estrategias pedagógicas**

Al respecto, Camacho (2007), señala que las características de las Estrategias Pedagógicas, representa actividades con las cuales se pueden trabajar con los estudiantes, siendo las que permiten atender la repetición de información que favorezca manifestar los conocimientos previos, la elaboración de procedimientos para adquirir nuevos conocimientos, las de organización de los conocimientos adquiridos, permitiendo la estructuración adecuada de estos y las meta cognitivas, en atención con ello se presentan las siguientes características.

**Transformación del aprendizaje:** el manejo de las estrategias pedagógicas, permiten la transformación del aprendizaje, lo cual proporciona al estudiante información previa que posteriormente le sirve para edificar un nuevo conocimiento con el propósito de hacerlo significativo. De acuerdo con Facibic (2008) esta estrategia se distingue como de transformación simple y compleja, caracterizada por facilitar el aprendizaje mediante una estructura de significado externo que sirve de apoyo para organizar y estructurar el material que no está organizado, sin afectar el significado lo que implica prestarle una estructura ajena, cuyo significado asimile en el propio material.

En este sentido, la característica relacionada con este tipo de estrategias funciona para incentivar el aprendizaje significativo tiene como fin generar estructuras conceptuales, desde las que se construyan relaciones de significado, tendientes a favorecer los procesos constructivos del aprendizaje que los estudiantes de educación secundaria general han de desarrollar bajo las orientaciones del docente haciendo posible el apoderamiento de conocimientos nuevos y significativos para su formación.

En forma similar, Camacho (2007), las define como aquellas que se usan para hacer significativas la información y edificar conexiones entre la información incluyen la creación de las imágenes mentales y el uso de técnicas memorísticas para asociar información arbitraria al conocimiento significativo personal. por lo tanto al considerar que las estrategias de transformación se clasifican en simple y complejas, brindan una gama de herramientas tanto mentales como contenido que conducen a los estudiantes a transformar los contenidos previos en unos nuevos valiéndose de las habilidades y potencialidades que estos poseen.

**Colocación de esquemas de información:** las estrategias de colocación atienden proyectos o diagramas de la información, crean relaciones espaciales utilizando estrategias de confección de redes. En opinión de Castañeda (2006), las estrategias de colocación son más complejas que las elaboradas, permite hacer una reorganización constructiva de la información, a través del uso de otras estrategias que faciliten la utilización de esquemas almacenados en el coeficiente del estudiante proporcionando la codificación.

Asimismo, Poggioli (2009), refiere en sus teorizaciones que en este tipo de estrategias se cuenta con diversos elementos que facilita el aprendizaje significativo, como: Los esquemas: favorecen la organización de la información y facilitan su recuerdo la elaboración de esquema es una estrategia que requiere de un procesamiento semántico de la información ya que exigen construir una representación alternativa del material.

En este orden de ideas, Monereo y Pozo (2010), señalan que esta característica de colocación de información, como estrategia pedagógica permite hacer una reorganización provechosa de la información que ha de aprenderse. Por medio del uso de dichas estrategias es posible organizar o clasificar la información, con la intención de lograr una representación correcta de ésta, explotando ya sea las relaciones posibles entre distintas partes de la información o las relaciones entre la información que se ha de aprender y las formas de organización esquemática internalizadas por el estudiante.

**Desarrolla la meta cognición** Al hablar sobre estrategias de meta cognitivas, se puede establecer que están dirigidas a ofrecer habilidades para asimilar e internalizar información, puesto que ellas se ocupan del conocimiento, desarrollando característica de meta cognición en los estudiantes, lo

que les ayuda a su capacidad de análisis, memorizar y retener información, con el fin de obtener las destrezas de ir alcanzando otros niveles de enseñanza al nivel educativo de básica secundaria.

Atendiendo los señalamientos, Flavell (2006), al respecto puede decir que la característica referida a la meta cognición, es el conocimiento acerca de los procesos cognitivos, sus productos o cualquier factor vinculado, están dirigidos al monitoreo activo por parte del estudiante de la regulación de sus procesos de aprendizaje superiores que se encuentren relacionados a objetos o datos de la cognición. Es decir, las estrategias meta cognitivas dependen del sistema de automatización del comportamiento inteligente, que para Piaget sería el mecanismo de equilibrio que la persona establece frente a influencias externas.

Asimismo, Iriarte y Sierra (2011) explican que este tipo de estrategias enfatizan la autoconciencia del conocimiento cognitivo, el uso de procesos cognitivos durante la resolución de problemas y el control de estrategias para la regulación y el monitoreo, están a menudo asociadas con la conciencia, la evaluación y regulación de los procesos, tal como en su momento sea requerido por el docente.

### **Tipos de gimnasia educativa**

La gimnasia es un deporte donde se producen varias secuencias de movimientos para ejercitar el cuerpo, ayudando a que el cuerpo tome condición física, alcanzando fuerza, agilidad y elasticidad. Al respecto, Blázquez (2011), señala que la gimnasia que hoy se conoce es el fruto de las diferentes concepciones e interpretaciones que, a lo largo de la historia, se ha tenido de la agilidad física en las distintas culturas y sociedades: en las ciudades antiguas el movimiento y la actividad física se utilizaban para la propia vida. En este sentido, es claro e indiscutible el estrecho vínculo positivo entre sociedad y educación, observando cómo el progreso y evolución de la actividad física, la gimnasia y la educación física incluso ha estado en función de las características pedagógicas, sociales y estratégicas de cada época y momento histórico.

Aun así este autor, adapta al contenido que se quiere plantear ya que el progreso y la evolución de los estudiantes con discapacidad auditiva que realizan diversos ejercicios gimnásticos como por ejemplo, los de bajo impacto para la recuperación de pacientes con lesiones físicas o cerebrales, así como para el mantenimiento general de la salud, es el caso de la gimnasia en donde se realizan ejercicios tendientes al mejoramiento físico de personas de diversas edades, y de pacientes convalecientes, así como su uso en instituciones educativas como parte de la educación física pedagógica.

**Gimnasia general:** es la disciplina que permite hacer ejercicios gimnásticos coreográficos, con grupos de estudiantes o variar en el número de miembros ejecutantes, obteniendo constituir desde seis u ocho miembros, hasta más de ciento cincuenta. Según, Eured (2016), hace referencia a la gimnasia

general, como una actividad constituida por un sistema de ejercicios físicos, especialmente escogidos, que requieren impulso, flexibilidad y velocidad. Puede llevarse a cabo de manera profesional o recreativa. Esta gimnasia es conocida por la forma de aplicar los contenidos y utilización de sus medios según el objetivo que se espera alcanzar; por ello, al referirse a la gimnasia, se necesita especificar qué diversidad de la misma ocupa la atención en el sistema de la Cultura Física existente.

En opinión de Zagalaz (2011), esta gimnasia es una ciencia inducida por los movimientos con los sentidos, inteligencia, emociones, hábitos y el desenvolvimiento de todas las facultades, es el sistema de ejercicios físicos que establecidos de una forma armónica y sistemática le proporcionan al cuerpo salud y procuran una vida más larga y satisfactoria.

**Gimnasia aeróbica:** la gimnasia aeróbica, es una modalidad de la gimnasia que inicialmente se le conoció como aeróbic deportivo, es una disciplina en la que se producen varias rutinas de ejercicios, con movimientos de alta intensidad, ya sea haciendo los ejercicios atléticos (entre saltos, y otros movimientos) o también mediante el uso de cierto aparatos. Al igual que en otras disciplinas gimnásticas suele usarse música, para que los movimientos tiendan a la armonía con respecto a la música.

Según lo publica, Ecured (2016), la gimnasia aeróbica deportiva es una de las nuevas características de la gimnasia, que en poco tiempo se ha colocado a altura mundial como uno de los deportes más atrayentes. En ella se conjugan la fuerza, la elasticidad, la destreza la técnica y el ritmo con un enfoque característico. El Stop y el Jogging son diferentes variedades incluidas. Habilidad de ejecutar en forma continua y a una alta intensidad, complejos patrones de movimiento aeróbicos, originados de los Aerobics Tradicionales

Del mismo modo, para Fernández (2006), la Gimnasia Aeróbica se entiende como una actividad física que se realiza al ritmo de la música, con representación de oxígeno que tiende a beneficiar de mejor forma, el transporte y la captación de oxígeno por parte de la célula. De esta manera, el organismo adquiere una mayor capacidad de trabajo, expresada en la adecuada cardio respiratoria, existiendo una mayor posibilidad de alcanzar un equilibrio de oxígeno.

**Gimnasia artística:** la gimnasia artística practicada en las institutores de secundaria es aquella en la que por medio de movimientos del cuerpo, utilizando tanto la cabeza, brazos y piernas se trata de realizar diversas formas coreográficas, usando el cuerpo como un medio de expresión al ritmo de música, logrando realizarse con diversos aparatos. Suele realizarse de forma individual dividiéndose en categorías femenina y masculina, pero también puede realizarse con un acompañante.

**Gimnasia acrobática:** la práctica de la gimnasia acrobática, también conocida como acrosport, es

una disciplina de grupo donde existen las modalidades de pareja masculina, pareja femenina, pareja mixta, trio femenino y cuarteto masculino, posee Los elementos de equilibrios y saltos acrobáticos constituyen la parte principal del ejercicio, formando un conjunto armonioso y rítmico con otros elementos gimnásticos de flexibilidad y danza

En la definición de Ecured (2016), la gimnasia acrobática es una de las disciplinas gimnásticas, en ella se suelen hacer ejercicios en grupos o parejas, realizando diversos ejercicios se ayudan con aparatos (cuerdas, aros , balones, entre otros), y se hacen movimientos como saltos y lanzamientos, en donde quien salta o es lanzado, es atrapado por sus compañeros, el desarrollo de estos ejercicios son comunes entre las animadoras, en este tipo de ejercicios el cuerpo es el motor, propulsor y el pilar del resto de los integrantes del equipo. En esta modalidad gimnástica suelen hacerse formaciones en las que los miembros se sostienen unos a otros, (pirámides, y otras formaciones), en las que la fuerza y el equilibrio son muy importantes.

Por su parte, Romero y Arancibia (2008), señalan la gimnasia como una de las actividades deportivas más afamadas del mundo. Donde se realizan movimientos corporales, para desarrollar fortaleza y adaptabilidad. Por otro lado, la acrobacia es propiedad del mundo deportivo y las artes. Sus elementos principales son los giros o saltos. Estos dos componentes conforman la gimnasia acrobática, también denominada acrosport el objetivo es realizar diferentes movimientos con acciones como rotaciones, rebotes, u otros tipos de maniobras.

## **METODOLOGÍA DEL ESTUDIO**

El presente aparte, constituye los procesos sistemáticos que se cumplieron a fin de determinar el enfoque metodológico, en el cual se enmarcó la investigación, permitiendo confrontar la visión teórica del problema con los datos de la realidad en este caso, “Estrategias Pedagógicas para la Enseñanza de la Gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva en instituciones educativa”

No obstante, el tipo de investigación fue de tipo descriptiva, por cuanto persigue la caracterización de procesos y de hechos observados, con el fin de construir asociaciones entre los eventos, hechos y la variable observada. Tal caso la importancia las estrategias Pedagógicas para la enseñanza de la Gimnasia, en estudiantes con discapacidad auditiva en las instituciones educativa de Barraquilla”. En tal sentido, Hernández y otros (2008, p.74), refieren que la investigación descriptiva “busca purificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno sometido a análisis, midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

Del mismo modo, el diseño de la Investigación según su método fue experimental y de campo por estar orientado a recolectar información relacionada con estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia en alumnos con dificultades auditivas. Así mismo el estudio estuvo enmarcado en el tipo de diseño transeccional descriptivo. En atención con lo expuesto, Hernández y otros (2008, p.269) definen “la investigación no experimental como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos,

En tal sentido, para este estudio la población estuvo constituida por ocho (08) docentes de educación física, y 36 docentes de aula, quienes laboran en las instituciones educativas IDDI nueva granada, IED las flores y colegio CERAL, quien cuenta con estudiantes sordos y docentes de educación física en el área de gimnasia. Para efecto de esta investigación la población se encontró constituida por los docentes de las instituciones educativas de Barraquilla. En cuanto a la muestra objeto de la investigación, para el estrato de docentes de educación física y directivos, se utilizó el censo poblacional, por ser la cantidad de ellos un número muy pequeño.

De igual manera, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, utilizadas para los efectos de esta investigación fue la técnica de la encuesta, la cual Bernal (2011, p.172), refiere que es una técnica de recolección que se fundamenta, en el cuestionario o conjunto de preguntas preparadas con la intención de obtener información de las personas”, Por su parte, el instrumento a ser aplicado a las muestras seleccionadas, consistió en un cuestionario con dos versiones, una para el personal docente y otro para los directivos, ambos conformados por la misma cantidad de preguntas, treinta (30) ítems y con cinco alternativas de respuestas; siempre (S), casi siempre (C.S), algunas veces (A.V), casi nunca, (C.N) y nunca (N),

Para tal fin, las técnica para el análisis de los datos, de acuerdo al tipo de investigación fue de tipo estadísticos, una vez aplicados los instrumentos y obtenidos los resultados, se procedió a organizarlos en una matriz denominada; “Matriz de Resultados”. La tabulación y procesamiento de los datos recolectados, se realizó aplicando estadística descriptiva referenciada en el programa SSPS, el análisis de frecuencias y porcentajes de las alternativas seleccionadas por los sujetos encuestados, del mismo se calculó la media aritmética, de acuerdo con las dimensiones e indicadores que conforman la variable “estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia en alumnos con discapacidad auditiva.

## **Resultados**

Los resultados obtenidos luego del proceso de recolección de información, fueron expuestos siguiendo el orden de presentación de la variable general: Estrategias Pedagógicas para la

Enseñanza de la Gimnasia en Estudiantes con discapacidad auditiva”, sus dimensiones e indicadores respectivos. En forma similar se presentó la interpretación de las respuestas obtenidas, producto del cuestionario aplicado a la muestra de docentes de educación física y maestros de aula, los cuales se presentaron por indicador en tablas elaboradas para tal fin y posteriormente se confrontaron con bases teóricas analizadas de acuerdo a diferentes autores,

### **Discusión de resultados.**

En referencia se presentan los resultados de la variable: Estrategias Pedagógicas para la Enseñanza de la Gimnasia en Estudiantes con discapacidad auditiva, con su respectivo análisis de acuerdo con las dimensiones e indicadores, donde para los docentes de Educación física, se evidenció una ponderación para el total de la media aritmética de 4.04, ubicada en la categoría importante y por parte de los maestros de aula, se demostró una media de 4.03, categorizándola como importante de acuerdo con el baremo establecido en la investigación, por lo tanto lo observado a través del análisis de las dimensiones e indicadores presentados, se puede establecer que al ser asumidos por los docentes de educación física, los tipos y características de las estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva, indudablemente ayudara a mejorar habilidades y destreza físicas- cognitivas en estos estudiantes.

La interpretación de los resultados, condujeron a los investigadores a referenciar que uno de los tantos problemas, dentro del aula de clase y fuera de ella, es que el docente no manifiesta interés por aplicar diversas estrategias pedagógicas, debido al uso inadecuado de las mismas, convirtiendo el ambiente escolar tenso, de esta manera obstaculiza el aprendizaje en el estudiante, sin cosechar las estructuras cognitivas para su desenvolvimiento integral y personal a lo largo de su vida.

### **CONCLUSIONES**

De acuerdo con lo observado a través del análisis de las dimensiones de la investigación, se pudo establecer que al ser asumidos por los docentes de educación física, los tipos y características de las estrategias pedagógicas para la enseñanza de la gimnasia en estudiantes con discapacidad auditiva en las instituciones de Primaria, de Barranquilla, es posible mejorar sustancialmente a través del manejo asertivo de los tipos de gimnasia en sus diferentes enfoques prácticos, lo que indudablemente ayudara a desarrollar positivamente habilidades y destreza físicas-cognitivas en estos estudiantes con discapacidad auditiva.

También se concluyó, que docentes de educación física y maestros de aula, consideran importante tomar en cuenta las características de las estrategias pedagógicas, para lograr transformaciones en el

aprendizaje, permitiendo desarrollar la meta cognición en los estudiantes sordos para lograr avances en la enseñanza de la gimnasia en ellos.

### **Referencias Bibliograficas**

Blázquez, D. (2011): “La Educación Física”. Inde. Barcelona.

Bernal (2011). El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Caracas.

Camacho (2007), Formar docentes. Cómo, cuándo y en qué condiciones aprende el profesorado. Madrid: Narcea

Castañeda (2006), Las estrategias referidas al aprendizaje, la instrucción y la evaluación. Ediciones Universidad de Sonora. México

Díaz y Hernández (2009). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista (2a. ed.). México, D.F McGraw-Hill.

Esteban (2007), Guía Didáctica Interactiva: Material Instruccional para la Asignatura educación física y Recursos para su Aprendizaje.

Ecured (2016). Estrategias y técnicas de gimnasia: cómo aprender a trabajar estratégicamente. 2da edición. Editorial Pearson S.A. España

Fernández, M (2006). Step Para Todos. (1º Ed.) España: Madrid. Gymnos Editorial.

Facibic (2008). Pedagogía de la creatividad y de la Lúdica. Bogotá: Cooperativa Editorial

Magisterio. Bogotá

Poggioli (2009). Estrategias didácticas para el fomento del pensamiento creativo en estudiantes de educación física de colegios públicos de Valledupar, Cesar, Colombia.

Flavell (2006). Estrategias para facilitar la interacción social. Mc Graw Hill. México

Giménez, F.J. (2009). El deporte en el marco de la educación física. Sevilla: Wanceulen.

González, E. (2012). Necesidades educativas especiales. Intervención psicoeducativa. Editorial CCS. Madrid.

González, V (2007) Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Editorial Pax México.



Hernández, y otros. (2008). Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill

Iriarte y Sierra (2011) Estrategias Meta cognitivas en La resolución De Problemas Matemáticos. Primera edición. Publicaciones fondo editorial Universidad de Córdoba. Montería Colombia.

Ibarra (2006). Aprende mejor con gimnasia cerebral. GarniK Ediciones. Colombia

Justicia, F. y Cano, F. (2006). Los procesos y las estrategias de aprendizaje. En psicología de la instrucción. Volumen 2.

Lopategui, J. (2010) Gimnasia para Hombres y Mujeres: Administración, Enseñanza y Entrenamiento (p. 17-36). México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

Monereo, C. y Pozo (2010). Técnicas, dinámicas y juegos didácticos para un aprendizaje grupal. Libres editores. México

Nogales (2016), Fundamentos de Psicología. Editorial Ramón Areces, Madrid, España.

Paggioli, L (2005). Estrategias de Resolución de Problemas. Fundación polar. 2da Serie.

Romero, M. Arancibia, S. (2008). Cómo incrementar la Productividad deporte. Editorial Norma. Colombia

Séller (2009). Gimnasia de estiramiento para relajación, elasticidad y bienestar. (1º Edición)

Spiegel, A. (2008). Los docentes y los desafíos de planificar clases interesantes. Limusa Noriega Editores. México.

Sabino, C. El Proceso de la investigación. Panapo. Caracas.

Weitzman (2012), Estrategias didácticas y aprendizaje de la educación física Trabajo de Grado. Docencia en Educación Básica. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Maracaibo.

Zagalaz, M<sup>a</sup>. L. (2011): “Corrientes y tendencias de la Educación Física”. Inde. Barcelona.

# LA GIMNASIA COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LOS VALORES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Edelberto Redondo \* Giannantonio Raspa \*\* Wendy Garcés \*\*\*

9JJGH-44

Resumen

La gimnasia, orientada al desarrollo en forma armónica de todas las partes del organismo humano, puede ser utilizada de igual manera para fortalecer los valores en las instituciones educativas. En este sentido, se planteó como objetivo de la investigación analizar los tipos de estrategias aplicadas por el docente de educación física para el fortalecimiento de los valores en instituciones educativas de básica primaria del municipio Riohacha, Colombia. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño no experimental, transeccional, de campo. Como resultado, los docentes mostraron baja aplicación de estrategias para el fortalecimiento de los valores, concluyéndose que se centra únicamente en el desarrollo de las actividades físicas, sin tomar en cuenta la conducta y el comportamiento de sus estudiantes.

Palabras clave: estrategias educativas, gimnasia, valores.

## GYMNASTICS AS A STRATEGY FOR STRENGTHENING VALUES IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

### Abstract

Gymnastics, oriented to the harmonious development of all parts of the human organism, can be used in the same way to strengthen values in educational institutions. In this sense, the objective of the research was to analyze the types of strategies applied by the physical education teacher for the strengthening of values in primary school educational institutions in Riohacha, Colombia. The type of research was descriptive with non-experimental, transeccional, field design. As a result, teachers showed low application of strategies for the strengthening of values, concluding that it focuses solely on the development of physical activities, without taking into account the behavior and behavior of their students.

**Key words:** educational strategies, gymnastics, values.

\* Maestrante en Metodología del Entrenamiento Deportivo para la alta competencia de la Universidad de las Ciencias, la Cultura Física y el Deporte Manuel Fajardo, Cuba. Lcdo. En Educación Básica con énfasis en Educación Física, Deporte y Recreación Universidad de la Guajira. Docente catedrático en Gimnasia Básica y Gimnasia Artística Universidad de la Guajira. lic.edelrey@gmail.com

\*\* Doctor en Ciencias Gerenciales. M.Sc. en Gerencia educativa (URU). Especialista en Metodología de la Investigación (URU). Lcdo. En Educación mención Biología (LUZ). Ingeniero de Producción Animal (URU). Zootecnista (URU). Profesor de Seminario de Investigación. Investigador activo adscrito al centro de Investigaciones de Humanidades y Educación (CIHE) de URBE. Miembro del equipo de árbitros de la revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social (REDHECS) de URBE. Investigador Categoría "A", acreditado por el Programa de Estímulo a la Investigación e Innovación (PEII-ONCTI) del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MINCTI). graspagerencia@gmail.com

\*\*\*Estudiante de Licenciatura en Educación Básica, con énfasis en Educación Física, Deporte y Recreación. Universidad de la Guajira. wgarces@uniguajira.edu.co

## Introducción

La gimnasia, como medio de la educación física comprende todas aquellas actividades mediante las cuales se pueden alcanzar los fines de la educación física. Es así como la gimnasia, implica una serie de movimientos o ejercicios físicos, los cuales con o sin aparatos y ejecutados de forma sistemática y progresivamente, producen un desarrollo armonioso y equilibrado del cuerpo y todos sus partes.

Dentro de la gimnasia, la gimnasia artística es de acuerdo a Araújo (2004), es una modalidad muy compleja, no solo por el hecho de englobar varios aparatos que presuponen una movilidad bastante diferenciada, sino que también porque las exigencias impuestas a nivel de ejecución son muy elevadas. Muchos de los elementos gimnásticos son de gran complejidad y no están al alcance de la mayoría de los deportistas, sin embargo existen incontables elementos que son de dificultad inferior y que pueden ser abordados en las escuelas y es a la edad escolar donde es recomendable comenzar con la práctica de la gimnasia por la importancia que reviste el desarrollo de la flexibilidad desde temprana edad.

El entrenamiento de la flexibilidad según Dietrich, Klaus y Klaus (2001), es un componente irrenunciable del entrenamiento en la edad juvenil en su conjunto. Dado que el moldeado de la flexibilidad presenta su mayor potencialidad en la etapa escolar y la fase sensible del entrenamiento se sitúa en esta misma etapa, es muy importante que este entrenamiento tenga lugar antes de iniciarse la pubertad.

El entrenamiento de la flexibilidad tiene lugar en la edad escolar fundamentalmente en el marco del calentamiento y es por ello un componente de toda unidad. Para mantener el rendimiento de la flexibilidad alcanzado en la edad escolar, es imprescindible una sección dedicada a ella en toda unidad a lo largo de las siguientes etapas del desarrollo desde la pubertad.

De todas formas, incluso en los elementos gimnásticos más simples, obligan de acuerdo a Araújo (2004), al cumplimiento de varios presupuestos: (a) que el gimnasio donde practican reúna buenas condiciones de entrenamiento y sea un lugar agradable para estar y convivir, (b) que esa práctica tenga continuidad y se repita varias veces por semana y a lo largo de varios años, (c) que los practicantes se entreguen a su práctica con fuerte motivación y (d) que estén presentes profesores/entrenadores conocedores de las técnicas gimnásticas e igualmente motivados.

Los elementos anteriormente señalados, destacan la importancia de varios elementos: por un lado, uno muy importante que es el docente con formación adecuada y capaz de motivar a sus estudiantes y por otro lado, lo importante del ambiente que se vive al momento de las prácticas deportivas, es decir lo relativo a

la convivencia, que son elementos que pueden influir en que el gimnasta se sienta motivado y a gusto, logrando con ello la continuidad de su práctica y la consolidación de la disciplina.

Estas premisas, resaltan la importancia del profesor de educación física en cuanto a la comprensión de la conducta y el comportamiento de sus estudiantes ya que además de su misión de desarrollar las habilidades físicas de los estudiantes, debe formar el carácter, reprimir o dirigir el instinto agresivo y ser capaz de interpretar las leyes que rigen la formación y desenvolvimiento del hombre.

Es así, como en Colombia, el Ministerio de Educación Nacional, fundamentado en la Resolución 2343 de 1996, establece una serie de lineamientos curriculares sobre la educación física, la recreación y el deporte, donde se reconoce a la educación física, la recreación y el deporte como una práctica social del cultivo de la persona como totalidad en todas sus dimensiones: cognitiva, ética, estética, corporal y lúdica, y no solo en una de ellas.

Sin embargo, a pesar de las consideraciones legales incluso de vieja data que se establecen en cuanto a la promoción de la educación física en el ámbito educativo y especialmente lo referente a la gimnasia, en las instituciones educativas de Riohacha, La Guajira, Colombia, se siguen observando prácticas tradicionales, sin contar las instituciones con equipos adecuados, donde igualmente el docente no favorece el desarrollo de las competencias de la disciplina como tal ni se toman en cuenta los aspectos relacionados al desarrollo de la personalidad en todas sus dimensiones y el fortalecimiento de los valores.

Es por ello, que Araújo (2004), refiere que urge realizar una reestructuración de la enseñanza aprendizaje de la gimnasia en el contexto de los sistemas educativos, no solo en términos de mejora de los recursos materiales y de las competencias de los profesores y entrenadores, sino también en el sentido de potenciar la toma de conciencia de que la práctica de la gimnasia desempeña un papel importante en el proceso de desarrollo y crecimiento físico, cognitivo y de valores de niños y jóvenes.

Fundamentado en los anteriores planteamientos, se realizó el presente estudio con la finalidad de analizar los tipos de estrategias aplicadas por el docente de educación física para el fortalecimiento de los valores en instituciones educativas de básica primaria del municipio Riohacha, Colombia. Para dar respuesta a lo referido anteriormente, se estructuró la investigación considerando en primer término su fundamentación teórica, seguido de los métodos utilizados para la recolección de la información, su procesamiento e interpretación, para la obtención de los resultados, su discusión para finalmente generar las conclusiones respectivas.

## Fundamentación teórica

Los estudios sociológicos sobre el fortalecimiento de los valores a través de la actividad deportiva de la gimnasia artística son escasos ya que este es un ámbito de interés reciente. La realización regular y sistemática de una actividad deportiva como la gimnasia con miras a hacer deporte y recrear de acuerdo a Carvajal (2008), ha demostrado ser una práctica sumamente beneficiosa en la prevención de la salud tanto física como mental; así como un medio para forjar el carácter, la disciplina, la toma de decisiones y el cumplimiento de las reglas beneficiando así el desenvolvimiento del practicante en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Hoy en día esta visión ha sido aceptada por muchos, sin embargo, a lo largo del tiempo ha tenido su período de auge y regresión.

Dichas actividades no solo producen una mejoría en las funciones orgánicas, sino también una sensación de bienestar psíquico y una actitud positiva ante la vida, lo cual a su vez repercute en forma positiva en el área somática. Estas favorecen igualmente el desarrollo de un mejor dominio del cuerpo, una mayor seguridad y confianza en el desenvolvimiento del individuo en las tareas cotidianas. De igual forma, se ha determinado que quienes practican en forma regular cualquier actividad física tienen un desempeño más efectivo.

Cabe de igual forma agregar, que las personas que desarrollan actividades físicas tienen una mejor respuesta ante la depresión, angustia, miedo y decepciones, fortaleciéndose de igual forma ante el aburrimiento diario y el cansancio, mejorando igualmente el desarrollo de la imagen del propio cuerpo y el concepto personal que contribuye con la voluntad en la persistencia de mejorar, ofreciéndole a la persona sensaciones de realización, independencia y control de su vida. A la vez se estimula la perseverancia hacia el logro de fines.

Es por ello, que las actividades deportivas como la gimnasia constituyen una forma de aprender a vivir, a enfrentarse a su parte negativa en forma cívica, mejorando las relaciones no solamente con los demás, sino consigo mismo en cuanto a sus defectos y virtudes. El hacer actividades deportivas y recreativas, permite que las personas como entes individuales tengan vitalidad, el vigor, la fuerza y la energía fundamental para cumplir con su deber en el ámbito social en que se desenvuelven.

Las actividades deportivas y recreativas impartidas en las instituciones educativas y las comunidades según Carvajal (2008, p. 124), deben tener el tamaño justo para que nadie se sienta olvidado ni rechazado, pues cada persona y cada grupo social, tiene voz y oportunidad de participar personalmente en estas actividades, las cuales en muchas ocasiones han logrado unir a las comunidades.

En estas, se promueve una democracia donde prima el respeto entre los miembros de la misma, esta dimensión social se evidencia en cuanto a que las personas se conocen, se relacionan y se sienten parte de una gran familia. Los integrantes de la comunidad han logrado hacer contratos de convivencia y promesas

que en la medida de lo posible todos ponen en práctica. Se comparten recursos comunes, existe la ayuda mutua y se promueve la sana diversión.

En ese sentido, el fortalecimiento de valores en las escuelas básicas se reconoce por sus resultados constructivos para las partes involucradas, es decir, las personas o grupos que constituyen una escuela pueden proporcionar efectos potencialmente positivos siempre y cuando el docente seleccione estrategias efectivas orientadas a la solución de los conflictos que se puedan presentar, destacándose entre las más apropiadas el consenso, la creación de ambientes participativos y los acuerdos resolutivos.

Es por ello, que al hacerse referencia a los tipos de estrategias para el fortalecimiento de los valores a través de las actividades deportivas que Munch y García (2007, p. 83), explican que las estrategias deben ser consideradas como cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

Se infiere de lo expuesto, que en el ámbito educativo aparecen como el medio más indicado para afrontar los retos, problemas o conflictos que puedan suscitarse. Por lo tanto, son consideradas cursos de acción general porque se establecen a nivel estratégico, mostrando la dirección o camino a seguir. Por ello el docente de educación física debe contar con una amplia gama de estrategias o alternativas para seleccionar, pues esto lo ayuda a elegir la más adecuada para minimizar dificultades en el logro de los objetivos que se han previsto.

Los referidos autores (op. cit.), agregan que al establecer el uso de estrategias es conveniente el seguimiento de tres etapas: (a) determinar los cursos de acción o alternativas para lograr cada uno de los objetivos propuestos. (b) realizar un análisis para evaluar cada una de las estrategias considerando sus ventajas y sus desventajas y (c) seleccionar la alternativa más idónea en cuanto a factibilidad y ventajas.

De allí que los docentes de educación física deben considerar un número mínimo de áreas clave en torno a las cuales se establecerá el uso de estrategias, facilitando así, la selección de alternativas y la utilización de los recursos para lograr los objetivos y metas deseadas y proporcionar los medios comunicacionales adecuados para favorecer además, las relaciones interpersonales entre sus estudiantes.

Se infiere de lo expuesto, que las estrategias para el fortalecimiento de los valores aplicadas por el docente de educación física aparecen como el medio más indicado para orientar a los estudiantes en afrontar los retos de forma ética, resolviendo igualmente los problemas o conflictos que puedan suscitarse. Por ello, el docente debe contar con una amplia gama de estrategias o alternativas para seleccionar, pues esto lo ayuda a elegir la más adecuada para reforzar los valores y el logro de los objetivos que se han previsto.

Ahora bien, en cuanto al primer indicador considerado como estrategia para el fortalecimiento de los valores, el cual es la decisión por consenso, Davis y Newstrom (2005, p. 385), expresan que “el consenso

es una decisión unánime tomada entre varias personas acerca de uno o varios aspectos, es por tanto, un prerequisite indispensable para las decisiones grupales eficaces”

Se infiere de este planteamiento, que en ausencia de un acuerdo, no puede esperar que se ejecuten o tomen decisiones que no apoyaron todos. Igualmente, una votación dividida también puede generar desacuerdos. Es por ello, necesario que se establezcan entre los estudiantes estrategias que les lleven a entender el proceso de toma de decisiones, buscando el consenso y como estas pueden afectar sobre lo que se está decidiendo. Se desprende de lo expuesto, que además de apoyar las decisiones, a menudo suelen ser instrumentos muy eficaces de solución de conflictos, para ello, es necesario disponer de mayor información, experiencias variadas y capacidad para examinar las sugerencias y rechazar las incorrectas, pudiendo producir soluciones más acertadas y convenientes ante ciertas situaciones.

Por otro lado Davis y Newstrom (op. cit., p. 387), con respecto al consenso agregan que a menos que la decisión sea muy importante y que la opinión de la mayoría debe bastar para ejecutar acciones precisas, igualmente a la minoría en desacuerdo debe escuchárseles y respetárseles, pues éstos poseen el mismo derecho de los demás.

Por su parte, Owens (2007, p. 185), señala que para muchos miembros de los grupos puede resultar fastidioso y frustrante seguir discutiendo una y otra vez el mismo problema, cuando ya han dado una opinión determinante acerca del mismo problema, pues “pueden sentirse obligados a convencer a una minoría que no está dispuesta a aceptar las decisiones tomadas, debido a que pueden pensar, que dichas decisiones son una pérdida de tiempo”, sin embargo, es conveniente que el estudiante ante tales situaciones desarrolle acciones empáticas para no tratar de imponer sus criterios sino que siempre buscar la solución que pueda favorecer a todos por igual o plantear argumentos convincentes que demuestren que lo que él considera es lo más apropiado ante la situación presentada.

Se deduce por tanto, que lo importante es que todos deben sentir que sus ideas fueron tomadas en cuenta y que tuvieron la oportunidad de ser escuchados, lo cual facilitaría que aquellos que no estuvieron de acuerdo, apoyen las decisiones tomadas por la mayoría, aunque con cierto recelo.

Por otro lado, en cuanto a la necesidad de promoción por parte del docente de ambientes participativos, puede referirse que para que el docente, y de manera más específica el docente de educación física, pueda cumplir con este aspecto como estrategia para el fortalecimiento de los valores, éste debe conocer el contexto donde está inmersa la escuela donde labora, pues esta no es absoluta ni está sola en el mundo, ni existen en el vacío, es decir, esta opera en un ambiente que las envuelve y las rodea; es el contexto dentro del cual existe la institución escolar que en cierta forma determina cuales son los valores a reforzar en los estudiantes.

En este sentido, Good y Brophy (2008, p. 158), recomiendan al personal docente crear un ambiente académico y de trabajo armónico con sus estudiantes, pues consideran que el ambiente psicosocial es más

importante que el físico ya que puede generar actitudes positivas hacia la participación. Se deduce por tanto, que se debe crear y mantener un ambiente psicosocial agradable, cálido y positivo durante el desarrollo de sus clases.

Para comprender estas ideas, es necesario definir los dos estratos que constituyen una escuela: el ambiente general o macroambiente y el ambiente de tarea o micro ambiente. El segundo está contenido en el primero, del mismo modo que un sistema, se halla inmerso en un suprasistema. Se espera por tanto, que el docente de educación física promueva que sus estudiantes a través de la actividad gimnástica experimenten la sensación de verse involucrado en las metas y objetivos del grupo, donde la participación implica el involucramiento mental y emocional de los individuos en situaciones grupales que lo estimula a contribuir a favor de las metas del grupo y a compartir la responsabilidad sobre ellas

Sin embargo, un verdadero ambiente participativo, no es solo involucrar a los estudiantes en las actividades o tareas a desarrollar, sino que se requiere poner en práctica los movimientos de la participación, donde se promuevan reuniones para escuchar las opiniones de todos y que todos se sientan involucrados y participes de las decisiones tomadas. Por ello, se debe crear un clima participativo donde cada uno puede realizar aportaciones creativas, donde se les escuche y se les respete.

Por último, en lo que se refiere a los acuerdos resolutivos como estrategia para el fortalecimiento de los valores, Giménez (2002, p. 186), indica que es otra estrategia de que está representada por los acuerdos consensuados, debido a que se espera que el subproducto más relevante de las reuniones realizadas sea el que todos participen en la toma de decisiones para resolver los problemas.

Se espera por tanto, que se acepten los acuerdos a los que llegó la mayoría y se unan motivadamente a su ejecución, aceptando los temas tratados que beneficiarán directamente al equipo. En efecto, las reuniones son uno de los mejores actividades a promover en los estudiantes para que se comprometan a seguir un curso de acción determinado entre todos, puesto que una persona que ha contribuido a tomar una decisión, se interesa más en comprobar que funciona.

Además si varios de los miembros de un grupo intervienen en la ejecución de una decisión, la discusión los ayudará a entender la parte que desempeñarán los demás, a fin de que puedan coordinar sus esfuerzos. Al respecto, Oliveros (2007, p. 330), agrega que los acuerdos resolutivos deben ser promovidos ya que estos ocurren cuando dentro del grupo existe una tendencia a valorar las opiniones e ideas aportadas por la mayoría, existiendo una solidaridad tal, que hace que se evalúen críticamente las decisiones o acuerdos que se han tomado. Estos acuerdos suelen efectuarse satisfactoriamente cuando con el docente genera un entorno propicio para que los estudiantes comprendan que ello conlleva a la cooperación, la confianza y la compatibilidad entre todos, mejorándose con ello las relaciones interpersonales y la convivencia.



## Métodos

De acuerdo al objetivo planteado, se considera que la investigación es de tipo descriptiva. Al respecto Bavaresco (2005), refiere que las investigaciones descriptivas son aquellas que se orientan a recolectar información relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección. Por otro lado tiene un diseño no experimental, transeccional y de campo.

Es no experimental ya que de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2006), no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes tratamientos, lo que se significa que en esta investigación la variable objeto de estudio no es manipulada por el investigador. De igual forma es transeccional según Hurtado (2007), por recogerse la información en el tiempo presente y en un solo momento y de campo según Bavaresco (2005), debido a que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio.

En cuanto a la población, la misma estuvo conformada por tres instituciones educativas pertenecientes al Municipio de Maicao, Departamento de la Guajira Colombia, considerando para ello a directivos y docentes de educación física que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**

### **Distribución de la Población**

| <b>Instituciones Educativas</b>                  | <b>Directivos</b> | <b>Docentes</b> |
|--|-------------------|-----------------|
| Institución Educativa Sede Pilar Antonia Ojeda   | 01                | 02              |
| Institución Educativa Sede San Benito De Palermo | 01                | 02              |
| Institución Educativa Sede San Francisco De Asis | 01                | 02              |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>03</b>         | <b>06</b>       |

**Fuente:** Información suministrada por las instituciones educatuivas (2017)

En vista de que la población seleccionada es finita y accesible, se seleccionó para el estudio la técnica del censo poblacional, basándose en las características de la población, y en lo indicado por Hernández y otros, (2010), quienes refieren que en el censo poblacional, se toma en cuenta el tamaño y el grado de accesibilidad de la población y el mismo consiste en un recuento de todos los elementos de la misma y/o una especificación de las distribuciones de sus características, basadas en la información obtenida para cada uno de los elementos.

Por otro lado, para la recolección de la información, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con la finalidad de cómo indica Bavaresco (2005), son formatos estandarizados que recogen en forma objetiva los datos relacionados con la variable. El mismo estuvo conformado por preguntas cerradas tipo escala con cinco alternativas de respuesta (Siempre, casi siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca).

El cuestionario fue sometido a proceso de validez a través del juicio de expertos con la finalidad de verificar de acuerdo a Hernández y otros, (2010), la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende medir. Seguidamente se determinó su confiabilidad a través de la fórmula alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.870, considerándose con una confiabilidad Muy Alta de acuerdo al baremo de Chávez (2007).

## Cuadro 2

### Escala para la interpretación de la Confiabilidad

| Rango       | Categorización |
|-------------|----------------|
| 0,01 a 0,20 | Muy Baja       |
| 0,21 a 0,40 | Baja           |
| 0,41 a 0,60 | Moderada       |
| 0,61 a 0,80 | Alta           |
| 0,81 a 1,00 | Muy Alta       |

**Fuente:** Chávez (2007)

Para el procesamiento de los datos, se aplicó la estadística descriptiva a través de las frecuencias porcentuales, así como medidas de tendencia central, específicamente las medias aritméticas para lo cual se construyó un baremo con la finalidad de poder categorizarlas.

### Cuadro 3

#### Baremo para la categorización de las medias

| Rango                   | Significado  |
|-------------------------|--|
| $1,00 \leq X < 1,80$    | Nula aplicación de estrategias para el fortalecimiento de los valores a través del deporte     |
| $1,80 \leq X < 2,60$    | Baja aplicación de estrategias para el fortalecimiento de los valores a través del deporte     |
| $2,60 \leq X < 3,40$    | Media aplicación de estrategias para el fortalecimiento de los valores a través del deporte    |
| $3,40 \leq X < 4,20$    | Alta aplicación de estrategias para el fortalecimiento de los valores a través del deporte     |
| $4,20 \leq X \leq 5,00$ | Muy Alta aplicación de estrategias para el fortalecimiento de los valores a través del deporte |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

### Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos del procesamiento estadístico de la información recolectada, estableciéndose las frecuencias porcentuales y valores de las medias:

**Tabla 1****Distribución de Frecuencias Decisión por Consenso**

| <b>Alternativas de Respuesta</b> | <b>Directivos</b> |            | <b>Docentes</b> |            |
|----------------------------------|-------------------|------------|-----------------|------------|
|                                  | <b>Fa</b>         | <b>%</b>   | <b>Fa</b>       | <b>%</b>   |
| Siempre                          | 0                 | 0          | 3               | 50         |
| Casi Siempre                     | 0                 | 0          | 3               | 50         |
| A veces                          | 3                 | 100        | 0               | 0          |
| Casi Nunca                       | 0                 | 0          | 0               | 0          |
| Nunca                            | 0                 | 0          | 0               | 0          |
| <b>Total Datos</b>               | <b>03</b>         | <b>100</b> | <b>06</b>       | <b>100</b> |
| <b>Medias Aritméticas</b>        | <b>2,61</b>       |            | <b>4,18</b>     |            |

**Interpretación del Baremo**

**Directivos:** Media aplicación de la estrategia decisión por consenso para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

**Docentes:** Alta aplicación de la estrategia decisión por consenso para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En la tabla 1, se presentan los datos del indicador Decisión por Consenso, donde el personal Docente encuestado respondió un 50% que siempre y otro 50% casi siempre examinan las sugerencias propuestas por cada uno de los grupos de estudiantes dentro de la institución y siempre y casi siempre promueven en los estudiantes la búsqueda de alternativas y propuestas de cada uno para abordar diversas situaciones. Por otro lado, el personal Directivo, opinó en un 100% que lo referido por los docentes a veces sucede.

En cuanto a los valores de las medias pudo observarse que para los docentes fue de 4,18 categorizándose como Alta aplicación de la estrategia decisión por consenso para el fortalecimiento de los valores a través del deporte, mientras que para los directivos fue de 2,61 indicando una Media aplicación

de la estrategia decisión por consenso para el fortalecimiento de los valores a través del deporte.

**Tabla 2**  
**Distribución de Frecuencias Ambientes Participativos**

| Alternativas de Respuesta | Directivos  |            | Docentes    |            |
|---------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
|                           | Fa          | %          | Fa          | %          |
| Siempre                   | 0           | 0          | 4           | 66,6       |
| Casi Siempre              | 0           | 0          | 0           | 0          |
| A veces                   | 2           | 75         | 2           | 33,4       |
| Casi Nunca                | 1           | 25         | 0           | 0          |
| Nunca                     | 0           | 0          | 0           | 0          |
| <b>Total Datos</b>        | <b>03</b>   | <b>100</b> | <b>06</b>   | <b>100</b> |
| <b>Medias Aritméticas</b> | <b>2.45</b> |            | <b>3.95</b> |            |

#### Interpretación del Baremo

**Directivos:** Baja aplicación de la estrategia ambientes participativos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

**Docentes:** Alta aplicación de la estrategia ambientes participativos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En la tabla 2, se presentan los datos del indicador Ambientes Participativos, donde para la población docente puede observarse el mayor porcentaje de respuestas en la alternativa siempre con un 66,6% indicando que siempre conoce el contexto en el cual inmersa la institución donde labora y siempre promueve la participación de los estudiantes en las diferentes reuniones que se planifican para tratar asuntos relativos a la práctica deportiva, mientras que otro 33,4% indicó que ello ocurre a veces. Por otro lado, el personal Directivo expresó en un 75,0% que lo referido por los docentes a veces ocurre y

otro 25,0% refirió que casi nunca.

En cuanto a los valores de las medias pudo observarse que para los docentes fue de 3,95 indicando ello que hay una Alta aplicación de la estrategia ambientes participativos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte, mientras que para los directivos el valor de la media fue de 2,45 indicando una Baja aplicación de la estrategia ambientes participativos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte.

**Tabla 3**  
**Distribución de Frecuencias Acuerdos Resolutivos**

| Alternativas de Respuesta | Directivos  |            | Docentes    |            |
|---------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
|                           | Fa          | %          | Fa          | %          |
| Siempre                   | 0           | 0          | 4           | 66,6       |
| Casi Siempre              | 0           | 0          | 2           | 33,4       |
| A veces                   | 1           | 25         | 0           | 0          |
| Casi Nunca                | 2           | 75         | 0           | 0          |
| Nunca                     | 0           | 0          | 0           | 0          |
| <b>Total Datos</b>        | <b>03</b>   | <b>100</b> | <b>06</b>   | <b>100</b> |
| <b>Medias Aritméticas</b> | <b>2.59</b> |            | <b>4.20</b> |            |

#### Interpretación del Baremo

**Directivos:** Baja aplicación de la estrategia acuerdos resolutivos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

**Docentes:** Muy Alta aplicación de la estrategia acuerdos resolutivos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En la tabla 3, se presentan los datos del indicador Acuerdos Resolutivos, donde el personal Docente encuestado respondió un 66.6% que siempre promueve que los estudiantes convoquen a cada uno de los miembros del equipo ante la presencia de conflictos y siempre procura la intervención de ellos como estrategia para buscar soluciones adecuadas ante los conflictos que puedan presentarse, mientras que otro 33,4% refirió que ello ocurre casi siempre. Por otro lado, el personal Directivo, opinó en un 75% que lo referido por los docentes casi nunca sucede y otro 25,0% indicó que ello sucede a veces.

En referencia a los valores de las medias pudo observarse que para los docentes este fue de 4,20 indicando una Muy Alta aplicación de la estrategia acuerdos resolutivos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte, mientras que los directivos mostraron una media de 2,59 expresando con ello una Baja aplicación de la estrategia acuerdos resolutivos para el fortalecimiento de los valores a través del deporte

## **Discusión**

Una vez analizados los datos, puede referirse en cuanto al primer indicador Decisión por Consenso, que los resultados de acuerdo a la opinión de los directivos no concuerdan con Davis y Newstrom (2012, p. 385), quienes expresan que “el consenso es una decisión unánime tomada entre varias personas acerca de uno o varios aspectos inherentes a las funciones o labores, es por tanto, un prerequisite indispensable para las decisiones grupales eficaces”.

Se infiere de este planteamiento, que en ausencia de un acuerdo pleno promovido por el docente, los estudiantes no pueden esperar que otros miembros de una escuela ejecuten o tomen decisiones que no apoyaron con anterioridad. Es necesario reflexionar que a menos que la decisión sea muy importante y que la opinión de la mayoría debe bastar para ejecutar acciones precisas, igualmente a la minoría en desacuerdo debe escuchárseles y respetárseles, pues éstos poseen el mismo derecho de los demás. De lo expuesto, se evidencia que los docentes deben promover en los estudiantes ser agentes comunicadores, capaces de expresar sus opiniones para que puedan llegar a un acuerdo pleno y total, donde todos queden totalmente satisfechos.

Por otro lado, en relación al indicador ambientes participativos, se pudo evidenciar que sus resultados difieren de lo expresado por Good y Brophy (2014, p. 158), quienes recomiendan al personal docente crear un ambiente académico y de trabajo armónico y participativo. En este sentido, el docente de educación física debe considerar el ambiente psicosocial con la misma importancia o a veces más que el físico ya que con ello puede generar actitudes positivas hacia la participación. Se deduce por tanto, que es necesario crear y mantener un ambiente psicosocial agradable, cálido, positivo.

Por último, en relación al indicador acuerdos resolutivos, se evidenció que al igual que en los anteriores existe una diferencia de opiniones entre el directivo y docente, reflejando ello de acuerdo a la opinión de los directivos la no concordancia con lo planteado por Oliveros (2013, p. 330), quien señala que los acuerdos resolutivos ocurren cuando dentro del grupo existe una tendencia a valorar las opiniones e ideas aportadas por la mayoría, existiendo una solidaridad tal, que hace que se evalúen críticamente las decisiones o acuerdos que se han tomado. Estos acuerdos suelen efectuarse satisfactoriamente cuando el docente genera un entorno de apoyo en beneficio en sus estudiantes, fomentando la cooperación, la confianza y la compatibilidad entre todos.

Basado en las anteriores consideraciones, cabe acotar lo referido por Munch y García (2007, p. 83), quienes refieren que las estrategias “son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. Se infiere de lo expuesto, que en el ámbito Educativo aparecen como el medio más indicado para promover en los estudiantes el desarrollo de competencias para afrontar los retos, problemas o conflictos que puedan suscitarse valorando los procesos y los actores involucrados. Por lo tanto, deben ser consideradas cursos de acción general que muestren la dirección o camino a seguir.

## **Conclusiones**

Como conclusión, puede referirse que se evidenció en promedio por parte de los docentes una baja aplicación de la educación física como estrategia para el fortalecimiento de los valores en instituciones educativas de básica primaria del municipio Riohacha, Colombia. Evidenciándose que el docente se centra únicamente en el desarrollo de las actividades físicas de sus estudiantes, sin tomar en cuenta la importancia que como profesor de educación física debe darle a la comprensión de la conducta y el comportamiento de sus estudiantes ya que además de su misión de desarrollar sus habilidades físicas, debe formar el carácter, reprimir o dirigir el instinto agresivo y ser capaz de desarrollar estrategias tendientes a la vivencia de valores de convivencia.

Es por ello, que el docente debe ser capaz de motivar a sus estudiantes y por otro lado, lo importante del ambiente que se vive al momento de las prácticas deportivas, es decir lo relativo a la convivencia, que son elementos que pueden influir en que el gimnasta se sienta motivado y a gusto, logrando con ello la continuidad de su práctica y la consolidación de la disciplina.

Por ello, se recomienda que para que el deporte contribuya a fomentar los valores se recomienda que la disciplina sea enfocada con un fin educativo además del abordaje de la



técnica como tal, donde se potencien a través del proceso las cualidades personales además de las aptitudes deportivas. Todo ello, a través de un enfoque humanista del deporte, dándole valor a las personas.

Es igualmente recomendable que se establezca desde un principio y dar a conocer el propósito que se desea alcanzar con el desarrollo de las actividades físicas, incluyendo igualmente actividades recreativas con los padres y representantes con la finalidad de que estos vivencien igualmente los valores que se desean fomentar en sus hijos, involucrando en estas actividades igualmente al resto de trabajadores de los centros educativos (docentes, directivos, obreros), así como a la comunidad. De tal forma que el fomento de los valores de convivencia se conviertan en un eje transversal activo dentro del currículo escolar.

### **Referencias Bibliográficas**

Araújo, C. (2004). Manual de ayudas en gimnasia. España: Editorial Paidolibro. [Libro en línea]. Disponible en: [https://books.google.com.co/books?id=cSKcQlcZR1UC&printsec=frontcover&dq=gimnasia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwif0d-hna\\_WAhXC4SYKHW\\_5ARkQ6AEIKjAB#v=onepage&q=gimnasia&f=false](https://books.google.com.co/books?id=cSKcQlcZR1UC&printsec=frontcover&dq=gimnasia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwif0d-hna_WAhXC4SYKHW_5ARkQ6AEIKjAB#v=onepage&q=gimnasia&f=false)

Bavaresco, A. (2005). Proceso Metodológico en la Investigación. Editorial Ediluz. Maracaibo, Venezuela

Carvajal, M. (2008) Educación Física. III Etapa. Educación Básica. Editorial Romor. Caracas, Venezuela.

Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Editorial Gráfica, S.A. Maracaibo, Venezuela

Davis, K.; Newstrom, J. (2005). Comportamiento humano en el trabajo. Undécima edición. México: Mc Graw Hill.

Dietrich, M., Klaus, C. y Klaus, L. (2001). Manual de metodología del entrenamiento deportivo. (1ª Ed.). Barcelona: A & M Grafic. [Libro en línea]. Disponible en: [https://books.google.com.co/books?id=\\_ehXzkJzpQIC&pg=PT367&dq=DESARROLLO+DE+LA+FLEXIBILIDAD+EN+LA+GIMNASIA+ARTISTICA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2z\\_Tp-](https://books.google.com.co/books?id=_ehXzkJzpQIC&pg=PT367&dq=DESARROLLO+DE+LA+FLEXIBILIDAD+EN+LA+GIMNASIA+ARTISTICA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2z_Tp-)

q7WAhXLOSYPKHQ9ZBeQQ6AEIKzAB#v=onepage&q=DESARROLLO%20DE%20LA%20FLEXIBILIDAD%20EN%20LA%20GIMNASIA%20ARTISTICA&f=false

Giménez, J. (2002) Estrategias educativas para docentes y padres del siglo XXI. Caracas: Alfa.

Good, H. y Brophy, F. (2008) El comportamiento de los profesores eficaces. Editorial Trillas. México

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). (5ª Ed.). Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2007). El proyecto de investigación”. Sypal. Caracas. Venezuela

Munch, C. y García, J. (2007) Fundamentos de Administración. 9ª edición, Trillas. México.

Oliveros, P. (2007). Estrategias de resolución de conflictos: Aplicación en la práctica. 7ma edición. Morata. Madrid, España

Owens, R. (2007). Negociación y práctica gerencial. Santillana. Madrid. Paraninfo S.A. España.

Resolución 2343. Junio 5 de 1996 [Documento pdf]. Disponible en: [http://e-learning.cecar.edu.co/RecursosExternos/UnidadIIProyTecno/RESOLUCION\\_2343\\_DE\\_JUNIO\\_5\\_DE\\_1996.pdf](http://e-learning.cecar.edu.co/RecursosExternos/UnidadIIProyTecno/RESOLUCION_2343_DE_JUNIO_5_DE_1996.pdf)

Tamayo y Tamayo, M. (2006). El Proceso de Investigación Científica. México. Editorial Trillas.

# FACTORES MOTIVACIONALES EN LA PRÁCTICA DE LA GIMNASIA ARTÍSTICA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Edelberto Redondo \* Wendy Garces \*\* Pedro Fernández \*\*\*

9JJGH-45

## Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar los factores motivacionales en la práctica de gimnasia artística en las instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Riohacha la Guajira, Colombia. Fundamentándose en los postulados teóricos Osborn (2007), Cox (2008), entre otros. La investigación fue descriptiva, no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo conformada por 32 estudiantes y 11 docentes. Con una confiabilidad de 0,896. Se empleó la estadística descriptiva. Concluyéndose que docentes y estudiantes expusieron que son favorables las relaciones familiares, las relaciones con su entorno social y relaciones personales. Por tanto, el alumno no le interesa el aprendizaje en sí mismo, sino las consecuencias que se derivan de su conducta de aprendizaje y de sus prácticas de gimnasia artísticas.

**Palabras clave:** Factores Motivacionales, Gimnasia Artística, en Instituciones Educativas

## MOTIVATIONAL FACTORS IN THE PRACTICE OF ARTISTIC GYMNASTICS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

### Abstract

The purpose of the research was to analyze the motivational factors in the practice of artistic gymnastics in the primary education institutions of Riohacha la Guajira Municipality, Colombia. Based on the theoretical postulates Osborn (2007), Cox (2008), among others. The research was descriptive, non-experimental, transeccional and field. The population consisted of 32 students and 11 teachers. With a reliability of 0.896. Descriptive statistics were used. Concluding that teachers and students stated that family relationships, relationships with their social environment and personal relationships are favorable. Therefore, the student is not interested in learning in itself, but the consequences that derive from his learning behavior and his artistic gymnastics practices.

**Keywords:** Motivational Factors, Artistic Gymnastics, In Educational Institutions

\*Licenciado en Educación Básica, con énfasis en Educación Física, Deporte y Recreación, 13 de Julio del 2013. Riohacha, La Guajira Universidad de las Ciencias la Cultura Física y El Deporte “Manuel Fajardo”. Maestría en metodología del entrenamiento deportivo para la alta competencia. La Habana – Cuba; Diciembre 2014 – Actualmente en curso. Universidad de la Guajira Docente catedrático en Gimnasia Básica y Gimnasia Artística. Hasta la Fecha. lic.edelrey@gmail.com

\*\*Licenciatura en Educación Básica, con énfasis en Educación Física, Deporte y Recreación, Febrero del 2013. Riohacha, La Guajira – Actualmente en curso. wgarces@uniguajira.edu.co

\*Doctor en Educación (UNERBM). M.Sc en Orientación. Mención Educativa (LUZ), M.Sc. en Orientación. Mención Laboral (LUZ), Lcdo. en Educación, mención Orientación (LUZ). Lcdo. En Publicidad y Relaciones Públicas (LUZ). TSU en Diseño Gráfico (ITUS). Profesor de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Instituto Pedagógico Rural El Mácaro. Extensión Académica Zulia Maestría En Educación Intercultural Bilingüe - Upel en el programa de de la Maestría Gerencia en Gerencia Educativa (URBE), Coordinador del departamento de Orientación en el Liceo Nacional Ana María Campos (MPPE). Proyectos Educativos en URBE. Investigador activo adscrito al centro de Investigaciones de Humanidades y Educación (CIHE) de URBE. Investigador Categoría “A”, acreditado (PEII-ONCTI). pa\_fg@hotmail.com, fernandezpedroa15@gmail.com

## **Introducción**

Actualmente se numerosas las explicaciones que se le dan a la motivación como factor que incide en el aprendizaje motor. En tal sentido Romero (1999, p. 56) describe la motivación como redes de pensamientos y afectos que dinamizan, orientan y mantienen la conducta hacia metas interiores y exteriores valorizadas por la persona. Cuando se comenta la característica de dinamizar la conducta, se refiere a originar, iniciar, activar, disparar el comportamiento. Se utilizan todos esos vocablos como sinónimos de generar el comportamiento, de hacerlo visible, observable y susceptible de ser medido.

En ese orden de ideas, Moreno (1999) , establece que “no es razonable obligar a un sujeto a practicar una actividad física determinada sin que se trate de encontrar que es lo que pueda motivarle más, aunque también puede ocurrir que algunos estudiantes poco motivados hacia ciertas prácticas tomando contacto con ella y llegan a sentirse atraídos hasta puntos insospechados”.

Por su parte Navas (2010), expone que la motivación es un conjunto explicativo de indudable importancia para el aprendizaje. Junto con los conocimientos previos del aprendiz cuando llega a la situación de aprendizaje y la inteligencia, la motivación es uno de los factores explicativos más importantes del rendimiento. Por ello, la motivación por sí misma, independientemente de variables, tales como la inteligencia ayuda a entender las causas de los logros de los estudiante en sus prácticas de gimnasia artísticas, o lo que es lo mismo, antes dos alumnos de nivel intelectual semejante aquel más motivado es el que tendrá un mayor rendimiento en cualquier actividad deportiva que se establezca.

De lo anteriormente planteado, en diversos estudios realizados sobre la motivación consideran que las causas fundamentales de la motivación de la conducta se encuentran no se encuentran fuera y no dentro de la persona. Según García (2008), esta se manifiesta cuando un estudiante realiza las actividades de aprendizaje por motivos distintos al propio aprendizaje, para obtener recompensas o evitar sanciones por imposición de los padres o profesores. Por tanto, el estudiante no le interesa el aprendizaje en sí mismo, sino las consecuencias que se derivan de su conducta de aprendizaje. En la gimnasia Artística se presentan diferentes situaciones donde el estudiante trata de hacer la para complacer a al padre o docente, y el mismo no se siente en condiciones de realizar dicha actividad.

Es en ese sentido, importante enfocar la atención en los factores motivacionales en la práctica de gimnasia artística en las instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Riohacha la Guajira, Colombia, identificando y analizando de acuerdo a lo planteado, en este sentido, puede exponerse igualmente el criterio de la motivación de acuerdo a los señalamientos de Osborn (2007); para este autor, en el sujeto pueden coexistir una combinación de factores personales que le permite afrontar, superar los problemas, las motivaciones de la vida, construir sobre ellos nuevas formas de hacer y de actuar; a la vez,

puede ser producto de una conjunción entre los factores ambientales y el temperamento que se pueden suscitar dentro de un contexto. Es así como la presente investigación está orientada a analizar los factores motivacionales en la práctica de gimnasia artística en las instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Riohacha la Guajira, Colombia.

### **Fundamentación teórica**

La investigación, se asentó en el análisis de la variable factores motivacionales. Todo ello, basándose en los postulados teóricos Osborn (2007), Cox (2008), García (2008), Castejón y Navas (2009), entre otros. Entre otros.

### **Factores Motivacionales**

Cuando se habla de factores de la motivación encontramos los internos y los externos, para la presente abordaremos los externos son las características de los estímulos externos que determina la dirección de la conducta. Según García (2008), se manifiesta cuando un alumno realiza las actividades de aprendizaje por motivos distintos al propio aprendizaje, para obtener recompensas o evitar sanciones por imposición de los padres o profesores. Por tanto, el alumno no le interesa el aprendizaje en sí mismo, sino las consecuencias que se derivan de su conducta de aprendizaje.

En este sentido, las consecuencias de este tipo de motivación son generalmente negativas, ya que para mantener la motivación es necesario mantener permanentemente los refuerzos externos en el estudiante para que tenga mayor desempeño en sus prácticas de gimnasia artísticas. Para Cox (2008), la motivación extrínseca se refiere a la motivación que proviene de una fuente externa, opuesta a la interna.

La motivación extrínseca adopta varias formas pero los ejemplos más comunes son las recompensas, los trofeos, el dinero, los elogios, la aprobación social y el temor al castigo. Deci, Kasser y Ryan (2005), definen la motivación extrínseca como cualquier situación en la que la razón para la actuación genera alguna consecuencia superable de ella, ya sea dispensada por otros o autoadministrada.

Es importante hacer referencia el nivel de igualdad de criterios que poseen los autores, García (2008), Cox (2008) y Deci, Kasser y Ryan (2005), al inferirse sobre la motivación extrínseca como aquella que se relaciona con el interés que despierta el beneficio o recompensa externa que se va a lograr al realizar la actividad, por ejemplo, una calificación aprobatoria, evitar la reprimenda de los padres, obtener dinero a cambio, entre otros.

De esta forma, por lo planteado por García (2008), quien indica que las consecuencias de este tipo de motivación son generalmente negativas; en algunos casos y bajo ciertas circunstancias los esfuerzos

externos en las prácticas de la gimnasia artística pueden ser eficaces, en general su eficacia es muy ilimitada, pues la motivación desaparece cuando los esfuerzos dejan de aplicarse, lo que permite visualizar el logro como una experiencia que podría acarrear frustración y desencanto en sus prácticas de gimnasia artísticas hacia una tarea área específica del conocimiento que no le genera premios.

### **Relaciones familiares**

Dentro de algunos de los factores que influyen en la motivación para el aprendizaje o las prácticas de la gimnasia artísticas, puede mencionarse las relaciones que tienen los estudiantes con la familia. En este sentido, García (2008), establece que muchas variables de las relaciones familiares influyen en la actitud de los hijos hacia el aprendizaje. Por un lado, los padres con un nivel cultural alto transmiten a sus hijos una alta valoración de la cultura y el conocimiento, les proporcionan más oportunidades de aprendizajes y promueven que gocen de más facilidades para favorecer el aprendizaje de sus hijos.

Sin embargo, aun cuando los padres de nivel sociocultural bajo puedan tener grandes aspiraciones educativas para sus hijos, la realidad es que con frecuencia esas aspiraciones encuentran dificultades reales para poder llegar a cumplirse. Asimismo, Krystyan (2008), señala que muchas veces las relaciones familiares constituyen un impedimento muy poderoso para que los hijos no sigan estudiando, pues los propios padres pueden incentivar el abandono educativo.

El mismo autor agrega que todo lo que pasa en casa repercute en el joven y en su rendimiento escolar, una actitud sobre protectora por parte de los padres puede llevar a una excesiva dependencia, falta de confianza en sí mismo, infantilización, conductas regresivas y poca tolerancia a la frustración.

Por su parte, Adell (2006), determina que la condición educativa atribuida a la familia está fuera de toda duda y discusión, siendo cada vez mayor la conciencia de la importancia del papel de los progenitores en el progreso y desarrollo de las prácticas de gimnasia artística de sus hijos. De este modo, los antecedentes familiares son considerados un determinante individual de mayor importancia y peso en el rendimiento alcanzado por el estudiante.

En ese orden de ideas, destacando lo fundamental que es el apoyo de las familias y que este apoyo se relaciona directamente con las expectativas de los jóvenes. Así un adecuado apoyo incide en una mayor posibilidad en el desarrollo de su aprendizaje y más en sus prácticas de gimnasia artísticas, que si estas no se realizan adecuadamente puede generar situaciones negativas, hasta irreversibles tanto para los estudiantes como sus familias.

De esta forma, con lo planteado por García (2008), pues resalta el hecho de que si los padres manifiestan ante su hijo interés por las actividades de gimnasia artística y por el progreso que va realizando en sus prácticas, este se sentirá reforzado y compensado por su esfuerzo y aumentara su motivación. Estos aportes revelan que el factor de las relaciones familiares son determinantes en el desenvolvimiento en sus rutinas de gimnasia, ya que si los padres desean que sus hijos aprendan y obtengan excelentes resultados, sus consejos, sus mensajes, sus reacciones ante las sus ejecuciones, el refuerzo de conductas positivas, pueden ser muy diferentes y actuar de manera distinta sobre su motivación.

### **Relaciones con su entorno social**

El entorno que rodea al estudiante es un factor influyente y determinante en su motivación, así como también, en su prosecución de sus prácticas de gimnasia artística, de esta manera, García (2008), expone que el entorno social puede influir en las expectativas educativas relacionadas con su proyecto laboral y en las oportunidades reales de estudios. La sociedad actual, es cada día más compleja, se encuentra en permanente cambio; y para adaptarse a estos cambios es necesario una sólida formación y una formación permanente a lo largo de toda la vida.

Por esta razón, lo más importante para la formación de los estudiantes es prepararlos para que los puedan y quieran seguir aprendiendo a lo largo de toda su vida, despertar en ellos el deseo de saber y prepararlos para que sean capaces de pensar por sí mismos y tomar decisiones acertadas y más en el desarrollo de sus prácticas de gimnasia artística, que le pueden permitir desarrollarse en el campo deportivo. Asimismo, García y Ruiz (2009), afirma que en las instituciones académicas es necesario atender una serie de factores sociales que la sociedad y sus estructuras desencadenan posibilitando, potenciando, delimitando u obstaculizando la educación.

Por último, Castejón y Navas (2009), expresa que el entorno social son los que ponen el énfasis en la importancia que tienen los factores sociales en la génesis y/o mantenimiento de las necesidades educativas, en general, si no se desarrolla un buen entorno social en un ambiente favorable, el desarrollo del aprendizaje del estudiante, así como en su prácticas de gimnasia artísticas, por tanto su motivación está en función de la interacción sujeto-ambiente.

Es indiscutible como los autores antes mencionados concuerdan en sus posiciones a pesar que cada uno expresan sus definiciones desde diferentes puntos de vista, refiriéndose al entorno social como un agente motivador de exclusión dentro del sistema educativo así como en el deportivo, por el mal o inadecuado uso de las estrategias de aprendizaje dentro del entorno.

De esta forma, con lo expuesto por García (2008), debido a que menciona que la educación y el aprendizaje están muy valorados por la sociedad, todo el mundo reconoce su importancia y las ventajas que conllevan en la vida adulta. Por estas razones, el docente de educación física de las instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Riohacha la Guajira, Colombia debe considerar que la motivación es también el resultado de la influencia de los factores del entorno social del estudiante, donde el impacto de estos factores sociales en la motivación esta mediado por las percepciones de sus competencias, su autonomía y las relaciones sociales.

### **Relaciones personales**

Las relaciones interpersonales, comprenden asociaciones que se producen entre dos o más individuos. Estas asociaciones se encuentran basadas en emociones y sentimientos. Al respecto García (2008), refiere que las relaciones personales influyen en el desarrollo y mantenimiento de la motivación para el aprendizaje, por ello el docente se debe fijar en los fundamentos de la personas o más bien se debe enfocar al contexto que envuelve al estudiante y la forma como este influye en él, tales como las metas que cada estudiante persigue en relación con su actividad escolar y deportiva, el modo de afrontar las tareas escolares, sus prácticas de gimnasia artistica, la percepción que un alumno tiene sobre la relevancia de los aprendizajes y de sus actividades en su vida, analizar si su trabajo se realiza de una manera eficiente, los pensamientos que acompañan a las actividades de aprendizaje y actividades extracurriculares, sus atribuciones y expectativas, entre otros.

Asimismo, Sánchez, Navarro y García (2005) expresan que las relaciones personales están constituidos por motivos psicológicos, que comprenden aspectos motivacionales, emocionales, desadaptación e insatisfacción de expectativas; motivos sociológicos, debidos a influencias familiares y de otros grupos como los amigos, condiscípulos, vecinos; y otros motivos no clasificados como la edad, salud, fallecimiento, entre otros.

Por su parte, Díaz y Hernández (2007), señalan que los factores relaciones con el alumno dependen del tipo de metas que establece, perspectiva asumida ante el estudio y sus compromisos en sus prácticas de gimnasia artistica, expectativas de logro, atribuciones de éxito y fracaso, habilidades de estudio, planeación y auto monitoreo, manejo de la ansiedad y autoeficacia.

De esta forma se visualiza en la teoría expuesta por los autores ciertas semejanza entre ellos, debido a que afirman que las relaciones personales se encuentran ligadas de manera estrecha al ambiente de aprendizaje imperante en el aula y en sus entrenamientos deportivos, por lo que las necesidades individuales del salón son factores clave para la explicación de la motivación para el aprendizaje.



De esta manera, García (2008), pues destaca que dichas relaciones favorecen el nivel de involucramiento de los estudiantes en sus prácticas de gimnasia artística, el tono afectivo de la situación, a los sentimientos de éxito e interés, así como a las sensaciones de influencia y afiliación al grupo, lográndose con ello un aprendizaje colaborativo.

Por ello, es importante que el docente de educación física de de las Instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Maicao, la Guajira Colombia consideren que las relaciones personales contribuyen a la motivación de sus estudiantes y que pueden a través de sus estrategias didácticas favorecerlas para el logro de los aprendizajes

## **Métodos**

El propósito de la investigación fue analizar los factores motivacionales en la práctica de gimnasia artística en las instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Riohacha la Guajira, Colombia. En este sentido, considerando su propósito y el nivel de conocimiento a obtener, el tipo de investigación fue descriptiva, con un diseño según la clase de medios para obtener los datos, de campo, no experimental y en cuanto al momento de recolección de los datos, transeccional. La población, entendida como el conjunto total finito o infinito de elementos a investigar, que constituyen el universo de la investigación estuvo constituida por nueve (11) docentes y cuarenta y dos (32) estudiantes, distribuidos en tres instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Riohacha la Guajira, Colombia. En vista de la cantidad de sujetos, se estableció la misma como un censo poblacional.

La técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta, elaborándose un cuestionario tipo escalamiento Likert, el cual fue versionado con treinta y seis (36) ítems para respuestas cerradas y cuatro (4) alternativas de respuesta, (Muy adecuado, Adecuado, Poco Adecuado, Inadecuado). Utilizándose una <sup>10</sup> escala de medición ordinal, validado antes de su aplicación por cinco (5) expertos y medida su confiabilidad, a través de la aplicación a una muestra escogida fuera de la población en estudio, constituyéndose así la prueba piloto, calculándose sus resultados a través de la fórmula Alfa Cronbach la cual arrojó un valor de 0,883 que de acuerdo baremo para la interpretación del coeficiente de confiabilidad, de Ruiz (2002), indica una confiabilidad muy alta.

Una vez tabulados los valores obtenidos derivados del cuestionario aplicado a los gerentes y empleados, se procedió a analizarlos empleando para ello la estadística descriptiva con el uso de distribución de frecuencias y medias aritméticas, destacando en el análisis los puntajes más altos y contrastando con las calificaciones bajas obtenidas para cada porción de ambas poblaciones consideradas en el estudio, confrontando seguidamente con las teorías que sustentan la investigación.

## Resultados

### Dimensión: Motivación Extrínseca

Tabla 1

#### Dimensión Motivación Extrínseca

| Indicador                        | Alternativas (%) |           |              |             |               |             |            |             |             |             |            |            |             |             |
|----------------------------------|------------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|
|                                  | Siempre          |           | Casi Siempre |             | Algunas Veces |             | Casi nunca |             | Nunca       |             | Total      |            | Media       |             |
|                                  | Doc.             | Est.      | Doc.         | Est.        | Doc.          | Est.        | Doc.       | Est.        | Doc.        | Est.        | Doc.       | Est.       | Doc.        | Est.        |
| Relaciones Familiares            | 40,4             | 34,7      | 36,8         | 35,1        | 11,9          | 19,3        | 8,8        | 8,88        | 2,1         | 2,1         | 100        | 100        | 4,27        | 3,92        |
| Relaciones con su entorno social | 18,6             | 13,0      | 15,4         | 16,8        | 47,7          | 43,2        | 15,4       | 23,9        | 2,8         | 3,2         | 100        | 100        | 3,69        | 3,13        |
| Relaciones personales            | 37,5             | 42,3      | 26,7         | 25          | 22,8          | 19,7        | 8,8        | 8,8         | 4,2         | 4,2         | 100        | 100        | 3,78        | 3,93        |
| <b>Total</b>                     | <b>32,2</b>      | <b>30</b> | <b>26,3</b>  | <b>25,6</b> | <b>27,5</b>   | <b>27,4</b> | <b>11</b>  | <b>13,9</b> | <b>3,03</b> | <b>3,17</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>3,91</b> | <b>3,66</b> |

Categoría  
baremo

Docentes: Eficiente Estudiantes: Eficiente

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

En relación a los datos expuestos en la tabla 1 en el indicador relaciones familiares, se puede observar que la mayoría de los docentes encuestados conformado por el 40,4% indicaron que siempre consideran la influencia familiar como aspecto principal de la motivación en los estudiantes en su desarrollo del aprendizaje en las prácticas de gimnasia artística, asimismo, evalúan el nivel cultural que poseen los padres como transmisores motivacional en la valoración al conocimiento del estudiante y perciben el interés de los familiares sobre el favorecimiento de herramientas para el aprendizaje en las prácticas de gimnasia artística.

Tomando en consideración las respuestas emitidas por los estudiante con el respecto al mismo indicador se pudo observar que 35,1% indicó que casi siempre lo antes mencionado ocurre

Seguidamente, se exponen los datos presentados por el indicador relaciones con su entorno social, donde el 47,7% de los docentes encuestados afirmaron que algunas veces evalúan la influencia motivacional del entorno social que rodea cotidianamente al estudiante en sus prácticas de gimnasia artística, promueven la prosecución educativa en los entornos de la comunidad para la motivación al estudio-deporte y se estimulan relaciones sobre el permanente cambio de la sociedad actual en su compleja influencia con la sólida formación profesional y deportiva, a lo largo de la vida.

Seguidamente, analizando los datos expuestos en la tabla 1, en relación al indicador relaciones

personales, se encontró que 37,5% de los docentes encuestados alegaron que siempre aplican la continua orientación sobre las relaciones personales entre los estudiantes de la institución, establecen programas académicos para evaluar la percepción que un alumno tiene sobre la relevancia de los aprendizajes y mantienen un reconocimiento al estudiante en las clases por sus atribuciones al aprendizaje del contenido compartido.

De igual forma, para los estudiantes se observó que 42,3% expresó que lo antes mencionado siempre sucede. Con respecto a los estudiantes, se pudo entender que 30% de ellos mencionaron que siempre se toman en consideración los aspectos antes mencionados, asimismo, 27,4% expuso que algunas veces es así, 25,6% casi siempre, 13,9% casi nunca y 3,17% nunca. Las alegaciones antes expuestas muestran similitud con la de los docentes.

En relación al cierre de la dimensión motivación extrínseca, se pudo observar que 32,2% de los docentes encuestados respondieron que siempre se toman en consideración aspectos como las relaciones familiares, con su entorno social y las relaciones personales para la motivación extrínseca del alumno en el proceso de motivación para el aprendizaje, 27,5% indicaron que algunas veces es así, 26,3% casi siempre, 11% casi nunca y 3,03% nunca.

## **Discusión**

Los datos expuestos para el indicador relaciones familiares muestran semejanza con las teorías mencionadas por García (2008), quien establece que muchas variables de la familia influyen en la actitud de los hijos hacia el aprendizaje. Por un lado, los padres con un nivel cultural alto transmitan a sus hijos una alta valoración de la cultura y el conocimiento, les proporcionen más oportunidades de aprendizajes y gocen de más facilidades para favorecer el aprendizaje de sus hijos.

En relación a la media aritmética arrojada para el indicador sociedad, se encontró en la categoría eficiente para el docente y para los estudiantes categorizándose como poco eficiente de acuerdo al baremo utilizado para la interpretación de los resultados.

Los resultados anteriormente referenciados difieren con las teorías mencionadas por García (2008), quien expone que el entorno social puede influir en las expectativas educativas relacionadas con su proyecto laboral y en las oportunidades reales de estudios. La sociedad actual es cada día más compleja, se encuentra en permanente cambio; y para adaptarse a estos cambios es necesario una sólida formación y una formación permanente a lo largo de toda la vida.

Estos resultados muestran similitud con las teorías emanadas por García (2008), el cual indica que

los factores personales influyen en el desarrollo y mantenimiento de la motivación para el aprendizaje, por ello el docente se debe fijar en los fundamentos de la personas o más bien se debe enfocar al contexto que envuelve al estudiante influye en él, tales como las metas que cada estudiante persigue en relación con su actividad escolar, el modo de afrontar las tareas escolares, la percepción que un estudiante tiene sobre la relevancia de los aprendizajes, analizar si su trabajo se realiza de una manera eficiente, los pensamientos que acompañan a las actividades de aprendizaje y gimnasia artística, sus atribuciones y expectativas.

Asimismo, la tabla evidenció el valor alcanzado por la dimensión Motivación extrínseca, para los docentes y para los estudiantes categorizada ambas como favorable o eficiente, mostrando poca concordancia con los planteamientos de García (2008), el cual indica que se manifiesta cuando un alumno realiza las actividades de aprendizaje por motivos distintos al propio aprendizaje, para obtener recompensas o evitar sanciones por imposición de los padres o profesores. Por tanto, el alumno no le interesa el aprendizaje en sí mismo, sino las consecuencias que se derivan de su conducta de aprendizaje en sus prácticas de gimnasia artística

## **Conclusiones**

En relación al cuarto objetivo analizar los factores motivacionales de las prácticas de gimnasia artística en Instituciones Educativas de Básica Primaria del Municipio Maicao,

Se concluyó para el indicador relaciones familiares se ubicó para los docentes en la categoría muy eficiente y para los estudiantes se ubicó en la categoría eficiente de acuerdo al baremo utilizado para la interpretación de los resultados.

En lo que respecta a la media del indicador Relaciones personales se encontró un resultado tanto en los docentes como en los estudiantes se ubicaron en la categoría eficiente, indicando que dentro de las prácticas de gimnasia artística estén buenas relaciones con sus compañeros de clase, incide de manera positiva en el desarrollo de sus actividades deportiva.

De manera general, se pudo concluir que en las instituciones de estudio, que docentes y estudiantes expusieron que son favorables las relaciones familiares, las relaciones con su entorno social y relaciones personales. Por tanto, el alumno no le interesa el aprendizaje en sí mismo, sino las consecuencias que se derivan de su conducta de aprendizaje y de sus prácticas de gimnasia artísticas .

Basado en las anteriores consideraciones, se recomienda continuar tomando en consideración aspectos familiares en la motivación de los alumnos, de igual forma prestar atención en cuanto a sus relaciones personales y la forma en la que esta influye en la forma en que acatan o asimilan el

aprendizaje. También se sugiere, en cuanto al elemento de la sociedad realizar con mayor frecuencia evaluaciones donde se pueda constatar la influencia del mismo en la cotidianidad del estudiante.

### **Referencia bibliográfica**

- Castejón, Juan (2009). Aprendizaje, desarrollo y disfunciones. Implicaciones para la enseñanza en la educación Secundaria. España. Editorial Club Universitario.
- Cox, R. (2008). Psicología del deporte: Conceptos y sus aplicaciones. Editorial Médica Panamericana. España.
- Díaz, F. y Hernández, G. (2002) Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo: Una interpretación constructivista. 2da Edición. Editorial Mc Graw Hill. Véase en <http://mapas.eafit.edu.co/rid=1K28441NZ-1W3H2N9-19H/Estrategias%20docentes%20para-un-aprendizaje-significativo.pdf>.
- García, F. (2008). Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora. Editorial Secretaria General Técnica. España.
- Marqués, P. (2011) La enseñanza. Buenas prácticas. La Motivación. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Moreno, J. A. (1999). Motricidad Infantil. Aprendizaje y desarrollo a través del
- Osborn Source: (2007);Comportamiento. Organizacional. Editorial Limusa, México, 398 pp.
- Rincón, S. (2011) La transformación del núcleo pedagógico como fuente de motivación docente en escuelas públicas mexicanas.Revista Iberoamericana Didac 59.
- Rodríguez, E. (2008). Nuevas enseñanzas en las escuelas oficiales de idiomas: renovación metodológica. Editorial secretaria General Técnica. España.
- Romero, G. (2009) La utilización de estrategias didácticas en clase. Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas. España.
- Ruiz, L. M. (1997). Deporte y Aprendizaje. Madrid: Visor.
- Ruiz, C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa: Procedimiento para su Diseño y Validación. Barquisimeto. Venezuela: CIDEG, C.A.
- Ruiz, R. (2009). Educación Medica: Manual Práctico Para Clínicos. Editorial Médica Panamericana. España
- Stoner
- Toro, A. (2011) Motivación de los estudiantes. Fundamentación teórica dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. Machala. Ecuador.
- Woolfolk, A. (2006). Psicología educativa. Editorial Pearson. México.
- Zaragoza, J. (2009). Didáctica de la música en la educación secundaria: Competencias docentes y aprendizaje. Editorial GRAO. España.

# ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA PARA PROMOVER COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS

José Aragoza y Elba Reyes\*

9JJGH-68

## Resumen

El presente trabajo se desarrolló en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión Machiques, con la finalidad de establecer estrategias de enseñanza para promover las competencias tecnológicas en los estudiantes que ingresan al Programa Nacional de Formación (PNF). El estudio se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, de campo, modalidad proyecto factible, la muestra quedo conformada por 34 estudiantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y su instrumento el cuestionario validado por expertos, para el análisis se utilizo la estadística descriptiva, de los resultados se pudo concluir la necesidad de establecer estrategias de enseñanza para promover las competencias tecnológicas, es por ellos que dado a las conclusiones se realizó la propuesta del estudio.

**Palabras clave:** Estrategias de Enseñanza, Competencias Tecnológicas, Programa Nacional de Formación en Informática.

## TEACHING STRATEGIES TO PROMOTE TECHNOLOGICAL COMPETENCES

### Abstract

The present work was developed in the Maracaibo University Institute of Technology, extension Machiques, with the purpose of establishing teaching strategies to promote technological competences in students entering the National Training Program (PNF). The study was framed under the quantitative approach, descriptive type, field, feasible project modality, the sample was made up of 34 students. For the collection of data was used the survey technique and its instrument the questionnaire validated by experts, for the analysis was used descriptive statistics, the results could conclude the need to establish teaching strategies to promote technological skills, it is for them that given the conclusions the proposal of the study was made.

**Keywords:** Teaching Strategies, Technological Competences, National Training Program in Informatics.

\*MSc. en Educación Técnica (IUMAP). Ing. En Informática (IUTM). Docente en la Cátedra Algoritmia y Programación, Arquitectura del Computador, Programación II, Ingeniería del Software en el IUTM. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Desarrollo de Software. josearagoza@hotmail.com.

\*\* Doctorante en Educación (UNERMB). Msc. En tecnología Educativa (UNEFA).Lcda. en Informática (UNESR). Docente en la catedra Programación II, Ingeniería de Sistema, Auditoria de Sistemas, proyecto Socio Tecnológico en el IUTM. Docente PEI Innovador A1. Adscrita a la Línea de Investigación Sistema de Información y bases de datos. Elbamreyes23@yahoo.es.

## **Introducción**

El proceso de enseñanza se ha perfeccionado con grandes transformaciones, enriqueciéndose en la actualidad con la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), convertido en vínculo para el aprendizaje, no sólo del contenido de las materias escolares como la alfabetización tecnológica o la informática sino, también, para el uso efectivo de las tecnologías, ya que, con un conocimiento básico del uso de una herramienta tecnológica, tanto el docente como el estudiante, pueden desarrollar las diferentes actividades dentro y fuera del aula de clases.

En este sentido, los sistemas educativos deben facilitar los procesos de aprendizaje activos donde el alumno sea el principal protagonista que les permita adquirir competencias tecnológicas; así como, lograr una mayor interacción entre los distintos agentes implicados en el proceso enseñanza y aprendizaje. En este aspecto ante la creciente demanda de aprendizaje en cuanto al aprender a hacer o conocer, al aprender a aprender, del conocimiento de una materia específica, a la adquisición de competencias, que posibiliten el aprendizaje durante toda la vida el hacinar conocimientos, a valorar cómo se organiza.

En consideración de lo planteado, un docente desde ser capaz de utilizar estrategias de enseñanza que le permitan proporcionar ayuda formativa relacionada y coherente con las necesidades del aprendizaje de sus estudiantes; ajustando estas a los constantes cambios tecnológicos que día a día van aconteciendo. Esto con la finalidad de buscar una mayor calidad en la educación, lo que significa que el docente debe poseer una serie de competencias referentes a los medios tecnológicos que le faciliten la labor educativa.

Es de destacar que, en la República Bolivariana de Venezuela por medio de Plan de la Patria (2013-2019), busca lograr que el alumno sea un estudiante creativo y crítico, que pueda aprender aprendiendo, llegando a construir sus propios pensamientos, formando como un individuo formal activo e innovador, permitiendo la adquisición de competencias tecnológicas que le posibilitan el desarrollo de destrezas y habilidades sobre los elementos básicos del hardware, software, procesamiento de textos hojas d cálculos, entre otros.

De esta manera, surge la presente investigación, con la finalidad de realizar una propuesta con estrategias de enseñanza para promover las competencias tecnológicas en los estudiantes de nuevos ingresos al Programa Nacional de Formación en Informática, del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión Machiques para lo cual se establecieron los siguientes objetivos específicos: (1) Identificar la necesidad de utilizar estrategias de enseñanza para promover competencias tecnológicas en los estudiantes que ingresan al Programa Nacional de Formación en Informática del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo. Extensión Machiques. (2) Determinar la factibilidad de estrategias de enseñanza para promover competencias tecnológicas en los estudiantes que ingresan al

Programa Nacional de Formación en Informática del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo. Extensión Machiques. (3) Establecer las estrategias de enseñanza para promover competencias tecnológicas en los estudiantes que ingresan al Programa Nacional de Formación en Informática del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo extensión Machiques.

En este orden de ideas el propósito de esta investigación es buscar optimizar el perfil del egresado, y así proveer al mundo en general un alto índice de calidad profesional, promoviendo al estudiante de las competencias tecnológicas mínimas al inicio de su carrera, y con ello despertar su propia iniciativa para el resto de sus vidas, como lo reza el plan rector por el cual se rigen los lineamientos del Instituto Universitario de Tecnología Maracaibo, Extensión Machiques. Y así contribuir a la incorporación de nuestros egresados a la gran masa profesional en el área de la vida productiva del país.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera: el desarrollo conformado por, la fundamentación teórica, métodos, discusión y finalmente las conclusiones que arrojó el estudio.

## Desarrollo

### (a) **Fundamentación Teórica:**

**Estrategias de Enseñanza:** Enseñar estratégicamente implica una mayor participación del estudiante, no quiere decir que disminuya la responsabilidad del docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, al contrario, en este momento es más necesaria, porque al planificar o seleccionar una estrategia de enseñanza el docente debe hacerlo de manera consciente para lograr un aprendizaje significativo en el estudiante, por lo tanto, requiere mayor énfasis en la tarea, en el proceso, en el desarrollo del estudiante, en la revisión de las actividades, en la evaluación de los trabajos, entre otros. El docente que trabaja con estrategias de enseñanza, debe también, desarrollar sus propias estrategias de aprendizaje, por lo que al estar integradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje no pueden trabajarse al margen del Curriculum.

Entonces, se pueden definir las estrategias como el planteamiento conjunto de las directrices a seguir en cada una de las fases de un proceso. Lo principal es definir las, analizarlas y utilizarlas de manera que, teniendo conciencia de ellas, puedan mejorarse y optimizar cualquier proceso formativo. En este sentido Monereo (2007), las considera como una guía de las acciones que hay que seguir, por lo que son siempre conscientes e intencionales, dirigidas a un objetivo relacionado con el aprendizaje.

Por tanto podríamos definir a las estrategias de enseñanza como los procedimientos que el docente utiliza en forma planificada y flexible para promover el aprendizaje en los estudiantes. Lo que para el docente éstas serán las guías de las acciones que hay que seguir en el desarrollo de habilidades para el aprendizaje en los estudiantes. En este aspecto Díaz y Hernández (2002), dice textualmente "El uso de estrategias de enseñanza lleva a considerar al docente como un ente reflexivo, estratégico" (139). Por su



parte Beltrán (1995), indica lo siguiente “La estrategia es un conjunto de actividades mentales cumplidas por el sujeto, en una situación particular de aprendizaje, para facilitar la adquisición de conocimientos” (p.69).

En las generalidades anteriores es cierto que las estrategias de enseñanza han abordado aspectos como diseño y empleo de objetivos e intenciones de enseñanza, preguntas insertadas, ilustraciones, modos de respuesta, organizadores anticipados, redes semánticas, mapas conceptuales y esquemas de estructuración de textos, entre otros.

**Clasificación de las Estrategias:** Los autores Díaz y Hernández (2002,198), presentan diversas estrategias de enseñanza que el docente emplear con la intención de facilitar los momentos de la clase, antes (preinstruccionales), durante (coinstruccionales) o después (posinstruccionales) de un contenido curricular específico, ya sea en un texto o en la dinámica del trabajo docente. En ese sentido podemos hacer una primera clasificación de las estrategias de enseñanza, basándonos en su momento de uso y presentación.

a) **Las estrategias preinstruccionales:** Por lo general preparan y alertan al estudiante en relación a qué y cómo va a aprender (activación de conocimientos y experiencias previas pertinentes) y le permiten ubicarse en el contexto del aprendizaje pertinente; las estrategias preinstruccionales: típicas son: los objetivos y el organizador previo.

b) **Las estrategias Coinstruccionales:** Apoyan los contenidos curriculares durante el proceso mismo de enseñanza o de la lectura del texto de enseñanza. Cubren funciones como las siguientes: detección de la información principal; conceptualización de contenidos; delimitación de la organización, estructura e interrelaciones entre dichos contenidos y mantenimiento de la atención y motivación. Aquí pueden incluirse estrategias como: organizadores gráficos, analogías, señalización, resumen, ilustraciones, mapas conceptuales, entre otras.

c) **Las estrategias posinstruccionales:** Se presentan después del contenido que se ha de aprender y permiten al estudiante formar una visión sintética, integradora e incluso crítica del material. En otros casos le permiten valorar su propio aprendizaje. Algunas de las estrategias posinstruccionales más reconocidas son: pospreguntas intercaladas, resúmenes finales, redes semánticas y mapas conceptuales.

**Competencias Tecnológicas:** Actualmente los profesores deben ser capaces de acomodarse a los continuos cambios dramáticos tanto en el contenido de su enseñanza como en la forma de enseñar mejor, Fernández (2004), menciona que el “cambio tecnológico se produce a una gran velocidad y requiere por parte de los profesionales un esfuerzo de adaptación actualización y perfeccionamiento permanente “(p.56). Por su parte Marrero (2003), establece que “el docente que no se actualice en conocimiento manejo y uso de tecnología, quedara en desventaja frente al estudiante que si no lo haga se perderá

entonces en su papel (p.45). Por supuesto que este fenómeno, permitirá al docente guiar la formación de su estudiante en el uso correcto de las tecnologías y de crear en ellos un sentido dinámico de autoaprendizaje.

Así mismo señala Fernández (2004), que en el momento que vivimos no basta con saber el contenido de la materia para enseñar bien. El profesor debe ser un conocedor de su materia, pero además ha de aprender a ser un experto gestor de información sobre la misma, un buen administrador de los medios a su alcance, así como también una capacitación en el dominio y explotación didáctica de las nuevas tecnologías y desde esta orientación dinamizar el aprendizaje de sus alumnos.

Al respecto Márquez (2010), señala que para integrar y utilizar con eficiencia y eficacia las tecnologías el formador necesita una buena formación técnica sobre el manejo de estas herramientas tecnológicas y también una formación didáctica que le proporcione un “buen saber hacer pedagógico” con las tecnologías. Solo cuando los docentes comprendan la necesidad del cambio en su práctica docente podrán adquirir experticia en el manejo de diversas tecnologías y podrán integrar el modelo de enseñanza con las posibilidades que ofrecen los medios.

De acuerdo con lo establecido anteriormente las competencias necesarias que debe tener un docente, Márquez (2010), las especifica en cuatro dimensiones: (1) Competencias Profesionales: Acceder y conocer las fuentes de información pertinentes y adecuadas con respecto a la asignatura y/o área específica del conocimiento abordar. Debe conocer el uso específico de las TIC y que pueden aportar a su labor pedagógica, para hacer su desempeño más eficaz. (2) Competencias Pedagógicas: Habilidades didácticas, integrando las TIC dentro del currículo para generar nuevas estrategias metodológicas que promuevan el aprendizaje significativo, mantenimiento de la disciplina, tutoría, conocimientos psicológicos y sociales ( resolución de conflictos, trabajo en grupo, tratar la diversidad...), técnicas de investigación-acción y trabajo en equipo.

(3) Competencias Técnicas: Se refieren al contenido de las TIC, su conocimiento, manipulación y comprensión, manejo de sistemas informáticos, procesadores de texto, navegación en internet, hojas de cálculo y bases de datos, webs, imagen digital, entre otros y un conocimiento básico por completo para el soporte técnico de las mismas. (4) Competencias Actitudinales: Actitud abierta al cambio y convicción de su acción positiva, madurez, seguridad, autoestima alta y equilibrio emocional, empatía, imaginación, liderazgo, formación en valores, entre otras, lo que es igual, una amplia gama de cualidades a nivel personal y un buen conocimiento de sí mismo.

Todo esto llevara al docente, Según Fernández (2004), a cultivar un compromiso con un proyecto de vida, que incluyen el proyecto de país y sociedad, es decir, que estén consustanciados con la realidad del entorno. Es importante señalar que el docente debe estar preparado en forma integral, es decir, estar capacitado en cada una de las competencias expuestas anteriormente para ser un docente que aborde a las nuevas tareas, desde una actitud abierta a los múltiples acontecimientos e informaciones que se generan a su alrededor.

Visto de esta forma, este trabajo busca establecer estrategias de enseñanza que permita a los docentes adquirir competencias en el área tecnologías y así pueda promoverlas a sus estudiantes, según Fernández (2004), los profesionales en la educación superior deben capacitarse en el dominio y explotación didáctica de las nuevas tecnologías ya que estas pueden lograr la mejora de los procesos de enseñanza – aprendizaje en sintonía con los cambios que hoy se operan en la sociedad y en el individuo.

## **b) Métodos**

Se destaca que la investigación, desde el punto de vista metodológico se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, de campo, con una modalidad de proyecto factible, donde la población objeto de estudio quedo conformada por ciento veinte (120), estudiantes pertenecientes al PNF en Informática donde la muestra se calculó a través de la fórmula sugerida por Sierra (2007), dando como resultado una representación maestra de treinta y cuatro (34) alumnos. Para la recolección de la información se utilizó la técnica encuesta y su instrumento fue el cuestionario con preguntas cerradas tipo escala de Likert, para la validez se aplicó la técnica juicio de expertos, se realizó la viabilidad de un proyecto a través de estudios básicos como: Estudio administrativo, económico y operativo.

De la factibilidad del proyecto se obtuvo como resultado que es completamente viable ya que son estrategias para los docentes y dentro de su función pedagógicos está el uso de ellas, pero con este proyecto se le presentaran nuevas estrategias de enseñanza con el uso de las tecnologías, que podrá poner en práctica para promover competencias tecnologías en los estudiantes del trayecto inicial en el PNF en Informática. Luego de ser viable el proyecto se procedió a realizar el análisis de los resultados, por medio de la estadística descriptiva, la representación de los datos se hizo con gráficos a estilo barra.

## Resultados

**Cuadro 1. Resumen de la Dimensión Técnicas de Enseñanza**

| Indicador                | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|--------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| Comunicación Sincrónica  | 0       | 0            | 0             | 4          | 96    |
| Comunicación Asincrónica | 0       | 0            | 0             | 3          | 97    |
| Promedio                 | 0       | 0            | 0             | 3          | 97    |

**Fuente:** ARAGOZA (2017).

En relación a los resultados presentados en cuadro 1, en cuanto al uso de técnicas de comunicación sincrónicas como correo electrónico, blog educativos, wiki entre otros en el proceso de enseñanza, se refleja como el noventa y seis (96%) de los encuestados respondieron Nunca, mientras que la opción casi Nunca quedó representada por un cuatro (4%). Con respecto al indicador Comunicación Asincrónicas el mayor porcentaje se reflejó en la opción Nunca con un noventa y siete (97%), no utilizan el chat, video conferencia y foros en línea en el proceso de enseñanza, seguido de un tres por ciento (3%) que indicó Casi Nunca lo aplican.

**Cuadro 2. Resumen de la Dimensión Pedagógicas.**

| Indicador             | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|-----------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| Recursos Tecnológicos | 3       | 11           | 29            | 21         | 36    |
| Labor Docente         | 36      | 6            | 13            | 33         | 12    |
| Promedio              | 17      | 9            | 21            | 27         | 24    |

**Fuente:** ARAGOZA (2017).

En el cuadro 2, se refleja, en primer lugar, las respuestas dadas por los encuestados en relación a la utilización de aplicaciones como Word, Excel, Power Point entre otros, donde el treinta y seis (36%) se inclinó a que Nunca son utilizados, seguido de un veintinueve por ciento (29%) indicando que algunas veces hacen uso de estos recursos tecnológicos.

En segundo lugar respecto a la labor docente, el treinta y seis (36%) indicó necesario que cambien su labor incorporando estrategias que permita a los estudiantes promover las competencias tecnológicas, mientras que un treinta y tres por ciento (33%), optó por indicar que en la labor docente, el profesor nunca utiliza estrategias para promover las competencias tecnológicas.

**Cuadro 3. Resumen de la Dimensión Técnicas Tecnológicas.**

| Indicador             | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|-----------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| Sistemas Informáticos | 0       | 13           | 27            | 20         | 46    |
| Uso de Herramientas   | 4       | 6            | 15            | 26         | 49    |
| Promedio              | 2       | 10           | 19            | 23         | 47    |

**Fuente:** ARAGOZA (2017).

En el cuadro 3, se puede visualizar como el cuarenta y seis (46%) de los encuestados se inclinaron a la opción Nunca utilizan sistemas de información tales como (Software de enseñanza, Microsoft Office, OpenOffice entre otros), mientras que un trece por ciento (13%) seleccionó Casi Siempre, esta respuesta era de esperar, pues en la dimensión anterior referida a los recursos tecnológicos se pudo apreciar que la mayoría de los docentes no los utilizan dentro del desarrollo de la clase, por consiguiente mucho menos aplicarían técnicas para su utilización. En lo referente al uso de las herramientas, igualmente la opción que prevalece es Nunca con un cuarenta y nueve (49%), referida a la frecuencia que el docente utiliza estas herramientas para promover sus competencias tecnológicas tales como el uso de internet, presentaciones en digitales entre otros.

**Cuadro 4. Resumen de la Dimensión Actitudinales.**

| Indicador       | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|-----------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| Sociedad Actual | 4       | 16           | 26            | 20         | 34    |
| Conocimiento    | 0       | 14           | 18            | 28         | 40    |

|          |   |    |    |    |    |
|----------|---|----|----|----|----|
| Ética    | 0 | 20 | 22 | 30 | 28 |
| Promedio | 1 | 17 | 22 | 26 | 34 |

**Fuente: ARAGOZA (2017).**

En el cuadro 4, se puede visualizar como la tendencia mayor se inclinó a la opción Nunca en los dos primeros indicadores, con un treinta y cuatro (34%) para el indicador Sociedad Actual, cuarenta por ciento (40%) para el conocimiento y un treinta por ciento para casi nunca en la ética, lo que se deducir en opinión del investigador con estos resultados es que los docentes no muestran una actitud abierta y crítica ante la sociedad actual, seguidamente correspondiente al segundo indicador la actualización de los profesores casi nunca es permanente, y lo referente a la ética opinan que algunas veces son responsables y actúan con prudencia en el uso de las tecnologías.

### c) **Discusión de los Resultados**

Al analizar los resultados de la dimensión clasificación de las estrategias se puede indicar que los docentes del trayecto inicial del Programan Nacional de Formación en información, conocen las estrategias de enseñanza que se pueden utilizar durante el desarrollo del contenido programático, sin embargo no siempre son utilizadas, siendo estas las que les permite dar inicio, desarrollo y cierre a un determinado contenido.

En este sentido coincide de manera acertada Coll y Bolea (1990), indicando que:

Cualquier situación educativa se caracteriza por tener una cierta intencionalidad. Para influir o provocar un conjunto de aprendizajes en los alumnos, con una cierta dirección y con uno o más propósitos determinados. A su vez estimular las competencias relacionadas con la investigación, creando un hábito en el estudiante o cualquier práctica educativa con un cierto planteamiento explícito de los objetivos y propósitos a investigar o informar. (p.3)

Es por ello, que si el docente utiliza una estrategia de enseñanza adecuada le permite interactuar en situaciones concretas y significativas, estimulando el "saber", el "saber hacer" y el "saber ser", es decir, lo conceptual, lo procedimental y lo actitudinal de cada uno de los que aprenden. En este sentido, se fortalece el rol del profesor, puesto que es moderador, coordinador, facilitador, mediador y también un participante más del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Ahora bien, uno de los factores más importantes de los cuales se puede incentivar las competencias tecnológicas en los estudiantes es la curiosidad, es decir, el deseo de conocer y aprender que se manifiesta en una actitud explicativa del

mundo circular y del propio mundo interior, además, la disposición a nuevas experiencias. Por lo que los docentes deben explicar parte del tema al inicio-desarrollo de su clase, dejando cabida a la investigación como cierre, apuntalado a la indagación de los educandos para mejorar la enseñanza, asomándose el aprendizaje por descubrimiento, constructivista y significativo que ayuden a mejorar el rendimiento académico de los mismos.

Ahora bien, en cuanto a la dimensión técnicas de enseñanza, es importante que todo docente tenga conocimiento sobre las técnicas de comunicación asincrónicas ya que ellas según Escalona (2010), los estudiantes “realizan un proceso de autoaprendizaje a través del desarrollo de actividades aplicadas al uso de internet sobre la Web, administrando su ritmo de tiempo de dedicación, y a su vez le permite desarrollar habilidades cognitivas con el uso de las tecnologías” (p.37). Además cualquiera puede ingresar a la información en cualquier momento y las veces que lo desee con tan solo tener conexión a internet. La técnicas de comunicación sincrónicas en el proceso de enseñanza debería de ser una de las principales formas de comunicación, ya que como señala Escalona (2010), “este tipo de modalidad depende del tiempo y de la interrelación se produce en tiempo real” (p.38), lo que la hace más efectiva.

De la dimensión tecnológica pudo observarse, en los resultados que no todos los docentes integran dentro del proceso de enseñanza estrategias metodológicas que permitan promover el aprendizaje significativo en el uso de las tecnologías. No solo se trata de tener conocimientos de la existencia de dichos programas sino como lo señala Rosario (2012), “de saberlo manejar para darle mejor aprovechamiento a los recursos tecnológicos en el proceso enseñanza-aprendizaje” (p.3).

Por otra parte, pero en estas mismas líneas de análisis la UNESCO (2005), indica que los docentes deben incorporar dentro de su proceso pedagógico el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación pues, tiene como función “ser un medio de comunicación, canal de comunicación e intercambio de conocimiento y experiencias, instrumentos para procesar la información, fuente de recursos, instrumento para la gestión administrativa, medio lúdico y desarrollo cognitivo” (p.45).

Por último, se tiene la dimensión técnicas tecnológicas, donde se determinó que los docentes casi nunca utilizan técnicas tecnológicas en el desarrollo de sus clases, por ende no podrán promover las competencias tecnológicas necesarias para los alumnos puedan tener estas habilidad necesaria dentro de su entorno.

Cabero (2007), menciona que el “uso de la tecnología para mejorar el proceso de enseñanza a nivel superior obliga a cambiar los métodos rutinarios por otros más ágiles para alcanzar las metas educativas” (p. 193). De esta misma forma menciona que la gran resistencia del personal docente a estos cambios se

debe a que, el romper con la rutina perturba una situación habitual. También, inexactamente se cree que los nuevos medios deshumanizan la enseñanza, desplazan a los profesores y que la educación en consecuencia se hará autómatas sin la calidad humana que le da la comunicación entre profesor y alumno.

Finalizo este análisis con el siguiente refrán , de que lo mejor es enemigo de lo bueno, por utilizar lo mejor, olvidamos lo bueno, es decir, por querer el último grito tecnológico no usamos didácticamente multitud de posibilidades que creativamente usadas pueden ser fuente idónea en el proceso enseñanza-aprendizaje.

## **Conclusiones**

En atención a los objetivos propuestos y al análisis e interpretación de los resultados, se plantean las siguientes conclusiones:

En primer lugar , tomando en cuenta el necesidad de establecer estrategias de enseñanza para promover las competencias tecnologías en los estudiantes del nuevo ingreso del Programa Nacional de Informática, se llegó a la conclusión que los docentes necesitan actualizar sus conocimientos o saberes teóricos en cuanto a estrategias de enseñanza relacionadas con el uso de las tecnologías de información y comunicación a saber: software de capture y edición de material educativo, internet, ambientes virtuales , técnicas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, medios Instruccionales basados en las tecnologías.

En segundo lugar, se constató que los docentes asignados al trayecto inicial del PNF en informática no tienen suficiente destreza en el manejo de programas que faciliten el procesamiento de información necesaria para un desarrollo de estrategias de enseñanza que promueva a los estudiantes un aprendizaje significativo.

En este sentido, es indispensable que el docente utilice pedagogías y didácticas modernas para usar todas las herramientas que existen, es oportuno mencionar en estas líneas de conclusiones lo mencionado por Zea (2014) , donde acota que es importante que el profesor conozca y utilice estrategias de enseñanza tecnológicas ,herramientas básicas de ofimática , que emplee los buscadores en internet, el chat y el foro; que maneje herramientas para ordenar y compartir el conocimiento, incluyendo el e-learning; debe tener criterios para juzgar, de acuerdo con su proyecto, cómo usar la TV, la radio y los medios impresos o todas las herramientas juntas. "No se trata de reemplazar el tablero por una presentación de Power Point." (p.15).



Agrega la autora (ob. cit) “hay que manejar aprendizajes basados en problemas y casos, y todas las estrategias didácticas y pedagogías enfocadas al estudiante, para crear esas competencias tecnológicas que les permita desenvolverse en su vida cotidiana y en entorno educativo” (p.18) .

Por consiguiente, con el fin de lograrlo es necesario que los docentes conozcas nuevas estrategias de enseñanza que garantizar la alfabetización digital y tecnológica, para promover efectivamente esas formas de aprendizajes que son usuales en las sociedades modernas, destacando a los docentes como principal actor de este proceso de enseñanza.

Los docentes en estudio necesitan aplicar sus conocimientos y habilidades referentes al uso de las tecnologías educativas de manera que no solo se quede en transmisiones de conocimiento, sino que produzca material informático, software educativo, ambientes virtuales de enseñanza, por otra parte debe hacer uso de herramientas tecnológicas que permitan desarrollar en sus estudiantes competencias básicas en el uso de las tecnologías como transcripción de textos, realización de presentaciones digitales, uso de correo electrónico entre otros.

Se evidencio que los profesores se deben concientizar y actualizarse a medida que avanza los cambios tecnológicos, no basta solamente con dar una clase con responsabilidad y ética profesional ya que esto también abarca la actualización profesional, no solo en su área sino, también en el ambiente educativo en el cual se desarrolla.

## **Recomendaciones**

Tomando en cuentas las conclusiones a las que se llegó en este estudio se presentan las recomendaciones siguientes:

- Ante la importancia del uso de que tienen las herramientas tecnológicas en el campo educativo se considera pertinente que los docentes asignados al Trayecto Inicial del Programa Nacional de Formación en Informática sea del área tecnológica, proporcionándole una serie de estrategias de enseñanza para emplearlas alineadamente al uso de tecnología , contenidos y necesidades de los estudiantes, de esta forma lograr que los alumnos obtengan una formación integral, que les permita buscar, analizar, integrar, y usar información de manera continua e interdependiente que los lleve a desarrollar competencias tecnológicas necesarias para tener éxito en la sociedad y en el ámbito educativo.
- Aquellos docentes que son asignados al Trayecto Inicial del Programa Nacional de Formación en Informática que no sean del área tecnológica se considera pertinente ofrecer a los docentes

diversas oportunidades de actualización permanente para mejorar su desempeño en el rol como facilitador.

- Sensibilizar al personal docente de la institución para que afronte los cambios tecnológicos en los que está inmerso el proceso educativo y que actúe con eficacia y agilidad para dar solución a las necesidades detectadas del uso de las tecnologías en el proceso de enseñanza.
- Considerar las Estrategias de Enseñanza propuestas en la presente investigación, al momento de planificar, desarrollar y ejecutar cualquier contenido programático en la asignatura que se impartirá., incentivando así la disposición de cambio y a la innovación, en el contexto de globalización del conocimiento teórico y tecnológico.

A continuación se presenta un bosquejo de la propuesta:

**Propósito:** Promover con el uso de estrategias de enseñanza las competencias tecnológicas incorporando y tomando ventaja de los medios tecnológicos que marcan la modernización de nuestra sociedad, país, y universidad, e intencionado su uso hacia una transformación de la enseñanza y el aprendizaje.

**Objetivos:** (1) Proporcionar una mayor interacción entre estudiantes y profesores. (2) Mejorar la intensa comunicación entre estudiantes. (3) Promover el desarrollo de competencias y de habilidades prácticas. (4) La facilidad del acceso de los estudiantes a los recursos educativos. (5) Promover el desarrollo del pensamiento crítico mediante la conciencia y la racionalización de los procesos comunicativos y mediante la interacción con los compañeros. (6) Potenciar el autoaprendizaje basado en el trabajo intelectual individual y el uso de fuentes propias de conocimiento.

**Lineamientos:** (a) Concientizar a los docentes de la institución sobre la importancia que para la educación tienen las TIC como herramienta indispensable en el procesamiento y transmisión de información y en el proceso comunicacional entre los protagonistas del escenario educativo. (b) Usar nuevas estrategias basadas en TIC que le permitan acompañar a los docentes en el logro de sus objetivos de la enseñanza, aportando las experiencias y conocimientos que previamente tienen desde su desempeño profesional y su bagaje intelectual. (c) Proporcionar a los docentes, materiales con información de cómo pueden aplicar estrategias didácticas para utilizar las Tecnologías en la tarea educativa como un medio para mejorar la calidad de la enseñanza en y desde el aula. (d) Promover con el uso de estrategias de enseñanza innovadoras las competencias tecnológicas requerida por los estudiante de nuevo ingreso del Programa de Formación en Informática

**Beneficiarios:** Los beneficiarios directos de la presenta propuesta son los docentes pertenecientes al Programa nacional de formación en Informatica y los Indirectos serán los estudiantes de nuevo ingreso al

Programa nacional de formación en Informática del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión Machiques.

**Estrategias Recursos y Actividades:** Las estrategias de enseñanza estarán siempre compuestas por las siguientes características:

- **Título:** Representan de manera sintética la estrategia, el recurso o la herramienta a la que se refiere su contenido.
- **Descripción:** Detalla el título avanzado del contenido, aprovechando la mayor extensión y detalle de este y, por tanto acotando sus principales aspectos.
- **Objetivo:** Describe la finalidad concreta de la estrategia, los objetivos secundarios indirectos comunes a todas las estrategias propuestas.
- **Adquirir o desarrollar habilidades en el uso y la comunicación mediante las herramientas tecnológicas y, colateralmente, habilidades generales en el uso de las TIC aplicables al entorno personal y profesional.**
- **Potenciar la construcción colectiva del conocimiento mediante el intercambio comunicativo con las tecnologías.**
- **Promover el desarrollo del pensamiento crítico mediante la conciencia y la racionalización de los procesos comunicativos y mediante la interacción con los compañeros.**
- **Potenciar el autoaprendizaje basado en el trabajo intelectual individual y el uso de fuentes propias de conocimiento.**
- **Posible Aplicación:** Precisa los parámetros bajo los cuales se considera conveniente utilizar la receta. Las indicaciones son particulares de cada una de ellas.
- **Dificultad:** Explicita el nivel de dominio necesario en cuanto a tecnología educativa se refiere para la aplicación de la estrategia. Se concreta uno de cinco niveles posibles representados mediante símbolos (\*), que van desde la dificultad mínima hasta la máxima, pasando por la escasa, la media y la elevada.
- **Tiempo de Preparación:** Concreta el tiempo aproximado previsto para la implementación de la estrategia partiendo del nivel de dificultad y teniendo en cuenta el resto de parámetros que la definen. Las hay que no requieren casi de preparación, mientras que otras deben ser convenientemente planificadas.
- **Tiempo de realización:** Avanza el período temporal sobre el que se prolonga la estrategia. Es variable dependiendo de cada una, y puede incluir un período previo o posterior a la temporalización

cronológica de la asignatura en el calendario, puesto que pueden comportar tareas de planificación o valoración posterior. Los tiempos son relativos a la docencia de la asignatura.

- Ejemplo Práctico: Muestra una aplicación real de la receta, referenciándola.

## **Referencias Bibliográficas**

Beltrán, J. (1995). “Estrategias cognitivas y el aprendizaje”. Actas del II simposio de Psicología Educativa. Madrid.

Cabero, J (2007). Tecnología Educativa. Editorial McGrawHill. Primera Edición. Madrid.

Coll, C y Bollea, E (1990): Las intenciones educativas y los objetivos de la educación escolar, Alianza, Madrid.

Díaz y Hernández (2002). Estrategias Docentes para un Aprendizaje. Significativo, Mc Graw Hill, México, 2002.

Fernández, L. (2014). Modelo para la configuración de los requerimientos en tecnología de la información y la comunicación aplicables a los procesos educativos de las instituciones de educación básica de la gran caracas. Trabajo de grado para optar al título de Magister en sistemas de información. Universidad Católica “Andrés Bello”. Caracas

Márquez, P (2010). Esquema sobre las TIC y la sociedad de la información. Documento en Línea disponible en <http://dewey.uab.es.pmarquez>. [Consulta: 2016, Julio, 10].

Monereo, C (2007). Estrategias de enseñanza y aprendizaje, formación del profesorado y aplicación en la escuela. Barcelona, España, 2007 sexta edición

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO. (2005). Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente.

Plan de la Patria (2013-2019). Segundo plan socialista del desarrollo económico. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro 6.118 4 de diciembre 2013.

Sierra, R. (2007). Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios. Madrid: Paraninfo.

Zea, C. (2014). Red nacional para el aprendizaje y el uso de la tecnología. Altablero.

# ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES PARA APRENDIZAJE DEL LÉXICO EN TEXTOS DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Ángel Delgado\* Donaldo García\*\* y Endri González\*\*\*

9JJGH-74

## Resumen

El trabajo tuvo como objetivo analizar las estrategias y actividades utilizadas por dos textos escolares para el aprendizaje del léxico en la escuela primaria venezolana. Se sustentó en Rodríguez (2006), Giammatteo y otros (2010) y Moreno (2004). La investigación fue de tipo descriptivo-comparativa con un diseño documental. El corpus estuvo conformado por 306 actividades extraídas de doce textos, de primero a sexto grado, del área de lengua y literatura de la Colección Bicentenario y de la Enciclopedia Girasol. La técnica utilizada fue el análisis de contenido y el instrumento, una base de datos. El procedimiento estadístico fue la prueba de frecuencia. Se concluye que prevalece estrategias memorísticas y actividades son convencionales o lúdicas y como recurso instruccional, el diccionario.

**Palabras clave:** Enseñanza del léxico, estrategias para la enseñanza del léxico, léxico disciplinar.

## STRATEGIES AND ACTIVITIES FOR LEXICON LEARNING IN PRIMARY EDUCATION TEXTS

### Abstract

The objective of this study was to analyze the strategies and activities used by two school texts for the lexicon learning in the Venezuelan primary school. It was based on Rodríguez (2006), Giammatteo et al. (2010) and Moreno (2004). The research was descriptive-comparative with a documentary design. The corpus consisted of 306 activities extracted from twelve texts, from first to sixth grade, from the area of language and literature of the Bicentennial Collection and the Encyclopedia Sunflower. The technique used was content analysis and the instrument, a database. The statistical procedure was the frequency test. It is concluded that memory strategies prevail and activities are conventional or playful and as an instructional resource, the dictionary.

**Key words:** Teaching lexicon, strategies for lexicon teaching, lexicon disciplinary.

M.Sc. en Lingüística y enseñanza del lenguaje. Profesor Titular de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Católica Cecilio Acosta. Investigador responsable del proyecto de investigación: La Enseñanza del léxico en la escuela primaria. (Decanato de Investigación y Postgrado-UNICA). adelgado95@gmail.com

Cursante del Doctorado en Ciencias Humanas, M.Sc. en Lingüística y enseñanza del lenguaje. Profesor Agregado del Departamento de Lingüística y de la Maestría en Lingüística y Enseñanza del Lenguaje de LUZ. Coinvestigador del proyecto de investigación: La Enseñanza del léxico en la escuela primaria. (Decanato de Investigación y Postgrado-UNICA). donaldogf@gmail.com

Cursante de la Maestría en Lingüística y Enseñanza del Lenguaje de LUZ. Profesor. Especialidad Educación Integral. Coinvestigador del proyecto de investigación: La Enseñanza del léxico en la escuela primaria. (Decanato de Investigación y Postgrado-UNICA). Alfonso1976@hotmail.com

## Introducción

El niño inicia la adquisición y conformación de su vocabulario a partir del uso de palabras aisladas que luego pondrá en contexto y le permitirán conformar su competencia léxica, entendida como un subcomponente de la competencia comunicativa. A juicio de Cassany, Luna y Sanz (1998), la enseñanza de la lengua debe considerar el aprendizaje del léxico, en forma paralela a la adquisición del contacto con su entorno y con el resto de las áreas aprendizaje. Por lo tanto su función no es ampliar el componente vocabular del estudiante sino también su conocimiento sobre las características y funciones de las palabras como unidades léxicas.

Todo esto hace necesario la reorientación de la enseñanza del léxico en el aula venezolana, puesto que en Venezuela, se ha asumido la premisa de que el niño va conformando su parcela vocabular y, por ende, su enriquecimiento, mediante la interacción verbal que haga en su entorno. Esta concepción ha relegado la enseñanza de léxico a las aulas de segundas lenguas (L2), bien sea como L2 propiamente dicho o de lenguas extranjeras (LE) ya que el hablante focaliza en el léxico sus necesidades de comunicación. Las observaciones empíricas y la experiencia en aula del investigador le han permitido detectar que en la enseñanza del léxico en el aula venezolana se recurre, exclusivamente, a actividades convencionales, en algunos casos, lúdicas. Todos estos tipos de actividades son memorísticas y descontextualizadas. La presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias y actividades utilizadas por dos textos escolares para el aprendizaje del léxico en la escuela primaria venezolana.

## **Fundamentación teórica**

### **1. Enseñanza del léxico**

En el proceso de enseñanza y aprendizaje, existen un conjunto de principios metodológicos que les permiten a los docentes sistematizar dicho procesos. Entre estos principios metodológicos se encuentra los términos enfoques y métodos. Ambos tienden a confundirse, Según Cortés (2000), el enfoque plantea los principios epistemológicos y pedagógicos sobre la enseñanza y el aprendizaje del objeto de estudio, en este caso la lengua y, específicamente, el léxico; mientras que el método alude a los principios metodológicos que rigen la actividad en el aula. Estos inciden en la selección de los contenidos y lo relacionado con la gestión didáctica, tales como la determinación de las estrategias y de las actividades, entre otros aspectos. Se podría decir que el enfoque es teórico y los métodos son procedimentales.

En el caso del léxico, por ser un nivel de la lengua, su enseñanza ha estado vinculada a la enseñanza de la lengua en general. El tratamiento que se le ha dado ha dependido si el aula es de lengua materna (LM) o de segundas lenguas (L2). En el caso de LM el interés es menor ya que los diversos enfoques y métodos ha privilegiado o bien la gramática o bien las cuatro macrohabilidades de la lengua (leer, hablar, escuchar o escribir). En lo que respecta a las aulas de L2 o LE, el interés ha sido distinto ya que, como plantea Vidiella (2012) el aprendizaje del léxico le permite al estudiante, en principio, aprender a comunicarse y, luego, cuando incrementa su vocabulario, le permitirá tener una mayor conciencia del léxico y de la gramática de la lengua que aprende.

El tratamiento en los principales enfoque utilizado en la escuela venezolana es muy variado:

1. El **Tradicional o gramaticalista**: No tiene sustento en ninguna teoría lingüística ni psicológica. Se enseña el vocabulario escrito mediante listas y glosarios con actividades descontextualizadas y un aprendizaje memorístico.
2. El **Estructuralista**: Se sustenta en la lingüística estructuralista americana o europea que concibe la lengua como un sistema de elementos relacionados y el léxico deriva de la construcción sintáctica. La teoría psicológica que lo soporta es la Conductista para quien el aprendizaje de la lengua se basa en la producción de respuestas a estímulos lingüísticos. Al igual que el Gramaticalista, se enseña el vocabulario escrito mediante listas y glosarios con actividades descontextualizadas y aprendizaje memorístico
3. El **Comunicativo-funcional**: Se sustenta en la lingüística funcional, la lingüística textual y la pragmática. Prioriza la lengua con fines comunicativos y promulga el desarrollo de la competencia comunicativa. Recurre a la Teoría constructivista y la psicología cognitiva. El aprendizaje de la Lengua es una construcción del aprendiz en función de sus conocimientos previos. Se enseña el vocabulario de acuerdo con las exigencias del acto comunicativo. Se valora la planificación léxica y su selección obedece en criterios temáticos
4. **Enfoque basado en estrategias múltiples**: Fue propuesto por Giammateo y otros (2009), se sustenta en el enfoque comunicativo funcional y su finalidad es el desarrollo del léxico y el incentivo de la lectura y la escritura de textos disciplinares y literarios. Así como promover la capacidad integradora del significado de las palabras

disciplinares y operativas que se involucran en los procesos de comprensión y producción de textos y el desarrollo de las destrezas representacionales que se establece por medio del léxico y el contexto.

Los tres primeros enfoques consideran el léxico en forma marginal, bien subordinada a la sintaxis o al desarrollo de la competencia comunicativa, solo el enfoque propuesto por Giammateo y otros (2009) le otorga un valor importante para el desarrollo de la lectura y la escritura ya que «no es posible realizar una propuesta relativa al vocabulario separada de su contexto de uso que solo podemos aislarlo con fines operativos, para luego reintegrarlo al texto en el que la palabra encuentra su significación y su utilidad» (p. 33).

Además de los enfoques, en la enseñanza del léxico también se presentan dos formas de aprendizajes: el explícito o directo y el implícito o indirecto. El primero propone una enseñanza intencionada del léxico, mediante el estudio de contenidos y desarrollo de actividades relacionadas con el vocabulario en sus diferentes niveles: ortográfico, fonológico y morfológico, sintáctico o semántico. El aprendizaje implícito o intencional, es quizás el más tradicional y se logra mediante el desarrollo de contenidos o actividades que requiera del estudiante conocer el significado de ciertas lexías desconocidas, bien sea mediante el contexto o por el diccionario. Para Nation (2001:232), «Incidental learning guessing from context is the most important of all sources of vocabulary learning. This is particularly true for native speakers learning their first language<sup>1</sup>». En este tipo de aprendizaje el docente se vuelve un modelo para el desarrollo del léxico.

Como plantea Rodríguez (2006) ambas tendencias no son excluyentes. Por el contrario se complementan y permiten compensar deficiencias que conllevan de un estudio descontextualizado y aislado:

«En numerosas ocasiones, resulta inevitable desarrollar explícitamente ciertos aspectos del vocabulario, en particular, los relacionados con el contenido y con la derivación: los contextos en los que se insertan las piezas léxicas no siempre permiten la inferencia de este tipo de información (semántica y gramatical). Se hace necesaria, en tal caso, una reiterada, y no siempre viable, exposición al mismo vocabulario, en diferentes marcos discursivos». (p. 105).

## **2. Estrategias para el aprendizaje del léxico**

---

<sup>1</sup> El aprendizaje incidental del léxico es supuestamente la fuente más importante para el aprendizaje del vocabulario. Esta premisa resulta válida para el aprendizaje de hablantes nativos en su lengua materna (Traduc. del autor).



Las estrategias son otro componente importante de la gestión didáctica y están vinculadas con el enfoque y el método de enseñanza y aprendizaje general y específico de cada disciplina. El currículo debe brindarle al docente un espectro de los tipos de estrategias que puedan ser utilizadas para el desarrollo del proceso educativo. Según Díaz-Barriga y Hernández (2002:140) se pueden concebir como «procedimientos flexibles, heurísticos (nunca como algoritmos rígidos) y adaptables, dependiendo de los distintos dominios del conocimiento, contextos o demandas de los episodios o secuencias de enseñanza de que se trate».

Esta concepción de estrategias considera al docente y al estudiante como entes reflexivos y estratégicos, capaz de seleccionar las estrategias en función del contexto de enseñanza y aprendizaje con el fin de promover aprendizajes significativos de calidad. Díaz-Barriga y Hernández (2002: 141) distinguen entre estrategias de enseñanza y de aprendizaje. Las primeras, siguiendo a Meyer, Shuell, West, Framer y Wolf, las define como los procedimientos que permiten promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos; y las segundas son las que utilizan los aprendices para aprender, recordar o solucionar algún problema relacionado con los contenidos de los aprendizajes. Para Brown y para Flavell y Wellman citados por Díaz-Barriga y Hernández (2002), los tipos de conocimientos a los que se enfrentan los aprendices son: a) procesos cognitivos básicos, b) conocimientos conceptuales específicos; c) conocimientos estratégicos y d) conocimientos metacognitivos.

Los tipos de estrategias de enseñanzas y de aprendizajes son muy variadas. Las de enseñanzas las clasifica en tres: 1) generales de enseñanza, 2) según el episodio del proceso de enseñanza y aprendizaje y 3) según el proceso cognitivo atendido. Las de aprendizaje, también las ordena en tres grupos: 1) las generales de aprendizajes, 2) las de aprendizajes para contenidos declarativos de tipo factual y 3) las referidas a contenidos declarativos complejos. En este trabajo se consideraron como indicadores de análisis las estrategias de aprendizajes referidas a los conocimientos conceptuales específicos que propone Rodríguez (2006).

Según Rodríguez (2006), para el aprendizaje del léxico se recurren a tres tipos de estrategias: a) las cognitivas, b) las comunicativas o de compensación y c) las memorísticas. La primera «se destinan a la manipulación consciente de la lengua para propiciar el aprendizaje» y las comunicativas «suponen la aplicación de técnicas que permiten compensar los problemas que dificultan los intercambios comunicativos» (P.131). Por su lado, las memorísticas tienen como propósito «la recuperación del léxico, la recepción o comprensión y el almacenamiento mental de

las palabras. Tienen por objetivo facilitar la comprensión de los términos desconocidos que surgen en el discurso y, al mismo tiempo, propiciar el reconocimiento de nuevos usos y significados» (P. 134).

### **3. Actividades para el aprendizaje del léxico**

Para Cortés (2002:51), las actividades son uno de los componentes esenciales de las tareas que son definidas como «la labor de comprensión y/o producción en la LM que realizan unos aprendientes siguiendo unas instrucciones, y que aspiran, en última instancia, al desarrollo de unos aspectos concretos [...]».

Para la enseñanza del léxico se han desarrollado un conjunto de actividades. Casanny, Luna y Sáenz (1998) no han establecido una tipología respectiva sino que han inventariado un conjunto de actividades y estrategias. Parte de una estrategia propuesta por Mc Dowell, citados por los autores, que presenta el siguiente procedimiento: a) escribir la palabra, b) escribir su traducción, c) escribir su definición, d) relacionarla con otras palabras, e) intentar recordar cómo suena, f) asociar su sonido al de otras palabras, g) repetirlas mentalmente, h) pensar en un contexto en donde pueda ser utilizada, i) asociarla con un sinónimo o antónimo, j) formarse una imagen mental de la palabra o del objeto, k) hacer un dibujo o gráfico. Esta estrategia es más que una actividad o una estrategia de enseñanza, una estrategia de aprendizaje que pudiera verse como muy recetaria.

Las actividades propuestas por los autores sigue presentando las características de ser memorísticas, descontextualizadas y poco permiten el desarrollo de la competencia léxica como una subcompetencia de la competencia comunicativa. Moreno (2004), tomando como sustento teórico el enfoque léxico de Lewis, que según Peñalver (1991) tiene como objetivo:

«Reconocer la importancia de la semántica y ponerla como punto de partida en lugar de punto de llegada es algo que nunca se había hecho por influencia de la gramática tradicional, que, como sabemos, relegaba el plano semántico y concedía toda la prioridad a la gramática (morfología y sintaxis), sobre la primera. Esta medida evidentemente ha beneficiado a la enseñanza de la lengua materna y hoy los especialistas no dejan de insistir en la gran importancia del plano léxico-semántico» (p.92).

Organiza las actividades que tradicionalmente han sido usadas para la enseñanza del léxico en dos grupos las convencionales y las lúdicas. La primera se concibe como el conjunto de ejercicios de vocabulario que tienden a ser de resolución individual, poco contextualizados y algo mecánicos. Son los más usados por la tradición escolar. Entre las actividades se destacan la

clasificación del vocabulario según la clase de palabras o partes de la oración, la relaciona las palabras con su definición, la organización de vocablos por orden alfabético, las familias léxicas, los campos semánticos, sinónimos o antónimos, la construcción de frase a partir de vocablos y la búsqueda en diccionarios.

Las estrategias lúdicas son ejercicios que recurren al juego y al componente cooperativo para su realización. Presentan poca contextualización. Entre las actividades más usuales se encuentran las sopas de letras, los crucigramas, las palabras cruzadas (imagen-vocablo), cruzaletas, formar palabras con las letras de una palabra, la palabra oculta, construcción de un acróstico y los pictograma (plasma con un dibujo una de las palabras).

A estos dos grupos le adiciona las actividades de constelación y las de dramatización que permite dar cuenta de las múltiples relaciones que se establecen entre los vocablos, además de garantizar «la realización de tareas y ejercicios de escritura y de expresión oral que garanticen la memorización del nuevo vocabulario, al tiempo que practican las cuatro destrezas básicas de la lengua: producción y recepción oral y escrita» (Moreno Ramos; 2004: 162). Las estrategias de constelación se basan en producir palabras a partir de un vocablo generador (input). Los vocablos van emergiendo a partir de relaciones lingüísticas de tipo fonetológicas, morfológicas y léxicosemánticas. La tarea se puede resolver en pequeños grupos de cuatro, o bien de manera conjunta por el grupo-aula en la pizarra, con el correspondiente apoyo docente. Con este vocabulario surgido se pasa a tareas de escritura, de expresión oral. Las actividades se sustentan en realizar, en forma oral o escrita, a partir de un vocabulario aislado una tarjeta postal, una noticia, un anuncio para un cartel publicitario, un minirelato según la técnica del binomio fantástico, una miniconferencia (uno o dos minutos), contar un recuerdo personal, un viaje, una anécdota, la entrevista a un personaje famoso, o un telediario con noticias escolares.

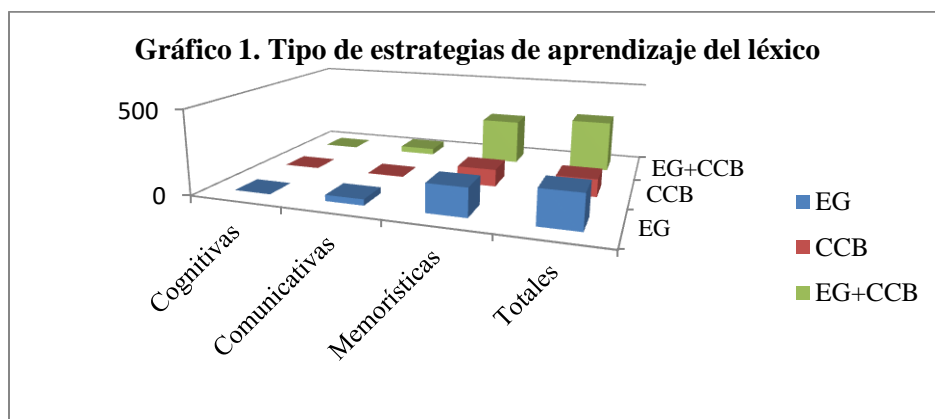
Las estrategias de dramatización son actividades que integran el vocabulario tanto en el lenguaje verbal como en el no verbal, por medio de la escenificación de situaciones comunicativas específicas. Con ellas se ponen en práctica las destrezas comunicativas para solventar distintas situaciones. Ejercitan simultáneamente el plano intelectual, el imaginativo, el motor y el afectivo, dado que interactúan en una situación virtual. Sus actividades tienen un carácter lúdico y entre las que se encuentran los juegos de puesta en marcha, los de vocalizaciones con algunas de las palabras, los de expresión corporal y las escenificaciones de situación conflictiva sugerida por el vocabulario.

## Metodología

La presente investigación es de tipo descriptiva-comparativa con un diseño documental. El corpus está conformado 306 actividades, extraídas de doce textos, de primero a sexto grado, del área de lengua y literatura de la serie El Cardenalito, Lengua y Literatura de la Colección Bicentenario y la Enciclopedia Girasol. Con dichos textos se conformó una base de datos. La técnica de recolección de datos fue el análisis de contenido y como instrumento se diseñó una base de datos cuyos campos fueron: 1) tipo de texto, 2) año de edición, 3) total de página y/o total de página de la sección, 4) total de actividades y/o total de actividades por sección, 5) tipo de enseñanza del léxico (implícito y explícito), 6) tipo de actividades, 7) tipo de estrategias de para el aprendizaje del léxico. El procesamiento estadístico que se utiliza fue la estadística descriptiva, prueba de frecuencia.

## Discusión de resultados

Las estrategias de aprendizajes del léxico propuestas por Rodríguez (2006). Los resultados nos permiten afirmar que 268 actividades relacionadas con el léxico son de tipo memorísticas, al discriminarse por colección, 166 (82.18%) se encuentran en la Enciclopedia Girasol y 102 (98.08%) en la Colección Bicentenario. Le siguen las comunicativas o de compensación con 38, repartidas de la siguiente manera: 36 (17.82%) en Girasol y 2 (1.92%) en El Cardenalito. Las estrategias cognitivas no aparecieron en ninguna de las actividades (Ver gráfico 1).

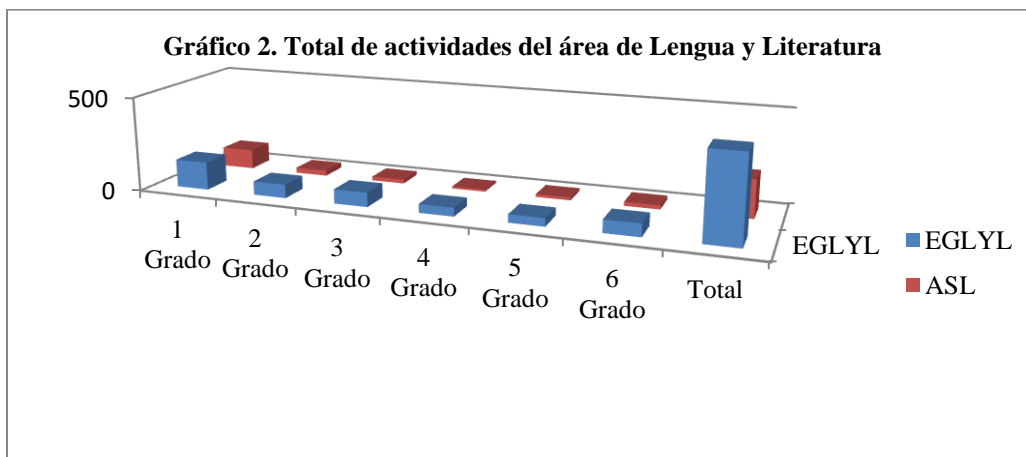


Fuente: los autores

Los resultados permiten afirmar que las actividades para la enseñanza del léxico presente en los textos escolares venezolanos tienen como propósito la memorización de listas de palabras

o el desarrollo de actividades descontextualizadas. Esto trae como consecuencia una enseñanza tradicional y un aprendizaje fragmentado sin conexiones que no permite el enriquecimiento del vocabulario ni el desarrollo de la competencia léxica.

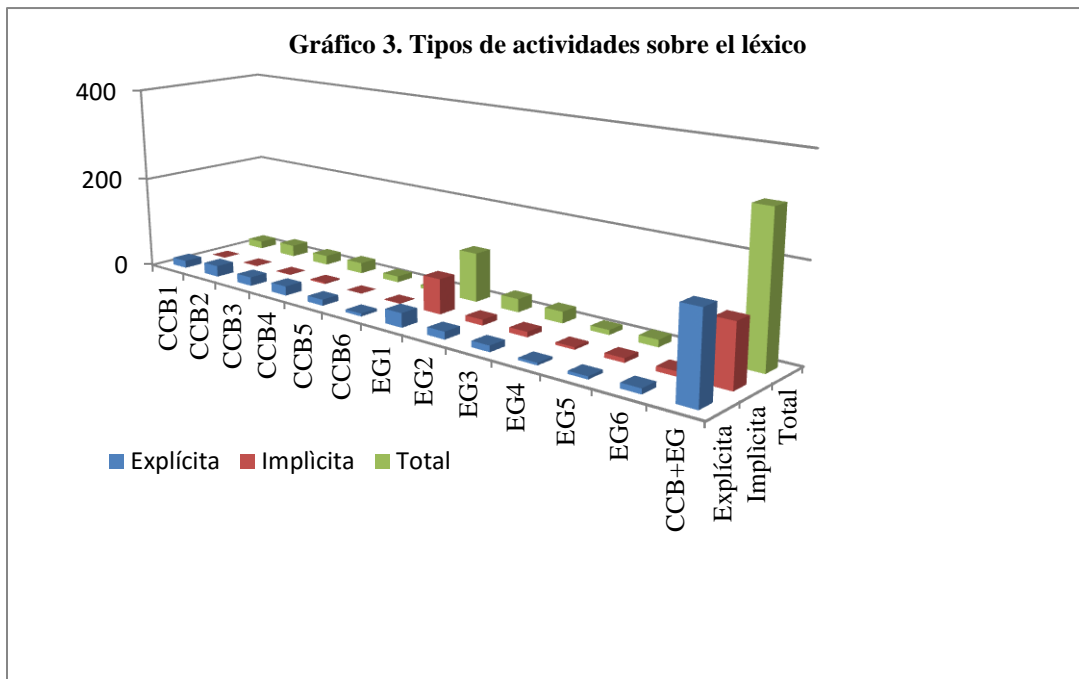
El primero aspectos que se analizó fue el número de actividades relacionadas con el léxico. La serie EL CARDENALITO presenta de un total de 284, de las cuales solo 104 están relacionadas con la enseñanza del léxico; mientras que en la ENCICLOPEDIA GIRASOL, del total general, 1877 actividades, 452 (24,08) son para el área de lengua y 202 están relacionadas con la enseñanza del léxico. Es importante destacar que en la COLECCIÓN BICENTENARIO las actividades sobre el léxico se distribuyen de la siguiente manera 25 en 2<sup>do</sup> grado, 23 para 4<sup>to</sup>, 20 en 3<sup>er</sup>, 16 en 1<sup>er</sup>, 13 en 5<sup>to</sup> y 7 en 6<sup>to</sup>. En la ENCICLOPEDIA GIRASOL, la relación es la siguiente: 104 en 1<sup>er</sup> grado, 28 en 2<sup>do</sup>, 24 en 3<sup>er</sup>, 21 en 6<sup>to</sup>, 15 en 5<sup>to</sup> y 10 en 4<sup>to</sup>. No se tienen las causas precisas de porque el número de actividades no se mantiene y decrece paulatinamente. Sería de interés establecer las posibles causas (ver gráfico 2).



Fuente: El autor

Con la totalidad de las actividades sobre el léxico se procedió a determinar cuál era la proporción de actividades que permiten un aprendizaje explícito e implícito. Del total de 306 actividades, 179 (58,50%) son explícitas y 127 (41,50%) implícitas. Al discriminarlas por serie, en la ENCICLOPEDIA GIRASOL, la relación es la siguiente en 1<sup>er</sup> grado 30 (28,85%) son explícitas y 74 (71,15%) son implícitas; en 2<sup>do</sup> grado 16 (57,14%) frente a 12 (42,86%); en 3<sup>er</sup> 13 (54,16%) versus 11 (45,84%); en 4<sup>to</sup> se observa un equilibrio 5 son explícitas y 5 implícitas; en 5<sup>to</sup> 6 (40%) y 9 (60%); y, finalmente, en 6<sup>to</sup> 11 (52, 38%) procuran un aprendizaje explícitos y 10 (47,62%), uno implícito. En EL CARDENALITO, las relación es totalmente distinta, en 1<sup>er</sup> grado (16) y en 5<sup>to</sup>,

todas las actividades son explícitas: 16 y 13, respectivamente. En 2<sup>do</sup>, 24 (96,06%); 3<sup>ero</sup>, 19 (95%) y 6<sup>to</sup>; 6 (85,71%) son explícitas y solo hay 1 actividad implícita en cada grado. En lo que respecta a 4<sup>to</sup> grado la relación de actividades explícita-implícitas es de 20(86,96%) y 3(13,04%) (ver el gráfico 3).

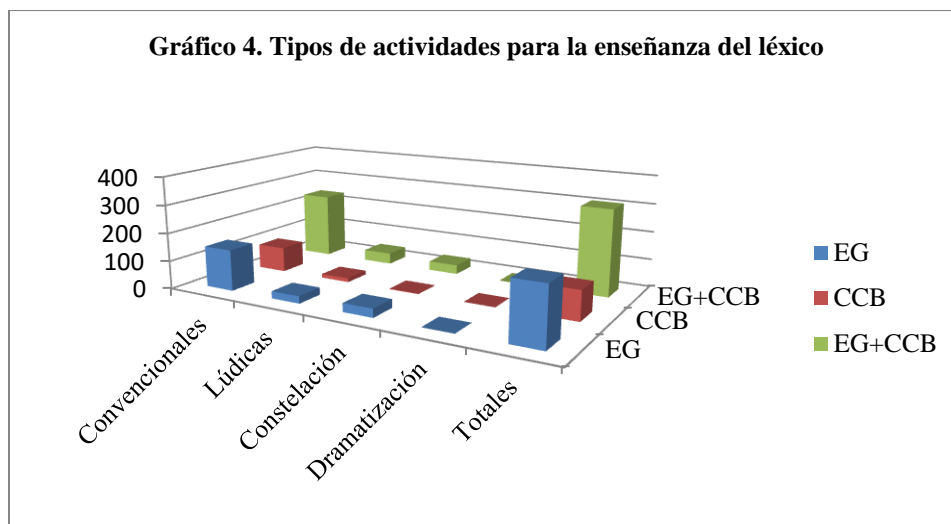


Fuente: El autor.

Estos resultados permiten afirmar que en la ENCICLOPEDIA GIRASOL se estudian como piezas aisladas pero también lo inserta en contexto para su mayor comprensión, tal como lo plantea Rodríguez (2006) mientras que en la serie EL CARDENALITO, el léxico se enseña como listas y glosarios aislados.

Al clasificar las actividades para el aprendizaje del léxico, a partir de la propuesta realizada por Moreno (2004), los resultados fueron los siguientes del total general de actividades (308)<sup>2</sup>, 235 actividades son de convencionales, 40 son lúdicas y 33 son de constelación. Al discriminarlas por serie, en la ENCICLOPEDIA GIRASOL, 146 (71,93%) son convencionales, 31 (15,27%) son de constelación y 26 (12,80%) son lúdicas; mientras que en EL CARDENALITO, 89 son convencionales; 14, lúdicas y 2 de constelación. Ninguna de las dos series recurren a las estrategias de dramatización (ver gráfico 4).

<sup>2</sup> En el corpus de 306 actividades, dos actividades que podían ser ubicadas en dos tipos por lo que se maneja un total de 308.



Fuente: El autor

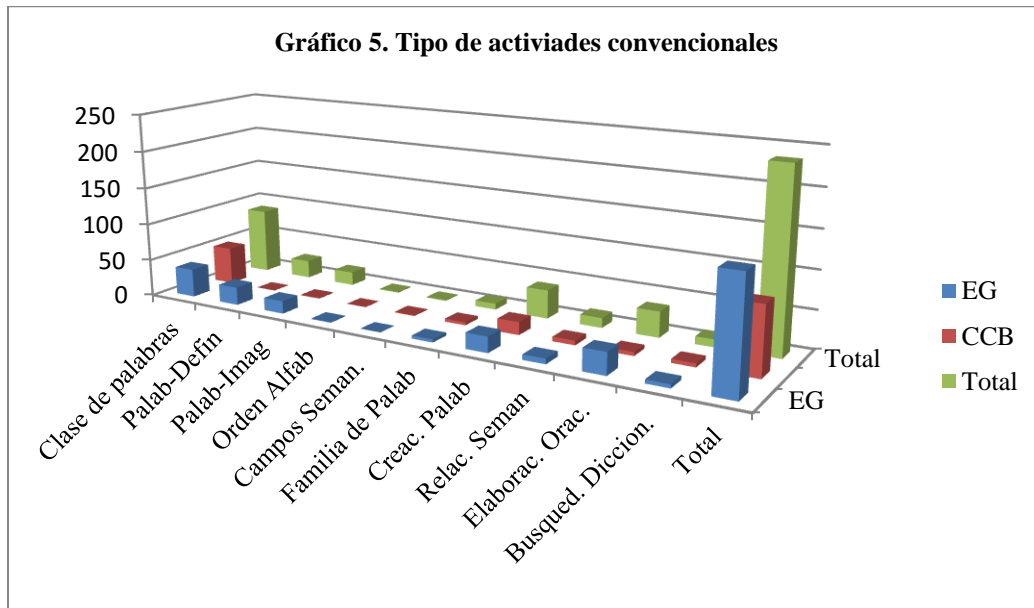
Los resultados permiten confirmar que ambas series se asocian con del Enfoque Tradicional para el aprendizaje del léxico ya que como plantea Moreno (2004:164) los ejercicios suelen ser «de resolución individual, poco contextualizados y algo mecánicos». En el caso de la ENCICLOPEDIA GIRASOL hay un intento por proponer actividades que consideren que el vocabulario no son piezas léxicas aisladas, sino redes o constelaciones de relaciones lingüísticas.

Una vez analizadas los tipos de actividades en general, se procedió a determinar cuáles eran los subtipos de actividades preferidas en cada tipo de la propuesta de Moreno (2004). En lo que respecta a las actividades convencionales, en las dos series:

1. 88 buscan la clasificación de las clases de palabras.
2. 38, la construcción de palabras, bien sea mediante la unión de afijos y lexemas o mediante la unión de letras o sílabas.
3. 34 tiene como objetivo la construcción o reconstrucción de oraciones.
4. 34 solicitan que a una palabra se le dé una definición, o viceversa.
5. 18 piden que se le asigne a un dibujo una palabra.
6. 13 son ejercicios de relaciones semánticas.
7. 10 piden buscar palabras en el diccionario.
8. 8, elaborar familias de palabras.
9. 1 hacer orden alfabético de palabras y determinar campos semánticos <sup>3</sup> , respectivamente.

<sup>3</sup> la actividad no se enuncia con claridad su propósito.

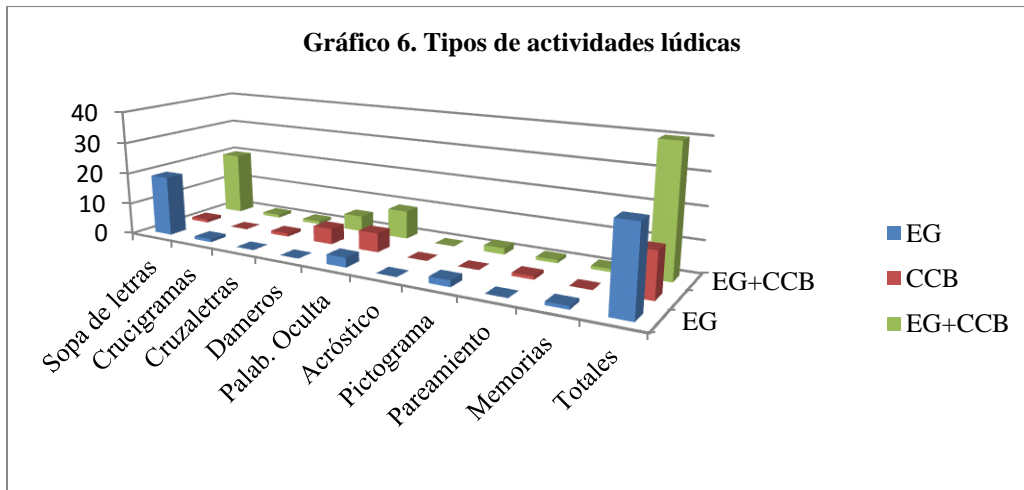
En ambas serie prevalecen los ejercicios relacionados con la clasificación de clases de palabras o partes de la oración, 50 (56,18%) en la COLECCIÓN BICENTENARIO y 38 (26,03%) en la ENCICLOPEDIA GIRASOL. Estos datos permiten confirmar lo planteado arriba sobre el enfoque usado en ambas serie de textos escolares para el aprendizaje del léxico en la escuela primaria, así como afirmar que la ENCICLOPEDIA GIRASOL tiende a presentar más variedad de actividades que la serie EL CARDENALITO (ver gráfico 5).



Fuente: El autor

En lo que respecta a las actividades lúdicas, del total de 40 actividades, 20 son de tipo sopa de letras, 9, palabras ocultas; 5, damero; 2, dibujos o pictogramas y solo una actividad es de tipo crucigrama, cruzaletas, juego de memorias y pareamiento, respectivamente. Al discriminarla por serie, en la ENCICLOPEDIA GIRASOL se prefieren los sopas de letras con 19 (73,08%) actividades y en la COLECCIÓN BICENTENARIO, la palabra oculta, 6 (42,86%) y los dameros, 5 (35,72%). Estos datos permiten confirmar lo concluido anteriormente sobre el aprendizaje del léxico en la escuela primaria (ver gráfico 6).





Fuente: El autor

En cuanto a las actividades de constelación, de 33 actividades 30 son de tipo producción de textos y 3 de comprensión de textos a partir de vocablos generadores. En el caso de la ENCICLOPEDIA GIRASOL se prefieren las actividades de producción, 28 (90,32%), mientras que en EL CARDENALITO las de comprensión textual 3 (100%). Indudablemente, estas actividades se acercan tímidamente a las verdaderas actividades de constelación, ya que tienen ciertos elementos que permitieron catalogarlas como tal. Todo esto ratifica el carácter tradicional que tiene el aprendizaje del léxico en la escuela primaria venezolana.

### Conclusiones

Una vez analizado la información obtenida sobre las estrategias y actividades usadas para el aprendizaje del léxico en la escuela primaria venezolana se puede concluir. Se promueve un aprendizaje explícito del léxico por medio de contenidos temáticos y actividades dedicadas a tal fin. El uso de la comprensión y producción de textos orales y escritos para la enseñanza del léxico es limitado y varía de colección en colección, La ENCICLOPEDIA GIRASOL considera más el aprendizaje implícito que la COLECCIÓN BICENTENARIO.

Los textos escolares privilegian para el aprendizaje del léxico, actividades convencionales de resolución individual, poco contextualizadas, preferentemente relacionadas con la identificación de las clases de palabras, la construcción o reconstrucción de oraciones y la asociación de una palabra con una definición. También se recurren a actividades lúdicas, especialmente a las sopas de letras, también poco contextualizadas pero con cierto componente cooperativo. La Enciclopedia Girasol utiliza ciertas actividades que pueden ser catalogadas como

de constelación aunque no presentan en su totalidad las características ni el propósito que las definen como tal. Estos aspectos del modelo didáctico estudiados nos permiten concluir que el aprendizaje del léxico en la escuela primaria venezolana se asocia al enfoque tradicionalista.

### **Referencias bibliográficas**

Cassany, D; Luna, M y Sanz, G. (1998). *Enseñar Lengua*. Barcelona: Editorial Grao.

Cortés, M. (2000). *Guía para el profesor de idiomas. Didáctica del español y segundas lenguas*. Barcelona: Ediciones Octaedro.

Díaz, F y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. México: McGraw Hill.

Giammatteo, M; Albano, H; Trombetta, A y Ghio, A. (2009). “El aprendizaje léxico: una propuesta de estrategias múltiples”. En Giammatteo, M y Albano, H. (Coord) *Lengua. Léxico, gramática y texto: Un enfoque para su enseñanza basado en estrategias múltiples* (17-43) Buenos Aires: Editorial Biblos.

Gutiérrez, J y Rincón, L. (2008). *Enciclopedia Girasol 1*. Caracas: Editorial Girasol.

Gutiérrez, J y Rincón, L. (2007). *Enciclopedia Girasol 2*. Caracas: Editorial Girasol.

Gutiérrez, J y Rincón, L. (2013a). *Enciclopedia Girasol 3*. Caracas: Editorial Girasol.

Gutiérrez, J y Rincón, L. (2013b). *Enciclopedia Girasol 4*. Caracas: Editorial Girasol.

Gutiérrez, J y Rincón, L. (2014a). *Enciclopedia Girasol 5*. Caracas: Editorial Girasol.

Gutiérrez, J y Rincón, L. (2014b). *Enciclopedia Girasol 6*. Caracas: Editorial Girasol.

Muñoz, M. (2013a). *El Cardenalito, Lengua y Literatura. Primer Grado*. Caracas: Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Muñoz, M. (2014). *El Cardenalito, Lengua y Literatura. Segundo Grado*. Caracas: Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Muñoz, M. (2012a). *El Cardenalito, Lengua y Literatura. Tercer Grado*. Caracas: Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Muñoz, M. (2013b). *El Cardenalito, Lengua y Literatura. Cuarto Grado*. Caracas: Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Muñoz, M. (2013c). *El Cardenalito, Lengua y Literatura. Quinto Grado*. Caracas: Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Muñoz, M. (2012b). *El Cardenalito, Lengua y Literatura. Sexto Grado*. Caracas: Gobierno Bolivariano de Venezuela.

Moreno, J. (2004). Enseñar lengua desde un enfoque léxico. *Glosas Didácticas. Revista Electrónica Digital*. N° 11. P: 162-168. Recuperado en: <http://www.um.es/glosasdidacticas/doc-es/13moreno.pdf>.

Nation, P. (2001). *Learning Vocabulary in another Language*, Cambridge University Press.

Peñalver, M. (1991) *La Lingüística y la enseñanza de la lengua española en el Bachillerato*. Granada: Comares.

Muñoz, M. (2012b). *Enciclopedia Girasol 1*. Caracas: Editorial Santillana.

Vidiella, M. (2012). *El enfoque léxico en los manuales de ELE*. Barcelona: Universitat de Barcelona: Memoria de Máster. Recuperado en <http://www.mecd.gob.es/redele/Biblioteca-Virtual/2006/memoriaMaster/1-Semestre/RODRIGUEZ-G.html>

# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE Y LOS CONTENIDOS MATEMÁTICOS. CATEGORÍAS PARA SU ANÁLISIS

Nohemí Mora\* María Bastidas\*\*

9JJGH-85

Resumen

El aprendizaje escolar, y en particular el aprendizaje de los contenidos matemáticos, exigen que el estudiante ponga en marcha diversos mecanismos cognitivos para interiorizar la nueva información y convertirla en conocimientos útiles. El objetivo de esta investigación es proponer la operacionalización de los constructos actividades de aprendizaje y contenidos de aprendizaje. El estudio es de tipo proyectivo, con diseño de fuente documental. Los resultados permitieron obtener las categorías de análisis asociadas a las actividades de aprendizaje (adquisición y organización del conocimiento, procesamiento de la información, aplicación de la información y conciencia del proceso de aprendizaje) y los contenidos de aprendizaje (categoría conceptual, procedimental y actitudinal).

**Palabras clave:** Aprendizaje, contenidos, matemáticos.

## LEARNING ACTIVITIES AND MATHEMATICAL CONTENTS. CATEGORIES FOR ANALYSIS

**Abstract**

School learning, and in particular the learning of mathematical contents, require the student to initiate various cognitive mechanisms to internalize the new information and turn it into useful knowledge. The objective of this research is to propose the operationalization of the constructs learning activities and learning contents. The study is of projective type, with design of documentary source. The results allowed to obtain the categories of analysis associated with learning activities (acquisition and organization of knowledge, information processing, application of information and awareness of the learning process) and learning contents (conceptual, procedural and attitudinal category).

**Key words:** Learning, content, mathematics.

\* Técnico Superior Universitario en Química, Mención Procesos; Licenciada en Educación, Mención, Matemática y Física, MSc. Scientiarum en Matemática: Mención Docencia (LUZ). Profesora de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto de Mejoramiento Profesional, Núcleo Académico Zulia y Profesora a tiempo convencional de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad, Extensión Zulia. nohemimorag@gmail.com.

\*\* MSc. Scientiarum en Matemática: Mención Docencia (LUZ). Ingeniera Industrial (LUZ). Profesora en la cátedra de Cálculo Numérico de la UNEFA. Profesora Contratada en la Universidad del Zulia. patriciabastidasg@gmail.com

## Introducción

El aprendizaje de los contenidos matemáticos, es un proceso de construcción socialmente mediado. Esto quiere decir que, los alumnos no aprenden recibiendo y acumulando pasivamente información del entorno, sino que lo hacen a través de un proceso activo de elaboración de significados y de atribución de sentidos. Donde el discente, pone en marcha diversos mecanismos cognitivos que le permiten interiorizar la nueva información que se le está ofreciendo y así convertirla en conocimientos útiles, que son llevados a cabo en un entorno social determinado, mediante la interacción, la negociación y la comunicación con otras personas en contextos particulares, culturalmente definidos, y en el que determinados instrumentos culturales juegan un papel decisivo.

El estudiante, tras tomar conocimiento de la información, debe comprenderla, analizarla y juzgarla para estar en condiciones de aplicar los datos, para lo cual se hace necesario el uso de actividades de aprendizaje, entendidas como aquellas tareas que el alumno debe realizar para llevar a cabo el proceso de aprendizaje: analizar, investigar, diseñar, construir y evaluar. (Amarista, 2002).

Si el proceso de aprendizaje es exitoso, el individuo habrá adquirido conocimientos y valores que pueden incluso modificar su conducta. En ese sentido, el resultado del proceso de aprendizaje es una diversidad de saberes llamados contenidos, que en esencia representan lo que debe ser enseñado y aprendido en función de los programas determinados en el Currículo oficial (país, estado, región, centro), y adaptados a las necesidades de los estudiantes.

Es por ello que, una decisión clave en el proceso de enseñanza es delimitar lo que se tiene que aprender. Para ello, deberá plantearse qué contenidos son fundamentales y tienen que aprender todos los estudiantes, la base que deben adquirir todos los estudiantes, y a la que luego se van añadiendo contenidos en extensión o profundidad, en función de las posibilidades de los estudiantes.

Sin embargo y tomando en consideración lo anteriormente expuesto, los docentes utilizan en la enseñanza de las matemáticas situaciones de aprendizaje tradicionales que no llevan al logro de los objetivos de aprendizaje propuestos para esta asignatura. Ante esta situación, surge la necesidad de desarrollar una investigación que permita inferir si efectivamente existe una relación entre actividades y contenidos de aprendizaje, razón por la cual, se ha formulado como objetivo: proponer la operacionalización de los constructos actividades de aprendizaje y contenidos de aprendizaje, y así llevar a cabo la concreción de los fenómenos implicados en el proceso de investigación (León y Montero, 2003), con el objeto de permitir su observación y posterior medición.

Este artículo es un avance de investigación, sobre todo lo que se refiere al marco teórico de un proyecto más amplio titulado: “Relación entre las actividades de aprendizaje y los contenidos de aprendizaje matemático”. La investigación se divide en cuatro (4) partes. En la primera parte se procede a la definición de los constructos actividades de aprendizaje y contenidos de aprendizaje y a la descripción de su importancia, para concluir con una revisión de los contenidos impartidos en octavo grado de educación media diversificada.

En la segunda parte se presenta la metodología empleada en el estudio para dar cumplimiento al objetivo enunciado en la investigación. En la tercera parte se presenta a concreción de las variables de interés y su discusión que incluyó la explicación detallada de la metódica seguida para tal fin, y finalmente se presentan las conclusiones derivadas del esclarecimiento de los fenómenos en estudio.

### **Fundamentación teórica**

#### **Definición de proceso de aprendizaje**

El proceso de aprendizaje, es aquel a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación (Amarista, 2002). Por su parte, Garza y Leventhal (2000), señalan que el aprendizaje es el proceso donde no solo el sujeto incorpora destrezas o habilidades practicas, sino además “incorpora contenidos informativos o adopta nuevas estrategias de conocimiento y de acción” (p. 14).

Sin embargo, para que tenga lugar dicha adquisición de nuevos saberes, previamente al proceso de aprendizaje, se tienen que llevar a cabo ciertas actividades con el objeto de que se produzca en el individuo el aprendizaje. Una tarea que, a juicio de investigadores requiere de muchos esfuerzos, de maestros que estimulen, la lectura, los estilos de aprendizaje, y de las actividades de aprendizaje que prepare al estudiante para construir nuevos saberes y conocimientos, aplicarlos para resolver problemas en su medio.

Es decir, el proceso de aprendizaje se presenta como una acción del estudiante en un contexto determinado, “en torno a contenidos de aprendizaje que implican a su vez unas determinadas tareas” (Bixio, 1998, p. 23). Tareas que, por ser llevadas a cabo en el proceso de aprendizaje, pueden ser entendidas como las actividades que realiza el estudiante, es decir, actividades de aprendizaje.

#### **Actividades de aprendizaje**

Las actividades de aprendizaje son las que el estudiante planifica y realiza para cubrir un proceso de aprendizaje óptimo, acciones que son llevadas a cabo por los docentes con una intencionalidad pedagógica.

Por lo tanto, se refieren a todas aquellas tareas o acciones educativas que el alumno debe realizar para llevar a cabo la construcción de un aprendizaje, que les permiten explorar, observar, reconstruir conocimientos y articular la información con sus propias acciones cognitivas (Bixio, 1998).

Dichas actividades, no son más que las acciones mediante las cuales “el alumno elige y recupera, de manera coordinada, los conocimientos que necesita para cumplimentar una determinada demanda u objetivo, dependiendo de las características de la situación educativa en que se produce la acción” (Monereo, Castelló, Clariana, Palma, y Pérez, 1999, p. 14). Para ello, es necesario que el estudiante reconozca las necesidades formativas que tiene partiendo de una situación problemática o de interrogación que tenga relevancia para el estudiante por lo que equivale a una fase que en palabras de Chan y Tiburcio (2000): sin la problematización o interrogación es difícil que el sujeto pueda iniciar un proceso de aprendizaje.

En ese sentido, se presenta un compendio de actividades de aprendizaje, que implican distintos niveles de comprensión por parte del estudiante y que en conjunto favorecen el aprendizaje en las actividades áulicas, a saber: la adquisición y organización del conocimiento, actividades que favorecen el procesamiento de información, la aplicación de la información, y aquellas que permiten la conciencia del proceso de aprendizaje (Marzano, 1998).

a) Adquisición y organización del conocimiento: Esta dimensión hace énfasis en las conexiones que hacen los estudiantes con la información que ya posee, por lo que la nueva información será acomodada de acuerdo a nuevos esquemas mentales que incluye operaciones cognoscitivas tales como: (1) Unir el conocimiento nuevo con el viejo. (2) Hacer predicciones y verificarlas y proveer la información que no esté explícita. (3) Construir significados con la información que se presente.

Acciones que, hacen parte de un ciclo que incluye la construcción de un significado, organizar, y guardar. Sin embargo, es necesario reconocer que para propiciar la adquisición de conocimientos, es necesario involucrar a los estudiantes en actividades que los ayuden a amalgamar los conocimientos anteriores con la información que se está presentando; por ejemplo:

- La lluvia de ideas: Es una actividad que le permite al estudiante percibir que es lo que sabe de un tema, y que es lo que le falta por aprender. Es decir, permite indagar acerca de lo que se conoce, y “generar ideas acerca de un tema específico o dar solución a un problema” (Pimienta, 2012, p. 4), ya que no sólo favorece la indagación de conocimientos previos, sino además, permite que el discente recupere información, y aclare concepciones erróneas en torno a un tema de interés.

- Las preguntas: Son cuestionamientos que favorecen la comprensión en relación a un tópico en específico y/o de interés. Es una acción que, favorece el desarrollo de pensamiento crítico y lógico, la

indagación de los conocimientos previos, la problematización y profundización en un tema, el análisis de la información, y la potencialización del aprendizaje en general (Pimienta, 2012).

- La lectura: Es una estrategia muy útil para la adquisición de conocimientos, ya que la comprensión de una lectura facilita el posterior análisis de la información. A juicio de Kabalen y de Sánchez (1998), se pueden identificar tres niveles de lectura, la lectura literal o de primer nivel, la lectura inferencial-crítica e interpretativo-crítica, y la lectura de nivel analógico crítico e interpretativo-crítico. La lectura literal o de primer nivel requiere de la aplicación del proceso de observación, de análisis y síntesis, los procesos de comparación y relación, el de clasificación, de cambio, ordenamiento y transformación, en el tratamiento de la información.

Mientras que, la lectura inferencial-crítica e interpretativo-crítica requiere de la aplicación de niveles abstractos, como lo son la decodificación e inferencia, y el razonamiento, a diferencia de la lectura de nivel analógico crítico e interpretativo-crítico, que requiere de la aplicación de niveles de comprensión más profundos, como lo es el razonamiento analógico que permite establecer y analizar relaciones de orden superior. Por lo que, facilita el desarrollo de las estructuras cognoscitivas sustento del razonamiento abstracto y el pensamiento formal, y por tanto, la comprensión profunda de la lectura.

b) Procesamiento de la información: Requiere de la organización y el tratamiento de la información, es decir, demanda por parte del discente el desarrollo de operaciones mentales tales como, la deducción, la inducción, la comparación, la clasificación, la abstracción, operaciones todas que constituyen una base de pensamiento que habilita al sujeto para trabajar con todo tipo de información. Operaciones que, a juicio de Kabalen y de Sánchez (1998), son procesos de pensamiento que se descomponen en otros más simples y requieren de un esfuerzo mental y de niveles de abstracción diferentes. A saber:

- Deducción: Se refiere a la inferencia lógica, que parte de generalizaciones o principios explícitos para identificar consecuencias específicas. “Es un sistema para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones, lo cual se logra mediante una serie de enunciados que reciben el nombre de silogismos” (Dávila, 2006, p. 185).

- Inducción: Es el raciocinio que se genera a partir de la observación constante entre fenómenos, o los objetos de conocimiento para buscar la relación esencial, y por lo tanto, universal y necesaria, entre los objetos y los fenómenos (Chan y Tiburcio, 2000). En el razonamiento inductivo es posible extraer conclusiones a partir de objetos de conocimiento específicos, caracterizado por un factor formativo que estriba en un uso consciente y sistemático.

En la enseñanza resulta importante para descubrir leyes, principios y generalidades, al proveer a los estudiantes de las categorías y los elementos que están en la información, para luego pedirles que induzcan



las reglas que determinan su inclusión en las categorías que han identificado. Esta técnica es útil cuando se quiera que comprendan mejor las características importantes de un concepto particular.

- **Abstracción:** Es la operación de separar el concepto de un todo concreto, brindando una característica sin existencia independiente. Esta separación no pertenece al orden de realidad, sino a la mente; su resultado es un concepto. Mediante la abstracción se aprende lo esencial del objeto, para lo cual se requieren de los siguientes elementos: (1) Identificar una situación en la cual será útil pensar de manera inusual sobre la información. (2) Identificar lo que es importante acerca del trozo de información o del tema que se está considerando. (3) Escribir la información importante de manera esquemática. (4) Identificar otra pieza de información que quepa en la forma general (Chan y Tiburcio, 2000).

c) **Aplicación de la información:** El ciclo del aprendizaje se consolida en la medida que la información se pone en juego para tratar con problemas reales o posibles. En ese sentido, se ponen en práctica el hacer, la operacionalización de conceptos, la investigación, la planeación del proyecto, el estudio de casos y la resolución del problema. Acciones que, permiten la utilización de los conocimientos adquiridos de manera significativa, por tanto, se hace necesario, la propuesta de ejercicios que requieren de la aplicación de las operaciones cognitivas:

- **Indagaciones experimentales:** Es el proceso de generar hipótesis para explicar fenómenos físicos y para aprobar luego su validez.

- **Resolución de problemas:** Es el proceso de lograr una meta a pesar de los obstáculos.

- **Toma de decisiones:** Es el proceso de elegir entre alternativas aparentemente iguales.

- **Invencción:** Es el proceso de crear algo nuevo.

- **Investigación:** Es el proceso de llenar lagunas o resolver controversias que existen en la información.

d) **Conciencia del proceso de aprendizaje:** Lo cual, permitirá definir lo que sabemos y lo que ignoramos, además de facilitar la planificación de estrategias para buscar información, el conocimiento consciente de las estrategias que se usan para resolver problemas, y la evaluación de la productividad del pensamiento propio y de otros.

En líneas anteriores, se logró vislumbrar la importancia de aspectos como la adquisición y organización del conocimiento, las actividades que favorecen el procesamiento de información y la aplicación de la información, y aquellas que permiten tomar conciencia del proceso de aprendizaje, que no solo favorecen el éxito de los estudiantes en distintas áreas del saber, sino además, experiencias satisfactorias de aprendizaje.

## **Contenidos de aprendizaje**

Los contenidos de aprendizaje, constituyen el conjunto de saberes culturales, sociales, políticos, económicos, científicos, tecnológicos que conforman las distintas áreas disciplinares y se consideran esenciales para la formación del individuo (Odreman, 1996). De igual forma, en el Manual para el Currículo Básico Nacional (s/f), los contenidos son definidos como “un conjunto de saberes o formas culturales que son esenciales para el desarrollo y la socialización de los alumnos” (p. 6), que comprenden los saberes relativos a conceptos, procedimientos y a las actitudes, y que en sí mismos se constituyen en un instrumento para el logro de los propósitos de los proyectos curriculares.

Para Godino, Batanero, y Font (2003), se entiende por contenido escolar “tanto los que habitualmente se han considerado contenidos, los de tipo conceptual, como otros que han estado más ausentes de los planes de estudio y que no por ello son menos importantes: contenidos relativos a procedimientos, y a normas, valores y actitudes” (p. 26). Es decir, se pueden considerar como el conjunto de información puesta en juego en el proceso educativo y se corresponden con la pregunta ¿qué enseñar? Atendiendo a la clasificación propuesta en el apartado anterior, los contenidos pueden ser de tres tipos, que aunque distintos, trabajan de forma simultánea e interrelacionada, que no solo determinan la forma de enseñanza y de evaluación, sino también, y tal vez la más trascendental para efectos de la reflexión teórica, determinan el aprendizaje:

- Los contenidos conceptuales: Se refiere a los hechos, fenómenos y conceptos que los estudiantes pueden “aprender”. Dichos contenidos pueden transformarse en aprendizaje si se parte de los conocimientos previos que el estudiante posee, que a su vez se interrelacionan con los otros tipos de contenidos, por lo tanto, no basta con obtener información y tener conocimientos acerca de las cosas, hechos y conceptos de una determinada áreas científica o cotidiana, es preciso además comprenderlos y establecer relaciones significativas con otros conceptos, a través de un proceso de interpretación y tomando en cuenta los conocimientos previos que se poseen.
- Los contenidos Procedimentales: Constituyen un conjunto de acciones que facilitan el logro de un fin propuesto. El estudiante será el actor principal en la realización de los procedimientos que demandan los contenidos, es decir, desarrollará su capacidad para “saber hacer”. En otras palabras contemplan el conocimiento de cómo ejecutar acciones interiorizadas. Estos contenidos abarcan habilidades intelectuales, motrices, destrezas, estrategias y procesos que impliquen una secuencia de acciones. Los procedimientos aparecen en forma secuencial y sistemática. Requieren de reiteración de acciones que llevan a los estudiantes a dominar la técnica o habilidad.

- Los contenidos actitudinales: hacen referencia a los valores que se manifiestan en las actitudes, las cuales pueden definirse como una disposición de ánimo en relación con determinadas cosas, personas, ideas o fenómenos. Es una tendencia a comportarse de manera constante y perseverante ante determinados hechos, situaciones, objetos o personas.

Al respecto, Quiles (1993) afirma que las actitudes son “predisposiciones aprendidas que nos llevan a actuar de una forma determinada ante personas y situaciones” p. 116). Es decir, las actitudes pueden ser entendidas como tendencias a actuar de acuerdo, con una valoración personal, que involucran un componente cognoscitivo (conocimientos y creencias), un componente afectivo (sentimientos y preferencias), y un componente conductual (acciones manifiestas).

Estas se encuentran caracterizadas principalmente por su carácter dinámico, por ejemplo, en el aula de clase, un cambio de actitudes irá apareciendo gradualmente en función de los contenidos, las experiencias significativas y la presencia de recursos didácticos y humanos que favorezcan la elaboración de nuevos conceptos. Es por ello que, su importancia radica en que las actitudes intervienen en el proceso de aprendizaje según el contenido de las áreas y las relaciones afectivas dentro del grupo (Manual para el Currículo Básico Nacional, s/f).

En ese sentido, podría afirmarse que los contenidos actitudinales constituyen los valores, normas, creencias y actitudes en general, conducentes al equilibrio personal y a la convivencia social. Como se pudo apreciar, la actitud es considerada una predisposición que conduce el comportamiento humano y se relaciona directamente con un componente cognoscitivo, un componente afectivo y el conductual. A consecuencia, y a pesar de la naturaleza de cada concepto, las actitudes pueden relacionarse en el contexto educativo tanto con conceptos, así como con los procedimientos. Por ejemplo:

- Un concepto puede ser aprendido de formas muy diversas en función de las actitudes con que se relacionen.
- En muchas de las situaciones didácticas, los conceptos para ser aprehendidos necesitan de un procedimiento.
- Los procedimientos facilitan el aprendizaje de los conceptos y favorecen el desarrollo de actitudes.
- Las actitudes a su vez facilitan la selección de los procedimientos adecuados (Maestros, 1994).

Es importante destacar que, los tres tipos de contenidos tienen el mismo grado de importancia y deben abordarse en la acción docente de forma integrada. A pesar de que aparecen de forma explícita en los proyectos curriculares, los contenidos a consecuencia de los saberes que los conforman, tienen un tratamiento didáctico diferente porque tienen una naturaleza propia (Manual para el Currículo Básico

Nacional, s/f). Sin embargo, todos estos contenidos de aprendizaje, se deben concretar en los contenidos de cada asignatura.

### **Sinopsis de los contenidos programático de Matemática de octavo grado**

Las matemáticas son útiles e imprescindibles, porque ayudan a comprender la realidad y potencian las capacidades cognitivas y creativas de los discentes, lo cual en forma general “contribuye al desarrollo del pensamiento lógico, ya que aumenta los procesos mentales para el razonamiento, el tratamiento de la información y la toma de decisiones” (Riveros, 2011, p. 411). Es por ello que, el Currículo Básico Nacional se encuentra concretado por varias asignaturas, entre ellas, las matemáticas (Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 1998), ubicada en todos los grados de educación básica y la media diversificada, organizada en contenidos (ver tabla 1). En la Ley Orgánica de Educación (1980), se establece en su artículo 16°, que el sistema educativo venezolano comprende el nivel de educación media diversificada (LOE, Art. 16), cuyo objetivo es:

“(…) continuar el proceso formativo del alumno iniciado en los niveles precedentes, ampliar el desarrollo integral del educando y su formación cultural; ofrecerle oportunidades para que defina su campo de estudio y de trabajo, brindarle una capacitación científica, humanística y técnica que le permita incorporarse al trabajo productivo y orientarlo para la prosecución de estudios en el nivel de Educación superior” (LOE, 1980, p. 5).

Mientras que, lo contenidos son definidos como el conjunto de teorías, conceptos y principios de una asignatura, organizados de forma coherente, lógica, pedagógica y psicológicamente en unidades de aprendizajes o temas, según los objetivos generales y específicos de la asignatura, por lo que, constituyen el medio que le permite al estudiante alcanzar los objetivos específicos y generales y son fundamentales para la organización de estrategias metodológicas. A continuación, se muestra una descripción de los contenidos programáticos de Matemática de octavo grado de educación básica (Ministerio de Educación, 1987), incluidos en el diseño curricular, con el objeto de establecer la selección de las actividades de aprendizaje que el estudiante debe llevar a cabo en función del estudio de dichos contenidos (ver tabla 1).

**Tabla 1. Contenidos de aprendizaje matemático**

| Bloque                      | Contenido   |
|-----------------------------|---|
| Aritmética                  | <p>Campo de los números enteros <math>Z</math>. Operaciones en <math>Z</math> y propiedades de estas. Orden: Usando el símbolo de desigualdad y sus propiedades, ordenar conjunto de números en <math>Z</math>. Adición: Calcular la suma de dos o más números enteros, destacando las propiedades. Sustracción: Calcular la diferencia de dos o más enteros. Multiplicación: Calcular el producto de dos o más números enteros, destacando las propiedades. División: Calcular el cociente entero de dos o más enteros. Usar los criterios de divisibilidad para identificar los divisores enteros de un número en <math>Z</math>. Realizar ejercicios de eliminación de signos de agrupación que involucren las distintas operaciones y sus propiedades descritas en <math>Z</math>. Plantear y resolver problemas sencillos en <math>Z</math>. Los números racionales: El campo de los números racionales <math>Q</math>. Operaciones en <math>Q</math> y propiedades de estas. Orden: Usando el símbolo de desigualdad y sus propiedades, ordenar conjunto de números en <math>Q</math>. Expresión decimal de un número racional. Adición: Calcular la suma de dos o más números racionales de igual y diferentes denominadores, destacando las propiedades. Sustracción: Calcular la diferencia de números racionales de igual y diferentes denominadores. Multiplicación: Calcular el producto de dos o más números racionales, destacando las propiedades. División: Calcular el cociente de dos o más números racionales. Realizar ejercicios de eliminación de signos de agrupación que involucren las distintas operaciones y sus propiedades descritas en <math>Q</math>. Plantear y resolver problemas sencillos en <math>Q</math>.</p> |
| Geometría analítica         | <p>Proyección ortogonal de segmento sobre una recta. El sistema de coordenadas cartesianas rectangulares y representación de puntos en <math>R^2</math>. Identificar y representar en <math>R^2</math> funciones afines. Definición de función y relación. Clasificar las funciones según sean inyectivas, sobreyectivas o biyectivas.</p>  |
| Álgebra lineal              | <p>Vectores en <math>R^2</math>. Definir y caracterizar vectores libres y vectores radiales. Determinar componentes de un vector <math>R^2</math> y definir vectores equipolentes. Realizar operaciones con vectores de: Adición, sustracción, multiplicación por un escalar y producto escalar; geométrica y analíticamente.</p>   |
| Geometría (aplicación afín) | <p>Trazado de figuras congruentes: Traslación, rotación y simetría axial. Criterios de congruencia de triángulos. Definir y clasificar los ángulos, aplicar teoremas que relacionan ángulos en la intersección de rectas (ángulos complementarios, ángulos suplementarios, ángulos opuestos por el vértice, ángulos en rectas paralelas y una secante, ángulos internos en un triángulo y ángulos internos en un cuadrilátero).</p>   |
| Álgebra                     | <p>Función polinómica: Clasificación de los polinomios según el número de términos y según el orden, cálculo del valor numérico de un polinomio. Operaciones con polinomios y propiedades (Orden, Adición, Sustracción, Multiplicación, División, Potenciación y los productos notables) con coeficientes enteros y racionales.</p>   |

**Fuente:** Adaptación de Ministerio de Educación (1987)

## Métodos

El estudio es de tipo proyectivo, pues tiene como objetivo generar una propuesta dirigida a resolver un problema práctico (Hurtado, 2000). En el caso particular del estudio, se trató de proponer una operacionalización de las variables “actividades de aprendizaje” y “contenidos de aprendizaje”, con el objeto de explorar en un proyecto de mayor envergadura aspectos vinculados con las actividades de

aprendizaje y su relación con los contenidos, en especial los contenidos de aprendizaje matemático. El diseño es bibliográfico (Tamayo y Tamayo, 2004), mientras que, para recolectar la información se utilizó la hoja de registro y el análisis de contenido.

## Resultados

A juicio de Garzón y Fuenmayor (2011), “en un sistema de categorías, todo acontecimiento observado debe ser codificado y clasificado” (p. 445). Es por ello que, a continuación se muestra para el caso particular de estudio la concreción de las variables en el caso de estudio “actividades de aprendizaje” y “contenidos de aprendizaje”, la cual permitió la codificación y clasificación de los fenómenos de interés (ver tabla 2).

**Tabla 2. Concreción de las variables**

| <b>Variable</b>                      | <b>Categorías de análisis</b>                      | <b>Indicadores</b>   |
|--------------------------------------|--|--|
| Actividades de aprendizaje           | <b>Adquisición y organización del conocimiento</b> | 1. Estructura la información en un contexto determinado.   |
|                                      |  | 2. El estudiante desarrolla actividades que consolidan los conocimientos previos con la información que se está presentando. |
|                                      | <b>Procesamiento de la información</b>             | 3. Desarrolla operaciones mentales como: deducciones, comparaciones, clasificación, inducción, entre otros.                  |
|                                      |  | 4. Utiliza estrategias que involucre deducciones, comparaciones, clasificación, inducción, entre otros.                      |
|                                      | Aplicación de la información.                      | 5. Resuelve ejercicios, opera conceptos.   |
|                                      |  | 6. Propone ejercicios donde se incluya operaciones cognitivas.   |
|                                      | Conciencia del proceso de aprendizaje              | 7. Expresa lo que sabe y lo que no sabe.   |
|                                      |  | 8. Planifica estrategias para buscar información   |
| Contenidos de aprendizaje matemático | Conceptuales                                       | 9. Domina los contenidos teóricos de la materia.   |
|                                      |  | 10. Responde de manera precisa y oportuna a las preguntas hechas por el docente en relación a conceptos previos.             |
|                                      |  | 11. Utiliza vocabulario matemático para definir conceptos.   |
|                                      |  | 12. Considera las ideas previas al inicio de las actividades.  |
|                                      |  | 13. Utiliza mapas conceptuales para organizar la información.  |
|                                      |  | 14. Relaciona los conceptos matemáticos con otras ciencias.  |

|  |                 |   |
|--|-----------------|---|
|  |                 | 15. Relaciona los conceptos matemáticos con hechos de la vida diaria.   |
|  | Procedimentales | 16. Participa activamente en las actividades asignadas.   |
|  |                 | 17. Se integra fácilmente al trabajo en equipo para la resolución de problemas.   |
|  |                 | 18. Da aportes significativos en la resolución de ejercicios de matemática  |
|  |                 | 19. La estrategia utilizada permitió desarrollar habilidades comunicativas en los estudiantes.                            |
|  |                 | 20. Utiliza más de dos recursos.  |
|  |                 | 21. Utiliza distintas estrategias para resolver problemas.  |
|  |                 | 22. Ofrece una estrategia formal que permita adquirir nuevos conocimientos a través de experiencias compartidas en grupo. |
|  | Actitudinales   | 23. Cumple con responsabilidad las actividades asignadas.   |
|  |                 | 24. Asiste puntualmente a clases.   |
|  |                 | 25. Se interesa por conocer los contenidos matemáticos.   |
|  |                 | 26. Reconoce la importancia del trabajo individual o en grupo en la búsqueda de solución de problemas.                    |
|  |                 | 27. Demuestra interés para que los estudiantes aprendan nuevos conocimientos.   |
|  |                 | 28. Mantiene una actitud firme y constante ante los alumnos.  |

**Fuente:** Mora y Bastidas (2017)

## Discusión

Específicamente, para operacionalizar las variables de investigación, se seleccionó la metódica de Escalona (2006), la cual permitió operar los conceptos o términos científicos de interés en la investigación partiendo de la forma constitutiva. Lo cual permitió la identificación de los constructos y definir operativamente las variables en el campo de lo observable (ver tabla 2), siguiendo tres (3) fases, que asociadas a un proceso de naturaleza sistémica, permitió dotar de un significado operacional a los términos científicos en estudio, procurando la consistencia lógica entre los supuestos teóricos.

e) La primera de las fases, implicó hacer una revisión del todo a las partes, para así obtener las categorías de análisis asociadas a las actividades de aprendizaje (adquisición y organización del

conocimiento, procesamiento de la información, aplicación de la información y conciencia del proceso de aprendizaje) y los contenidos de aprendizaje (categoría conceptual, procedimental y la categoría actitudinal).

f) La segunda fase, permitió asignar a cada una de las categorías de estudio, los indicadores en función de la teoría escogida para el correcto encuadre del estudio (8 indicadores en el caso actividades de aprendizaje y 20 indicadores en el caso contenidos de aprendizaje).

g) Finalmente, la tercera fase permitió construir la tabla de operacionalización de las variables, en la cual, las columnas se muestran desagregadas del todo a las partes.

### **Caso: Actividades de aprendizaje**

Como definición constitutiva de la variable “actividades de aprendizaje” se asumió, la aportada por Monereo, Castelló, Clariana, Palma, y Pérez (1999), y como elemento teórico para escoger las categorías de objeto de estudio fue seleccionado Marzano (1998), y sus dimensiones del aprendizaje.

### **Caso: Contenidos de aprendizaje**

Como definición constitutiva de la variable “contenidos de aprendizaje” se asumió, la señalada en el Manual para el Currículo Básico Nacional (s/f), así como para la definición de las categorías de estudio del concepto científico.

### **Conclusiones**

En el estudio se pretendió indagar acerca de las actividades de aprendizaje y los contenidos matemáticos, con la finalidad de hacer una aproximación sobre el tema en cuestión. En este orden de ideas, se presentan las conclusiones derivadas de esta investigación, las cuales permitieron determinar en forma general lo siguiente:

- La concreción de las variables en el estudio, es el resultado de una reflexión teórica, lo cual permitió la construcción del conocimiento como consecuencia de un proceso de esclarecimiento progresivo del fenómeno a estudiar alimentado del análisis de la documentación pertinente.
- La definición de las variables constitutivas requiere de referentes teóricos, que permitirán no solo observar el fenómeno de interés, sino además explicarlo en el contexto particular de estudio.
- Para operacionalizar las variables de investigación, se seleccionó la metódica de Escalona (2006), que asociada a un proceso de naturaleza sistémica, permitió dotar de un significado operacional a los términos científicos en estudio, procurando la consistencia lógica entre los supuestos teóricos.



- Una revisión del todo a las partes, permitió obtener las categorías de análisis asociadas a las actividades de aprendizaje (adquisición y organización del conocimiento, procesamiento de la información, aplicación de la información y conciencia del proceso de aprendizaje) y los contenidos de aprendizaje (categoría conceptual, procedimental y la categoría actitudinal).

- La asignación a cada una de las categorías de estudio de los indicadores, se hizo en función de la teoría escogida para el correcto encuadre del estudio.

## **Referencias Bibliográficas**

Amarista, M. (2002). *Planificación Instruccional*. Barinas: Fondo Editorial UNELLEZ.

Bixio, C. (1998). *Enseñar a aprender. Construir un espacio colectivo de enseñanza-aprendizaje*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

Chan, M. y Tiburcio, A. (2000). *Guía para la elaboración de materiales orientados al aprendizaje autogestivo*. México: Innova.

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus, Revista de Educación*, Volumen 12, Número extraordinario, pp. 180-205. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

Garza, R. y Leventhal, S. (2000). *Aprender como Aprender*. México: Editorial Trillas.

Garzón, M. y Fuenmayor, M. (2011). Estrategias de enseñanza en situaciones especiales de aula. Caso: comedor escuela. *Encuentro Educativo*, Volumen 18, pp. 115-125.

Godino, J., Batanero, C., y Font, V. (2003) *Fundamento de la enseñanza y aprendizaje de las matemáticas para maestros*. Granada: Reprodigital. Recuperado de: [http://www.pucrs.br/famat/viali/tic\\_literatura/livros/fundamentos.pdf](http://www.pucrs.br/famat/viali/tic_literatura/livros/fundamentos.pdf)

**Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal.**

Kabalen, D. y de Sánchez, M. (1998). *La lectura analítico-crítica: un enfoque cognoscitivo aplicado al análisis de la información*. México: Editorial Trillas.

León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de Investigación en Psicología y Educación*. España: McGraw-Hill /Interamericana de España, S.A.U.

Manual para el Currículo Básico Nacional (s/f). *Contenidos y aprendizajes*. Caracas: Santillana.

Marzano Robert, (1998). *Dimensiones del aprendizaje*, México: ITESO.

Mestres, J (1994). *Cómo construir el proyecto curricular del Centro*. Barcelona: Editorial Vicens Vives.

Ministerio de Educación. (1980). *Ley Orgánica de Educación*. Caracas-Venezuela.

Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. (1998). *Currículo Básico Nacional. 1ª Edición. I Y II Etapa del Nivel de Educación Básica*. Caracas-Venezuela.

Ministerio de Educación. (1987). *Programa de Estudio y Manual del Docente*. Caracas-Venezuela.

Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M. Palma, M. y Pérez, M. (1999). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela*. Barcelona: Editorial Graó.

Odreman, N. (1996) *Proyecto Educativo. Educación Básica: reto compromiso y transformación*. Caracas: Ministerio de Educación. Mimeografiado.

Pimienta, J. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje. Docencia universitaria basada en competencias*. México: Pearson Educacion.

Quiles, M. (1993). Actitudes matemáticas y rendimiento escolar. *Revista Comunicación, Lenguaje y Educación*, Volumen 18, pp. 115-125. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=126289>

Riveros, V. (2011). Las tecnologías de la información y la comunicación en la construcción del conocimiento matemático. Algunos criterios teóricos. *Revista Encuentro Educativo*, Volumen 18, Nº 3, pp. 409-429.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

# ESTILO DE APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES EN LOS PROGRAMAS NACIONALES DE FORMACIÓN

Yenny Medina\* Valerio González \*\*Andrés Fuenmayor\*\*\*

9JJGH-96

## Resumen

El propósito de esta investigación fue comparar el estilo de aprendizaje de los estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo para el diseño de un modelo de selección de estrategias de aprendizaje. Para lograr esto, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva con un diseño no experimental, longitudinal y de campo. La población estuvo compuesta por ciento treinta y cuatro (134) estudiantes cursantes de los PNF en Informática, Administración y Contaduría. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el Cuestionario Honey-Alonso de Estilos de Aprendizaje (CHAEA). Los resultados indican que la mayoría de los estudiantes PNF pertenecen a los estilos Pragmático y Activo por lo que se deben planificar de manera consciente para potenciar el aprendizaje.

**Palabras Clave:** Estilos de Aprendizaje, Programa Nacional de Formación (PNF), Estrategias de Aprendizaje

## LEARNING STYLES OF THE NATIONAL TRAINING PROGRAMS STUDENTS

### Abstract

The purpose of this research was to compare the learning style of the students of the University Institute of Technology of Maracaibo for the design of a model of selection of learning strategies. To achieve this, a descriptive research was carried out with a non-experimental, longitudinal and field design. The population was composed of one hundred and thirty-four (134) students enrolled in the NTP in Computer Science, Administration and Accounting. As a data collection instrument, the Honey-Alonso Learning Styles Questionnaire (CHAEA) was used. The results indicate that most PNF students belong to the Pragmatic and Active styles and should be consciously planned to enhance learning.

**Key Words:** Learning Styles, National Training Program (NTP), Learning Strategies

\* Doctora en de la Educación (URBE). MSc. en Ciencias de la Educación: Mención Gerencia educativa (URBE). Lic. En Educación, Mención Idiomas Modernos (LUZ). Profesor en la Cátedra Idiomas, Inglés, Desarrollo Integral IUTM. PEI nivel A1 adscrita a la línea de investigación Didáctica del aprendizaje en Formación Universitaria yennymedina@yahoo.es.

\*\* Doctor en Cs. Políticas (URBE). MSc. Ciencias de la Educación: Mención Gerencia Educativa (URBE). Esp.en Admón. de Personal (IUTM). Lic. Educación, Mención Cs. sociales (UNICA). TSU. En Admón. de Empresas Agropecuarias (IUTM) Profesor Sist. Político Vzlanó., Historia Contemporánea en LUZ. vago2712@gmail.com

\*\*\* Doctorante en el Programa de Cs. Mención Gerencia (URBE). MSc. en Informática Educativa (URBE). Ing. computación (URBE). Profesor en la Cátedra Programación, Arq. del computador IUTM. andresefuenmayor2011@gmail.com

## **Introducción**

En el mundo de hoy día, donde se reconoce la diversidad de todo tipo, es cada vez más importante para el docente universitario la conciencia de que cada grupo de estudiantes estará compuesto por personas con edades, experiencias, propósitos y necesidades educativas diferentes; estas últimas pudieran estar determinadas por las diversas formas en que estos adquieren, procesan, recuperan la información que se convertirá en conocimiento, ya que definen su estilo de aprendizaje. La consideración que se le otorgue a este elemento a la hora de seleccionar las estrategias de clase es, según numerosos investigadores, un factor para maximizar el aprendizaje.

Por tal razón, continuamente se buscan nuevas formas seleccionar de Estrategias didácticas, cuando se entiende que no hay una manera uniforme de aprender, como tampoco debería haber una forma única de gestionar el conocimiento dentro de un aula de clases. Sobre perspectiva, Agourram (2009), destaca que las organizaciones innovadoras necesitan personas con diferentes Estilos de Aprendizaje. De allí, que para la formación del capital humano con esas características se necesiten ofertas de conocimientos sobre la base de Estilos de Aprendizaje.

En tal sentido, existen numerosos estudios que buscan determinar la correspondencia entre los estilos de aprendizaje y el éxito en el aprendizaje a nivel universitario, los cuales no han llegado a un acuerdo sobre la existencia de diferencias entre el estilo de aprendizaje el éxito en distintas carreras. Al respecto, Bahamón et al. (2012) cita a investigadores como Troiano, Breitman y Gete-Alonso (2004); Zapata y Flores, (2008) y Díaz et al. (2009) quienes determinaron que existen diferentes estilos de aprendizaje por carreras. Por otra parte, se mencionan a otros autores quienes no encontraron diferencias entre la preferencia por el Estilo de aprendizaje y la carrera, entre ellos: Úbeda y Escribaniño (2002); López y Ballesteros (2003); Acevedo, Madrid, Chiang, Montecinos y Reinicke (2009); Guadalupe, Valenzuela y González (2010).

En el mismo contexto, Lugo et al. (2012) identificaron tendencias en cuanto a la preferencia en los estilos y la frecuencia de uso en las estrategias de acuerdo a las variables de género y licenciatura cursada; los resultados mostraron que una preferencia por los estilos activo, teórico y pragmático en las carreras de Contaduría, Derecho, Ingeniería en Computación, Informática Administrativa y Administración; el estilo Reflexivo fue el predominante en la carrera de Psicología. Igualmente, en el estudio de Valdebenito, et al (2009), cuyo el objetivo fue

determinar la preferencia de estilos de aprendizaje de estudiantes de carreras de dos áreas diferentes (Humanista y Experimental), se observó una tendencia general hacia el estilo Pragmático en ambas carreras, Pedagogía y de Bioingeniería.

No obstante, Herrera (2011), señala que aunque en líneas generales sea comúnmente aceptado que no todos los individuos aprenden de la misma forma o a un ritmo similar, todavía existen docentes intencionalmente ignoran de esta situación obstaculizando el proceso por el cual los estudiantes aprenden. Por ende, el identificar el estilo de aprendizaje de los estudiantes, contribuye a que el docente comprenda cómo aprenden y las estrategias de su preferencia, abriendo el compás de elección de estrategias didácticas apropiadas según las características del grupo, de igual manera facilitan desarrollar las cualidades para mejorar su desempeño y la superación de los bloqueos propios de su perfil de estilo de aprendizaje. Esto se observaría en especial, en los Institutos y Colegios Universitarios por su carácter tecnológico que implica un personal docente mayormente integrado por profesionales de carreras ajenas a la docencia.

En el caso específico del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM), se ha podido observar la necesidad de incorporar la aplicación de estrategias didácticas de manera razonada e intencionada con el fin de obtener el mejor rendimiento por parte de los estudiantes, por cuanto algunos estudiantes expresan sentirse no beneficiados del estilo de estrategias que utiliza un docente pero de otros sí. En consecuencia, se podría pensar que los estudiantes se ven favorecidos cuando se estilo de aprendizaje se alinea con el estilo de enseñanza del docente. Por tal razón, se plantea la preparación de los docentes en estrategias didácticas con un enfoque táctico aprovechando basados en la teoría de los estilos de aprendizaje en las diferentes carreras que se dictan en la institución. Especialmente, por el carácter tecnológico de las diferentes carreras que se dictan, implicando diferentes propósitos, recursos y estrategias pedagógicas

Con base en las anteriores consideraciones, se estima la importancia de comparar el estilo de aprendizaje de los estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM) a fin de diseñar un modelo de selección de estrategias de aprendizaje por cuanto la construcción del conocimiento no puede ser dirigida con un solo método o estrategia, ya que se estaría beneficiando sólo a un grupo de estudiantes dentro de una situación clase. Puesto que al contrario de la educación básica, donde los grupos son relativamente similares pues pertenecen a comunidades vecinas, rango de edad cercano y experiencias de estudio conjuntas, en el nivel

universitario existe disparidad en los aspectos educativo, cultural, etario, y de propósitos entre los estudiantes y entre carreras.

### **Fundamentación teórica**

Existen diferentes taxonomías y enfoques sobre los Estilos de Aprendizaje, pero una de la más utilizada es la de Alonso, Gallego, & Honey, (2012) quienes integran diferentes conceptos, en especial los de Keefe, (1988), para definir los Estilos de Aprendizaje como “los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos, que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los estudiantes perciben, interrelacionan y responden a sus ambientes de aprendizaje”. Es decir, se refieren al conjunto de las características individuales utilizables como señales de cómo el estudiante recibe, maneja y convierte la información en conocimiento. De allí, el por qué algunos estudiantes son capaces de comprender un determinado tipo de contenidos por medio de estrategias concretas mientras otros no, sin que ello sea indicador de inteligencia.

Ahora bien, la teoría de los Estilos de Aprendizaje se fundamenta en lo planteado por Honey y Mumford (2006), quienes asumen que el aprendizaje experimental consta de cuatro fases denominadas: la experiencia, la reflexión sobre la experiencia, la formulación de conclusiones y la aplicación. Estos razonamientos les permiten establecer otros cuatro estilos de aprendizaje: activo, reflexivo, teórico y pragmático. A partir de este modelo Alonso, Gallego y Honey, (2012) desarrollan un instrumento de medición llamado Cuestionario de Estilos de Aprendizaje Honey-Alonso (CHAEA), cuya finalidad es indagar por qué ante la misma situación de aprendizaje una persona aprende y la otra no. La conclusión fue que existen cuatro Estilos de Aprendizaje, que a su vez responden a las cuatro fases de un proceso cíclico de aprendizaje.

Sobre lo anterior, Honey (1986) citado por Craveri y Anido (2009) afirma que lo ideal sería que todos los estudiantes fueran capaces, de llevar a cabo todas las fases del ciclo de aprendizaje, a saber, experimentar, reflexionar, elaborar hipótesis y aplicarlas. Sin embargo, se entiende, que los individuos se especializan en una fase que en otra. De allí, se afirma que los Estilos de Aprendizaje manifiestan la internalización de cada sujeto la etapa preferida del ciclo de aprendizaje enunciado por Kolb.

Ahora bien, Alonso, Gallego y Honey, (2012) puntualizan que aunque los Estilos de Aprendizaje pueden ser clasificados en cinco categorías de acuerdo al grado de preferencia, a saber, muy bajo, bajo, moderado, alto y muy alto. Esto no implica que sean excluyentes. Es decir, un individuo puede tener una alta preferencia por procesar la información de acuerdo a un estilo

particular sin dejar de poseer características y conductas de otro estilo al mismo tiempo. Los rasgos y particularidades que distinguen cada estilo de aprendizaje según diferentes autores son recogidos en un cuadro comparativo a continuación:

**Cuadro 1**  
**Cuadro comparativo características de los Estilos de Aprendizaje**

| <b>Estilo de Aprendizaje</b>                    | <b>Activo</b>  | <b>Reflexivo</b>  | <b>Teórico</b>   | <b>Pragmático</b>   | <b>Autor</b>                         |
|---|--|---|--|---|--------------------------------------|
| <b>Se caracteriza por ser</b>                   | Animador<br>Improvisador<br>Descubridor<br>Arriesgado<br>Espontáneo  | Ponderado<br>Conciencioso<br>Receptivo<br>Analítico<br>Exhaustivo   | Metódico<br>Lógico<br>Objetivo<br>Crítico<br>Estructurado  | Experimentado<br>Práctico<br>Directo<br>Eficaz<br>Realista  | Alonso, Gallego y Honey (1992, 2012) |
| <b>Basa su aprendizaje en la</b>                | Experiencia  | Reflexión   | Elaboración de hipótesis   | Aplicación  | Craveri y Anido (2009)               |
| <b>Pregunta que responden en el aprendizaje</b> | ¿Cómo?   | ¿Por qué?   | ¿Qué?  | ¿Qué pasaría si...?   | Gallego y Nevot, (2008)              |
| <b>Aprenden mejor con/ cuando</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de desafío.</li> <li>• Actividades cortas de resultado inmediato.</li> <li>• Emoción, drama y crisis.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden adoptar la postura del observador.</li> <li>• Pueden ofrecer observaciones y analizar la situación.</li> <li>• Pueden pensar antes de actuar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de modelos, teorías, Sistemas</li> <li>• Ideas y conceptos desafiantes</li> <li>• Pueden preguntar e indagar</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que relacionen teoría y la práctica.</li> <li>• Ven a los de más hacer algo.</li> <li>• Pueden poner en práctica lo aprendido.</li> </ul>  | Ruíz et al (2006)                    |
| <b>Situaciones que Bloquean el aprendizaje</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miedo al fracaso o a cometer errores</li> <li>• Miedo al ridículo</li> <li>• Ansiedad ante cosas nuevas o Auto-duda</li> <li>• Falta de confianza en sí mismo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tener tiempo suficiente</li> <li>• Presión para actuar precipitadamente</li> <li>• Ser centro de la atención</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener que dejarse llevar por las primeras impresiones</li> <li>• Intuición y la subjetividad</li> <li>• Enfoques estructurados y organizados</li> <li>• Espontaneidad y el riesgo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por la solución perfecta antes que por la práctica</li> <li>• Dejar los temas abiertos</li> <li>• Teorización</li> <li>• Divagación</li> <li>• No relación de teoría y práctica</li> </ul> | Lago et al (2008)                    |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

En líneas generales, se han podido observar las diferentes características que de acuerdo a los autores mencionados cada estudiante tiene con respecto a las particularidades personales y actividades que benefician o no el aprendizaje en correspondencia a su estilo de aprendizaje. En tal sentido, se puede prever la necesidad de elaborar criterios para planificar situaciones de clase especificando las distinciones en cuanto a los procesos mentales que tienden a desarrollarse en cada Estilo de Aprendizaje las y sus preferencias en cuanto a estrategias. En tal razón, se presentan, a continuación, recomendaciones para gestionar actividades de clase puntuales que beneficiarían a los distintos Estilos de Aprendizaje.

**Cuadro 2**  
**Recomendaciones pedagógicas de acuerdo a los Estilos de Aprendizaje**

| <b>Estilo de Aprendizaje</b>       | <b>Activo</b>   | <b>Reflexivo</b>  | <b>Teórico</b>  | <b>Pragmático</b>  |
|------------------------------------|---|---|---|--|
| <b>Recomendaciones pedagógicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en grupo</li> <li>• Actividades cortas</li> <li>• Plazos cortos</li> <li>• Instrucciones claras y estructura</li> <li>• Evitar el monologo por parte del docente</li> <li>• Incluir al estudiante en las actividades</li> <li>• Dejarle ser líder</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo individual (opcional) o en grupo</li> <li>• Plazos flexibles</li> <li>• Discrecionalidad para investigar</li> <li>• Preguntas que despierten curiosidad</li> <li>• Pocas instrucciones</li> <li>• No colocarlo en posición de líder</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo individual o grupal con estudiantes Reflexivos o de su mismo nivel académico</li> <li>• Libertad para investigar</li> <li>• Lecturas profundas que permitan análisis crítico y síntesis</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicaciones claras y directas para la aplicación</li> <li>• Proporcionar propósito e instrucciones claras pero no rigurosas</li> <li>• Ofrecer incentivos e indicaciones sobre el progreso grupal e individual</li> </ul> |

Fuente: (Medina, 2016)

Ahora bien, las diferentes indicaciones señaladas en el cuadro no implican que el docente deba escoger actividades distintas para cada estudiante representando un Estilo de Aprendizaje. Se intenta puntualizar que se debe tener conciencia de estas diferencias y tomar decisiones que combinen las estrategias que beneficien en al mayor número de miembros en el grupo y atender aquellas particularidades que todavía muestren dificultades en los logros propuestos. Por tal motivo, además de las diferentes maneras de procesar la información que se convertirá en conocimiento una vez procesadas por el estudiante, el docente debe tener un conocimiento de las



estrategias que puede utilizar en sus clases y su posible correspondencia con los estilos de aprendizaje. Lo cual debe ser estudiado con mayor detenimiento.

## Métodos

La investigación llevada a investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo compuesta por ciento treinta y cuatro (134) estudiantes cursantes de los Programas Nacionales de formación (PNF) en Informática, Administración y Contaduría. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el Cuestionario Honey-Alonso de Estilos de Aprendizaje (CHAEA), compuesto por ochenta (80) ítems cerrados con opción dicotómica de respuesta; (+) que implica la presencia o la aceptación de la conducta y (-) que indica la ausencia o desacuerdo con la misma. Dichos ítems representan a cada uno de los cuatro estilos de aprendizaje en grupos de veinte (20) ítems distribuidos aleatoriamente.

El tratamiento de los datos resultantes se realizará por medio de estadísticos descriptivos y de frecuencia utilizando para su análisis el baremo de Alonso, Gallego y Honey (2007) el cual indica que en cada estilo de aprendizaje pueden manifestarse preferencias “muy alta”, “alta”, “moderada”, “baja” o “muy baja”, como se puede observar a continuación:

**TABLA 1**  
**Baremo general de preferencia en estilos de aprendizaje**

| Estilo de aprendizaje | Preferencia     |          |                 |          |                 |
|-----------------------|-----------------|----------|-----------------|----------|-----------------|
|                       | Muy baja<br>10% | Baja 20% | Moderada<br>40% | Alta 20% | Muy alta<br>10% |
| Activo                | 0 – 6           | 7 – 8    | 9 – 12          | 13 - 14  | 15 – 20         |
| Reflexivo             | 0 – 10          | 11 – 13  | 14 – 17         | 18 – 19  | 20              |
| Teórico               | 0 – 6           | 7 – 9    | 10 – 13         | 14 – 15  | 16 – 20         |
| Pragmático            | 0 – 8           | 9 – 10   | 11 – 13         | 14 – 15  | 16 – 20         |

Fuente: Alonso, Gallego y Honey (2012)

Una vez realizado el análisis de acuerdo a este baremo, el cual sirvió de guía para determinar el grado de preferencia por determinado estilo, se catalogó a cada uno de los estudiantes como perteneciente a un Estilo de Aprendizaje en particular. Para ello, se seleccionó aquel Estilo de Aprendizaje en la que se obtuvo la mayor puntuación. En el caso, de que un estudiante obtuviera la misma puntuación en varias categorías, se favorecerá aquella correspondiente a la categoría muy alta. En este sentido, a fin de realizar análisis posteriores se asignó a cada estudiante en la categoría con la que mostró mayor preferencia. Esto implica que los estudiantes pueden mostrar características de más de un Estilo de Aprendizaje pero con mayor preferencia por uno. Luego, se calculó la frecuencia y el porcentaje por carrera.

## Resultados

**TABLA 2**

**Estilos de Aprendizaje de acuerdo a la forma de procesar la información**

| Programas Nacionales de Formación |     | Activo | Reflexivo | Teórico | Pragmático | Total |
|-----------------------------------|-----|--------|-----------|---------|------------|-------|
| <b>Informática</b>                | Fr. | 11     | 8         | 9       | 13         | 41    |
|                                   | %   | 26,8   | 19,5      | 21,9    | 31,7       | 100   |
| <b>Administración</b>             | Fr. | 15     | 13        | 2       | 17         | 47    |
|                                   | %   | 31,9   | 27,7      | 4,3     | 36,1       | 100   |
| <b>Contaduría</b>                 | Fr. | 9      | 13        | 8       | 16         | 46    |
|                                   | %   | 19,6   | 28,3      | 17,4    | 34,7       | 100   |
| <b>Total</b>                      | Fr. | 35     | 34        | 19      | 46         | 134   |
|                                   | %   | 26,1   | 25,4      | 14,2    | 34,3       | 100   |

Fuente: Medina, (2017)

La tabla 2 muestra la identificación de los estudiantes con su respectivo Estilo de Aprendizaje. Como se puede observar, en el grupo de los estudiantes del PNF en Informática se pudieron identificar ocho (8) estudiantes del Estilo reflexivo de aprendizaje, representando el

19,5 % de dicho grupo, siendo este el menor de los cuatro estilos. Igualmente, nueve (9) estudiantes se ubicaron dentro del Estilo teórico de aprendizaje con 21,9 %; asimismo, hubo quince (15) estudiantes pertenecientes al Estilo activo de aprendizaje, correspondiente al 31,9% de esta sección, y diecisiete (17) estudiantes mostraron una mayor inclinación hacia el Estilo pragmático de aprendizaje con 36,1% que representa el mayor grupo.

Con respecto a los estudiantes del PNF en Administración, se evidenció que dos (2) estudiantes fueron catalogados como pertenecientes al estilo teórico de aprendizaje representando el 4,3%, trece (13) al estilo reflexivo que corresponde al 27,7%. De la misma manera, quince (15) estudiantes se identificaron con el estilo activo constituyendo un 31,9% de los estudiantes y mientras el estilo pragmático de aprendizaje fue preferido por diecisiete (17) equivaliendo a 36,1% de este grupo. Por su parte, ocho (8) sujetos o 17,4% de los estudiantes del PNF en Contaduría se ubican en el estilo Teórico; nueve (9) o 19,6% en el estilo activo; trece (13) o 28,3% en el reflexivo mientras el mayor grupo estuvo compuesto por dieciséis (16) estudiantes que es a decir igual que el 34,7% pertenece al estilo Pragmático.

En general, se estableció que la mayor parte de los estudiantes del Programas Nacionales de Formación en Informática, Administración y Contaduría del IUTM Extensión El Moján participantes de este estudio mostraron preferencia por el Estilo pragmático de aprendizaje con 34,3%, seguido por los estudiantes ubicados en el Estilo activo con 26,1%, luego por los del Estilo teórico con 25,4% y por último, los estudiantes con preferencia por el Estilo de aprendizaje Reflexivo con 14,2%. Es importante recalcar que los resultados totales demuestran igualmente que en la mayoría de los estilos la tendencia general se ubica en la categoría moderada de todos los estilos; Por tanto, se infiere que aunque los estudiantes pudieron ser catalogados mostrar una alta o muy alta preferencia hacia un estilo también mostraron características de los otros estilos.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario CHAEA a los estudiantes de los PNF del IUTM Extensión El Moján indican que la mayoría de ellos mostró preferencia hacia un estilo más que otro; sin embargo, como colectivo revelaron tendencias moderadas hacia otros estilos. Esto concuerda con lo apuntado por Alonso, Gallego y Honey, (2012) quienes alegan que si bien los Estilos de Aprendizaje se clasifican en cinco categorías de acuerdo al grado de

preferencia, esto quiere decir que sean excluyentes. Consecuentemente, el alto número en ese nivel que no implica que estudiante pertenezca a esa categoría.

De la misma manera, las cifras arrojadas pueden ser comparadas con algunos antecedentes citados en esta investigación, que arrojó que los estudiantes de las tres carreras dictadas en la institución fueron identificados como principalmente Pragmáticos. Estos resultados concuerdan con los de Úbeda y Escribana (2002); López y Ballesteros (2003); Acevedo, Madrid, Chiang, Montecinos y Reinicke (2009); Guadalupe, Valenzuela y González (2010) citados por Bahamón et al (2012) quienes afirman que no existen diferencias de Estilos entre una carrera y otra. Igualmente, los resultados validan los de Valdebenito, et al (2009), quien identificó el estilo Pragmático en las carreras estudiadas como el predominante. Sin embargo, al igual que los mencionados estudios, se demostró una importante presencia de los otros estilos que influyen la dinámica y el aprendizaje del grupo en general.

En consecuencia, las implicaciones de estos resultados apuntan hacia la necesidad de considerar las diferentes maneras en las que los cuatro Estilos Aprendizaje procesan la información. En ese orden de ideas, se justifica que los docentes estén conscientes sobre importancia de identificar las diferencias entre los estilos de los estudiantes para seleccionar aquellas que mejor los beneficien por cuanto queda demostrada la presencia de los mismos .

De allí, se hace evidente la pertinencia de los aportes de Alonso, Gallego y Honey (2012), Gallego y Nevót, (2007, 2008), Lago y otros (2008), Ruíz et al (2006), Craveri y Anido (2009) entre otros, en relación a las estrategias didácticas que favorecen el aprendizaje, los bloqueos que dificultan el mismo y las características de los textos que son recomendables de acuerdo a cada estilo a fin de realizar una planificación y ejecución de las clases de pensadas en el beneficio del aprendizaje de los estudiantes.

## **Conclusiones**

Los resultados de la investigación permitieron concluir que en líneas generales los estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo pertenecientes a los PNF de Informática, Administración y Contaduría mostraron preferencia por el Estilo de aprendizaje Pragmático, seguido del Activo, Reflexivo y por último el Teórico. En las tres carreras que participaron en el estudio se verificó una mayor preferencia por el Estilo pragmático, la diferencia se observó con la segunda tendencia que en el caso de Informática y Administración correspondió al estilo Activo, mientras para Contaduría fue para el estilo Reflexivo. El tercer

lugar en preferencia para los estudiantes de Informática fue el estilo Teórico, para Administración el Reflexivo y para Contaduría fue el estilo Activo. En último lugar, los estudiantes de Informática mostraron la menor preferencia por el estilo Reflexivo, mientras los de Administración y Contaduría lo hicieron por el estilo Teórico.

Dichas conclusiones implican que el personal docente puede diseñar planes estratégicos conjuntos para atender a los estudiantes de las diferentes carreras considerando enfoques centrados en las necesidades académicas del estudiante como base para la planificación y aplicación de Estrategias Didácticas basados en los estilos de aprendizaje de los estudiantes. Igualmente, se plantea que la selección y aplicación de las mismas debe estar en consonancia con los grupos y sub-grupos presentes en situaciones de aprendizaje. Esto, con la finalidad de mejorar las condiciones para que los estudiantes, independientemente de su estilo, puedan lograr las competencias esperadas en cada una de sus carreras.

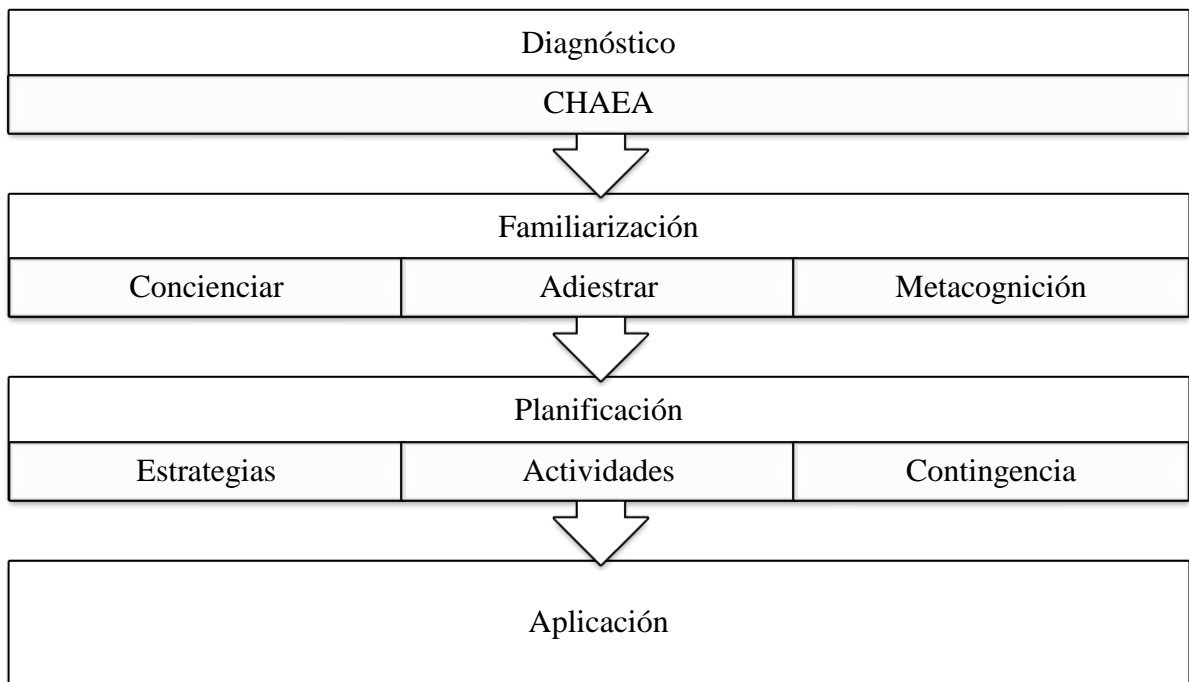
### **Plan para la Aplicación de Estrategias Didácticas de acuerdo a Estilo de Aprendizaje**

La generación de conocimientos exitosa requiere la aplicación de planes basados en enfoques centrados en las necesidades de los estudiantes. Para tal fin, se recomienda la creación de un Plan para la Aplicación de Estrategias Didácticas de acuerdo a Estilo de Aprendizaje que un docente puede encontrar en un aula. Dicha premisa está apoyada en la necesidad de los docentes y estudiantes rompan con el viejo paradigma de enseñanza tradicional, apoyado fundamentalmente en que un grupo heterogéneo de estudiantes recibe información de una manera homogénea por parte de un profesor, lo cual no es compatible con el nuevo modelo pedagógico. Una educación humanista debe basarse en las necesidades de los estudiantes.

De allí la importancia de que los docentes cuenten con un enfoque novedoso para aplicar las estrategias que le permitan planificar diferentes situaciones a ser abordadas de manera individual o grupal por parte de los estudiantes dependiendo de su estilo de aprendizaje. De manera que el profesor pueda seleccionar la mejor manera de aplicar las estrategias que puedan beneficiar a la mayor parte del grupo o sub-grupos, y enfrentar contingencias en caso de participantes que no hayan logrado las competencias con la planificación planteada.

Por consiguiente, se busca que su aplicación pueda generar los cambios requeridos por parte de los estudiantes en cuanto a la toma en consideración de sus particularidades en relación a

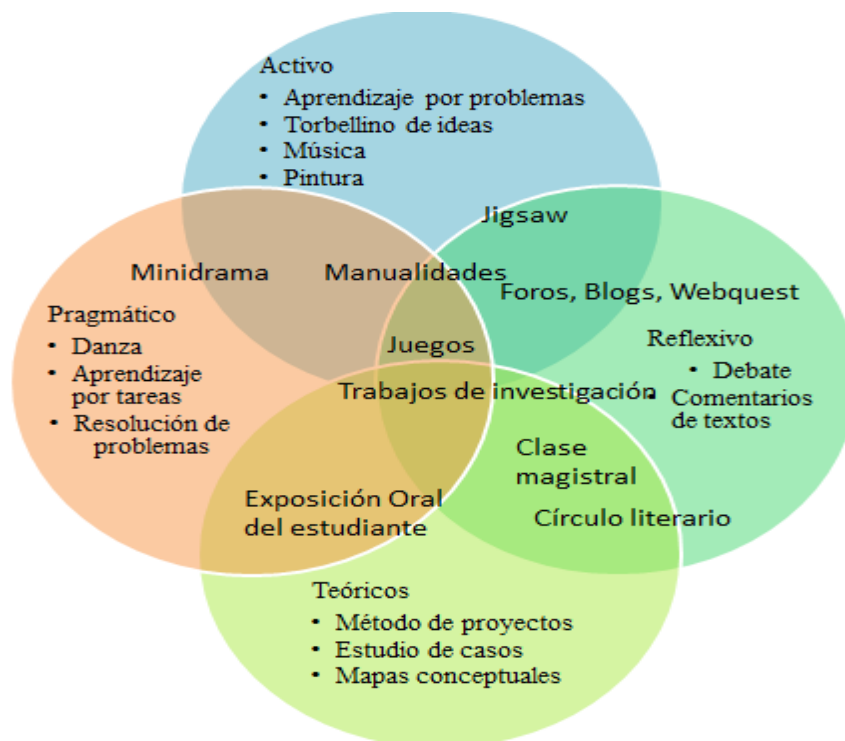
las distintas maneras de aprender. En tal razón, se parte de un diagnóstico para reconocer dichas diferencias y a partir de allí, junto con la conciencia y aceptación de las mismas, planificar las actividades y estrategias didácticas que conlleven al logro de las competencias esperadas. En este sentido, el modelo comprende las siguientes fases:



**Figura 1**  
Fases de plan para uso de estrategias didácticas

Una vez llevado a cabo el diagnóstico al inicio del año, semestre o trimestre por medio de la aplicación del Cuestionario de Estilos de Aprendizaje Honey-Alonso (CHAEA, 2012), se comienza con la fase de Familiarización, que implica la concienciación de las diferencias entre los diversos estilos de aprendizaje determinados en la sesión de diagnóstico, adiestramiento sobre las estrategias que favorecen a cada estilo así como las que no lo hacen, y las acciones que generan bloqueos y obstáculos por estilo de aprendizaje. Para el logro de la Metacognición el docente buscará que los estudiantes reflexionen sobre sus procesos de pensamiento y la forma en que aprenden de manera que conozcan y regulen los propios procesos mentales básicos que intervienen en su cognición, por medio de la expresión previa de los objetivos, selección discutida de estrategias, discusión de logros y avances, auto y co-evaluación, entre otras.

Con respecto a la planificación, se propone la creación de un banco de estrategias catalogadas de acuerdo a los Estilos de Aprendizaje que favorece y los que no. De esta manera, se busca que el docente posea un espectro amplio para seleccionar la(s) más adecuada(s) para las objetivos, unidades o clases según sea el caso; de igual manera, se deben clasificar las actividades con los mismos fines. Este banco de estrategias y actividades sirven también para seleccionar acciones de contingencia para atender casos particulares que no hayan logrado las competencias propuestas. Existen autores como Lago y otros (2008) que catalogan algunas estrategias que pueden ser tomadas en cuenta para su aplicación de acuerdo a esta premisa dependiendo de la unidad curricular.



**Figura 2**  
Distribución de actividades según Estilo de Aprendizaje (Lago y otros, 2008)

Adicionalmente, a la aplicación de las estrategias se debe tomar en cuenta el seguimiento del comportamiento de los estudiantes para verificar su efectividad. Asimismo, la evaluación debe ser formativa con el propósito de detectar problemas o ineffectividad de la(s) estrategia(s) de manera de realizar cambios oportunos y pertinentes de ser necesario. La evaluación sumativa,

además de ofrecer un resultado numérico del logro del estudiante, también servirá para valorar el proceso como tal.

### **Referencias bibliográficas**

- Agourram, H. (2009) **The Quest For The Effectiveness Of Knowledge Creation**. Journal of Knowledge Management Practice Vol. 10, No. 2. Disponible en: <http://www.tlainc.com/artic1188.htm>. Consultado el : (18/10/2014)
- Alonso, C., Gallego, D., y Honey, P. (2012). **Los Estilos de Aprendizaje: procedimientos de diagnóstico y mejora**. 8va edición. Bilbao: Mensajero.
- Bahamón, M.; Pinzón, A.; Alarcón, L., & Bohórquez, C. (2012). **Estilos y estrategias de aprendizaje: una revisión empírica y conceptual de los últimos diez años**. *Pensamiento psicológico*, 10(1), 129-144.
- Craveri, A. & Anido, M. (2009) **El Aprendizaje de matemática con herramienta computacional en el marco de la teoría de los estilos de aprendizaje**. Revista Estilos de Aprendizaje, n°3, Vol 2, Abril de 2009
- Gallego, D. y Nevot, A. (2008) **Los Estilos de Aprendizaje y la enseñanza de las matemáticas**. Revista Complutense de Educación ISSN: 1130-2496 Vol. 19 Núm. 1 (2008) 95-112
- Herrera, N. (2011) **Estilos de Aprendizaje de los Estudiantes de la Corporación Universitaria Adventista de Colombia y su relación con el rendimiento académico en el área de matemáticas**. Revista Estilos de Aprendizaje, n°7, Vol 7, abril de 2011
- Honey, P. y Mumford, A. (2006). **Learning Styles Helper's Guide**. Maidenhead: Peter Honey Publications.
- Keefe, J. (1988): **Profiling and Utilizing Learning Style**, Reston, Virginia, NASSP.
- Lago, B., Colvin, L., y Cacheiro, M. (2008) **Estilos de Aprendizaje y Actividades Polifásicas: Modelo EAAP**. Revista Estilos de Aprendizaje, n°2, Vol 1, Octubre de 2008
- Lugo, C. S. J., Hernandez, G. R., & Montijo, E. L. (2012). **El cuestionario de estilos de aprendizaje CHAEA y la escala de estrategias de aprendizaje ACRA como herramienta potencial para la tutoría académica**. Journal of Learning Styles, 5(10).
- Ruíz, B., Trillos, J., & Morales, J. (2006). **Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios**. Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación N°s 11-12 (Vol. 13) Año 10°-2006 ISSN: 1138-1663
- Valdebenito, V. M., Pierart, C. G. A., Salgado, M. T. C., & Palma, H. M. (2009). **Perfil de estilos de aprendizaje en estudiantes de primer año de dos carreras de diferentes áreas en la Universidad de Concepción**. Journal of Learning Styles, 2(3).



## ESTILOS DE APRENDIZAJE Y LA COMPRESIÓN LECTORA EN L2

Yenny Medina\* Valerio González \*\* Andrés Fuenmayor\*\*\*

9JJGH-97

### Resumen

El propósito la investigación fue establecer la correspondencia entre los Estilos de Aprendizaje con el logro de la comprensión lectora en L2 de los estudiantes de Informática del IUTM. Esta se basó en los aportes teóricos de Alonso, Gallego y Honey (2012), Manzano e Hidalgo (2009), entre otros. La investigación fue de tipo explicativa con un diseño cuasi-experimental, longitudinal y de campo. La población fue de cuarenta y un (41) estudiantes. Como instrumento se utilizaron: el Cuestionario CHAEA, un pre-test y un post test. Como resultado se determinó una correspondencia entre estilos de aprendizaje y el logro de la comprensión lectora en L2. De allí, la necesidad de involucrar los Estilos de Aprendizaje en la gestión de las clases.

**PALABRAS CLAVE:** Estilos de Aprendizaje, Comprensión Lectora en L2, PNFI.

## LEARNING STYLES AND READING COMPREHENSION IN L2

### Abstract

The purpose of the research was to establish the correspondence between the Learning Styles with the achievement of the reading comprehension in L2 of the students of Information Technology (NTPI) of the IUTM. It was based on the theoretical contributions of Alonso, Gallego and Honey (2012), Manzano and Hidalgo (2009), among others. The research was of an explanatory type with a quasi-experimental, longitudinal and field design. The population was forty-one (41) students. As a data collection instrument, CHAEA Questionnaire was used as well as a pre-test and a post-test. As a result, a correspondence between learning styles and the achievement of reading comprehension in L2 was found. Hence, the need to involve learning styles in the management of classes.

**KEY WORDS:** Learning Styles, Reading Comprehension in L2, NTPI.

\* Doctora en de la Educación (URBE). MSc. en Ciencias de la Educación: Mención Gerencia educativa (URBE). Lic. En Educación, Mención Idiomas Modernos (LUZ). Profesor en la Cátedra Idiomas, Inglés, Desarrollo Integral IUTM. PEI nivel A1 adscrita a la línea de investigación Didáctica del aprendizaje en Formación Universitaria yennymedina@yahoo.es.

\*\* Doctor en Cs. Políticas (URBE). MSc. Ciencias de la Educación: Mención Gerencia Educativa (URBE). Esp.en Admón. de Personal (IUTM). Lic. Educación, Mención Cs. sociales (UNICA). TSU. En Admón. de Empresas Agropecuarias (IUTM) Profesor Sist. Político Vzlanó., Historia Contemporánea en LUZ. vago2712@gmail.com

\*\*\* Doctorante en el Programa de Cs. Mención Gerencia (URBE). MSc. en Informática Educativa (URBE). Ing. computación (URBE). Profesor en la Cátedra Programación, Arq. del computador IUTM. andresefuenmayor2011@gmail.com

## **Introducción**

En los últimos años, se ha observado un incremento en la discusión sobre la importancia del aprendizaje de lenguas extranjeras para los profesionales en cualquier área, en particular en la informática, producto de las constantes innovaciones tecnológicas con su consecuente incidencia en el currículo de las carreras relacionadas a ella. Específicamente, el aprendizaje del Inglés tiene una extraordinaria relevancia por la necesidad de este idioma para la gestión de los procesos implicados en el desarrollo de la misma; por cuanto, este profesional requiere el conocimiento de este idioma para la programación, investigación y actualización, gestión de software y aplicaciones, resolución de problemas, entre otras actividades fundamentales para el ingeniero en esta área.

En consecuencia, el aprendizaje del inglés como segunda lengua (L2) debe ser considerado como un elemento clave en la formación de los profesionales en el área de la informática. Ya sea bajo el enfoque comunicativo, o el de Inglés para Fines Específicos (IFE o ESP, según sus siglas en inglés), que busca el logro de la comprensión lectora. Este último enfoque se utiliza en la unidad curricular Idiomas: Inglés I del Programa Nacional de Formación en Informática (PNFI) del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM). De igual manera, es importante valorar la incidencia de los diferentes modos de aprender de los estudiantes, a fin de mejorar la eficiencia del proceso fundamentados en el reconocimiento de las diferentes maneras de procesar la información de los estudiantes.

En el caso del logro de la comprensión lectora en L2, la concepción de que el proceso de enseñanza en el aula consiste en la transmisión de información por parte del docente a los estudiantes, sin tomar en cuenta las diferentes necesidades relacionadas con las maneras de captar y procesar la información, tiempos, y la evaluación tendría una incidencia importante dado los diferentes procesos mentales involucrados. Por cuanto además de ejercitar las capacidades y operaciones propias de la comprensión lectora, que ya de por sí implica cierta complejidad, incluye la dificultad adicional de hacerlo en un idioma que no se habla. En tal sentido, se plantea la necesidad de estudiar la correspondencia entre los Estilos de Aprendizaje con el logro de la comprensión lectora en L2 de los estudiantes.

Por tales razones, se ha impulsado el estudio del tema. Uno de ellos es el de, Rosas (2012) quien señala la existencia de investigaciones que revelan la preocupación de los docentes de L2 por el uso de estrategias de aprendizaje por parte de los estudiantes, ya que estos tienden a

usar la lengua materna (L1) mientras leían en L2, lo que en algunos casos ayuda a superar las dificultades en cuanto a decodificación de palabras e ideas dentro del texto, pero en otros casos bloqueaba la comprensión. Asimismo, en el ámbito venezolano, Rivas y Cuellar (2013), señalan que el asunto del éxito o fracaso en el desarrollo de competencias lingüísticas, específicamente de lectura, en el idioma inglés una vez llegan al sector universitario; por cuanto luego de cinco (5) años de haber cursado la materia inglés los estudiantes presentan fallas notables en el desarrollo de las competencias lectoras en este idioma.

A este respecto, el autor adjudica tal situación a diversas variables, entre ellas se destaca los métodos y enfoques utilizados en educación básica, el cual consistía en un enfoque gramatical durante los primeros tres años, y en los últimos dos años se orientan en desarrollar las destrezas lectoras. Posteriormente, se realizó un cambio hacia un enfoque comunicativo en el cual se buscaba el uso comunicativo del lenguaje y no la forma. Paradójicamente, estos cambios no fueron acompañados con los diagnósticos y formación docente necesaria por lo cual no arrojó los resultados esperados. De estas consideraciones se desprende el por qué los estudiantes recién egresados del Sistema de Educación media general ingresan a los estudios universitarios con fallas en cuanto a la comprensión lectora de textos relacionados con el área de aprendizaje de la carrera en inglés.

En este sentido, en observaciones directas con estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM), Extensión El Moján, se percibieron debilidades en las competencias lectoras, evidenciada por la insistencia en utilizar la traducción como única estrategia para la comprensión de textos en inglés, así como el poco uso de los conocimientos previos, y de estrategias para la asistencia durante la lectura como subrayado o notas al margen. En consecuencia, los estudiantes presentaron dificultades en la inferencia de palabras desconocidas, discriminación de los significados de las palabras de acuerdo a su función e identificación de idea principal, entre otros.

En consecuencia, estos estudiantes manifiestan desconfianza en utilizar las técnicas de lectura propuestas en clase e insisten en tratar de traducir los textos, lo que en muchos casos generan bloqueo al no poder hacerlo o no lograr realizar las actividades que no dependen de la traducción de las lecturas. De igual manera, algunos estudiantes hacen uso de medios digitales como computadoras o teléfonos inteligentes para traducir los párrafos u oraciones escritas, lo que no permite alcanzar algunos de los objetivos propuestos en la unidad curricular, probablemente

debido a falta de hábitos de lectura en la lengua materna (L1); lo cual dificulta el logro en la competencia lectora en la segunda lengua (L2).

En tal sentido, de continuar dictándose las unidades curriculares bajo el enfoque de enseñanza IFE, sin considerar las necesidades del estudiante en cuanto a estrategias didácticas, se generaría una serie de efectos desfavorables para todos los actores involucrados. En cuanto a los estudiantes, se produciría; un aumento en la brecha del desempeño académico de los miembros de los diferentes grupos, desaprovechamiento de los contenidos por dificultad en seguir las explicaciones o cumplir las tareas, desatención, falta de motivación, originando, falla en el logro de la comprensión lectora en Inglés por parte de los estudiantes que no se adaptan al estilo de enseñanza del docente. Con respecto a estos últimos, se ocasionarían obstáculos en la transmisión de la información proyectada, doble esfuerzo al tener que repetir o improvisar nuevas maneras de comunicar los contenidos.

En este orden de ideas, se plantea la necesidad de generar nuevas maneras de afrontar la planificación educativa centrando la selección de estrategias en las necesidades de los grupos de estudiantes, incluyendo las diferencias en la forma de captar, interpretar, organizar y pensar sobre la información nueva de los estudiantes. En especial, en una unidad curricular que presenta dificultad para un número importante de estudiantes como lo es el aprendizaje del inglés. En consecuencia, la trascendencia de estudiar el uso de Estrategias didácticas del Inglés para Fines Específicos correspondientes con los estilos de aprendizaje de los estudiantes del Programa Nacional de Formación en Informática del IUTM Extensión El Moján.

### **Fundamentación teórica**

Un docente responsable con su labor debe desarrollar la conciencia de que cada grupo de estudiantes estará compuesto por personas con edades, experiencias, propósitos y necesidades educativas diferentes; estas últimas pudieran estar determinadas por las diversas formas en que estos adquieren, procesan, recuperan la información que se convertirá en conocimiento, ya que definen su estilo de aprendizaje. Por tanto, debe conocer las diferentes teorías relacionadas a este tópico, especialmente en el estudio de lenguas extranjeras. Por tanto, es necesario tomar en cuenta la necesidad de identificar los estilos de aprendizaje presentes en el salón de clase.

Por tal razón, existen numerosos estudios en búsqueda de determinar la correspondencia entre los estilos de aprendizaje y el éxito en el aprendizaje a nivel universitario, entre ellos el de Garza y otros (2016) en México, el cual determinó que el diagnóstico de los estilos de

aprendizaje al inicio de la carrera se favorece al aprendizaje, por cuanto, es factible adecuar estrategias de enseñanza acordes a sus estilos. En el de Manzano e Hidalgo (2009), se relacionan las características de cada estilo con la capacidad de lograr la competencia lectura. Con estos resultados, se resalta la importancia de concienciar las diferencias entre las distintas maneras de aprender.

En cuanto al aprendizaje del inglés, el estudio de Vargas y otros (2014) plantea renovar las estrategias para el aprendizaje del inglés, en consonancia con los estilos de aprendizaje. Igualmente señalan que actividades alineadas con ellos, serviría como herramientas para el logro de las competencias, y por tanto, un mejor rendimiento académico. En consecuencia, es oportuno considerar los beneficios de contar con elementos estratégicos específicos para el aprendizaje de L2, conociendo si estos son recomendables para los diferentes estilos de aprendizaje presentes en el aula.

A este respecto, Alonso et al. (1994) citados por García y otros (2012, p.69) consideran que “los profesores deben reconocer las diferencias individuales de sus alumnos para personalizar su educación tratando de que sus preferencias en cuanto a los Estilos de Enseñanza no influyan en los Estilos de Aprendizaje de los Alumnos”. Igualmente, destacan que los profesores enseñan cómo les gustaría aprender. Así, los estudiantes cuyo estilo de aprendizaje no concuerde con el estilo de su profesor puede sentirse perjudicado por las actividades en clase, afectando su rendimiento.

Como se puede observar, los autores recalcan la importancia de diagnosticar no sólo el nivel de conocimiento de los estudiantes, sino también las características personales que puedan beneficiar o de otro modo obstaculizar el aprendizaje, en relación al Estilo de enseñanza del docente. En consecuencia, la toma de decisiones con respecto a la planificación debería estar regida por los resultados de dicho diagnóstico para gestionar situaciones de aprendizaje en base a las necesidades de los estudiantes en cuanto lo que requieren aprender y cómo hacerlo.

Al respecto, Alonso, Gallego y Honey, (2012, p. 48), señalan que desde su punto de vista, una de las definiciones más claras y ajustadas es la de Keefe (1988) y por tanto asumen, define a los estilos de aprendizaje como “los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos, que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los discentes perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje”. Dicho de otro modo, se refieren al conjunto de las características

individuales pueden servir como señales en la que el estudiante recibe, maneja y convierte la información en conocimiento.

De manera similar, Lozano (2000, citado por García y otros (2009) relaciona el estilo de aprendizaje con el patrón conductual y distintas fortalezas que hacen distinguirse a una persona de los demás y que intervienen con las preferencias, tendencias y disposiciones para hacer algo. En otras palabras, los estilos de aprendizaje están primeramente asociados con las características que lo definen como individuo y que luego interviene en su manera de actuar y por tanto de aprender. En consecuencia, son las particularidades de la personalidad del estudiante las que definen su estilo de adquirir y procesar información para convertirla en conocimiento.

A raíz de estas consideraciones, Nevot y Cuevas (2009) advierten sobre la importancia de ser consciente sobre la noción de los estilos de aprendizaje, ya que esto puede ayudar al profesor a entender por qué prefiere enseñar de una determinada manera, y por consiguiente puede ayudar a comprender por qué un estudiante se inclina a favorecer determinados tipos de aprendizaje que resultan más idóneos en su forma de procesar la información. De esta manera, el docente cuenta con mayor número de herramientas adoptar nuevas prácticas para facilitar el aprendizaje de los estudiantes y combinar y hasta descartar aquellas que sean discordantes con las preferencias dominantes, adoptadas por desconocimiento o bien por comodidad.

Lo anterior es explicado por Castaño y otros (2010) quien asegura que el hecho de que diferentes estilos interactúen dentro de la misma aula, produce que una actividad sea apreciada por un grupo de estudiantes y no por otro, o que una actividad genere satisfacción en un grupo y rechazo en otro. Esto tendría que ver con el hecho de que los del primer grupo compartan un estilo de aprendizaje que se ve favorecido por las estrategias que se ajustan a las preferencias conscientes o no del docente, mientras el otro u otros encuentran dificultad para procesar la información de ese modo.

Por consiguiente, el docente debe ser capaz de reconocer que la gestión de las clases no es casual, dado que está determinada por su propio estilo de enseñanza a su vez es regido por su modo de aprender. Por ello, debe hacer un ejercicio de introspección para determinar su forma de enseñar y aprender a fin de regular su práctica docente, en aras de planificar en favor de las necesidades de los estudiantes. Con respecto a los Estilos de Aprendizaje, Honey y Mumford (2006), proponen un modelo que asume que el aprendizaje experimental consta de cuatro fases denominadas: la experiencia, la reflexión sobre la experiencia, la formulación de conclusiones y

la aplicación. Estas reflexiones les permiten establecer otros cuatro estilos de aprendizaje: activo, reflexivo, teórico y pragmático.

Tomando en consideración lo antes expuesto, Gallego y Nevót, (2008), Valerdi y Alonso et al. (1997) citados por Morales y otros (2013), sugieren la existencia de actividades que se pueden adaptar a tales particularidades en su forma de aprender. Por otra parte, Alonso, Gallego y Honey (2005, citado por Lago, 2008) advierten sobre la existencia de situaciones que pueden bloquear el desarrollo máximo en relación a su estilo de aprendizaje. En consecuencia, se piensa que el logro de la comprensión lectora en L2 pudiera tener correspondencia con las situaciones de clase planteadas por el docente en relación a los estilos de aprendizaje.

Ahora bien, con respecto a la comprensión lectora, esta es una competencia indispensable para la vida, de allí la importancia que se le da en el sistema educativo en todos los niveles. Un buen nivel de comprensión lectora es un activo a favor del estudiante universitario, puesto que muchos de los aprendizajes se basan en la lectura e investigación, independientemente del área de conocimiento. Por tanto, las fallas en ella serían un obstáculo en el desarrollo de las habilidades cognitivas que lo convertirían en un profesional competente.

A este respecto, para Ramos (2013), la comprensión lectora puede ser concebida como un atributo que otorga significado a un texto; por cuanto el lector en la actividad utiliza estrategias para poner en interacción los procesos perceptivos, lingüísticos y cognoscitivos. El sentido del texto se asegura al recurrir a esquemas para integrar coherentemente el contenido y concluir. Es decir, el lector debe hacer uso de estrategias que le han resultado exitosas y conocimientos previos para construir de manera eficiente el mensaje que él considere a partir de lo leído.

Por otro lado, para Roa (2007), existen autores que ven a la lectura como una tarea de decodificación más que de comprensión, por ende, se pueden diferenciar a los buenos lectores de los malos. Los primeros utilizan estrategias de lectura, detectan errores e inconsistencias cuando lee y son persistentes a la hora de buscar el significado. Por otro lado, los lectores deficientes están menos dispuestos a detectar contradicciones o inconsistencias para comprender el texto, en consecuencia, sus niveles de comprensión no alcanzan la profundidad de los primeros.

De la misma opinión, argumenta Fuentes y Ribes (2006) que la comprensión es el producto de la interacción lingüística escribir-leer, la cual comienza antes de que lector lea el texto ya que el autor utiliza los signos lingüísticos pensando en el estímulo que producirá en el lector. Las autoras señalan que la comprensión lectora implica la realización exitosa de ciertas

acciones, ya que comprender no está tácito en la acción de leer. Cuando un lector comprende el texto puede realizar acciones diversas ante las circunstancias pertinentes.

Lo anterior se puede relacionar en el contexto educativo, indicando que el lector será capaz de responder preguntas, señalar ideas principales, identificar elementos del texto, elaborar resúmenes, conclusiones o informes orales y escritos. Por tanto se entiende que aun si estudiante es capaz de demostrar la decodificación de mensajes, esto implica la comprensión del texto. Por lo cual el docente debe plantear estrategias tendientes a guiar al estudiante en dicho logro.

En el caso específico de la lectura de textos en inglés por parte de lectores de otras lenguas nativas, se debe tener claro que este es un proceso que no se puede tomar a la ligera, ya que involucra otros elementos que aportan mayor complejidad a un proceso que ya de por si es complejo. En tal sentido, el docente debe tener claro que comprender un texto de este tipo va más allá de la simple decodificación del significado de palabras.

En razón a lo anterior, Bernhardt (2011), señala que la lectura exitosa en L2 está relacionado con un conocimiento general de la lengua utilizada en el texto por lo cual se otorga un 30% al factor de competencia lectora, una adecuada alfabetización en L1 tendría un 20% y el 50% restante a otros factores como estrategias de comprensión, interés, conocimiento y dominio del contenido y la motivación.

En este contexto, Martínez (2015) afirma que la decodificación es requisito fundamental para la comprensión lectora, entendida esta como el reconocimiento del significado de las palabras halladas en el texto. Sin embargo, argumenta el autor, un léxico abundante es un predictor importante, especialmente en niveles de competencia bajo e intermedio. Ya que cuando un lector en una segunda lengua maneja una gran cantidad de vocabulario, la lectura se vuelve más fluida, especialmente si el conocimiento previo del lector está involucrado con el tema de la lectura.

De hecho, para Luque (2011) el uso de estrategias de decodificación básicas por parte del lector es consecuencia de la falta de conocimiento lingüístico de la segunda lengua, por lo cual se dificulta la transferencia del proceso de lectura desde la lengua materna. De esta manera, se impide la atención hacia procesos conceptuales. En otras palabras, cuando el lector tiene pocos conocimientos sobre la lengua meta tratará de decodificar palabra por palabra el texto, inhibiendo la comprensión del mensaje del autor por medio de la inferencia, captación de claves lingüísticas, entre otras estrategias que facilitarían el flujo competente de la lectura.



Al respecto, Manzano e Hidalgo (2007), diferencia la el logro de la capacidad y destrezas lectora por Estilo de Aprendizaje. En el caso del Estilo Activo, el autor señala que la espontaneidad e impulsividad que los caracteriza, tiene relación con un menor éxito en el proceso de lectura; mientras los Reflexivos desarrollan fácilmente las destrezas en la lectura y muestran predominio del análisis sobre la síntesis, la comparación, la emisión de juicios y de conclusiones, sobresaliendo la conclusión deductiva.

Similarmente, los estudiantes de estilo Teóricos demuestran amplia facilidad para desarrollar las destrezas lectoras, haciendo énfasis en las estrategias propias de los procedimientos de análisis-síntesis. Por otra parte, los Pragmáticos tienen tendencia hacia la síntesis y la generalización; Las destrezas en la lectura que más desarrollan son la de reconocimiento, es decir, decodificación de palabras; y la global, que es lo mismo que extraer la esencia del texto, con debilidades para aquellas actividades que requieran un estudio minucioso

En base a estas consideraciones, se deduce que los estudiantes deben recibir la orientación para aplicar las diferentes acciones consideradas necesarias a fin de desencadenar los procesos mentales implicados en la comprensión de un texto escrito en una lengua diferente a la nativa. Ahora bien, la comprobación de del logro de esta competencia involucra la articulación de estrategias ligadas a los niveles e indicadores de logro que servirán como evidencia de que el proceso fue de hecho eficiente. Para tales efectos, se deben explorar los niveles de comprensión que se deben evaluar para comprobar si hubo comprensión de la lectura.

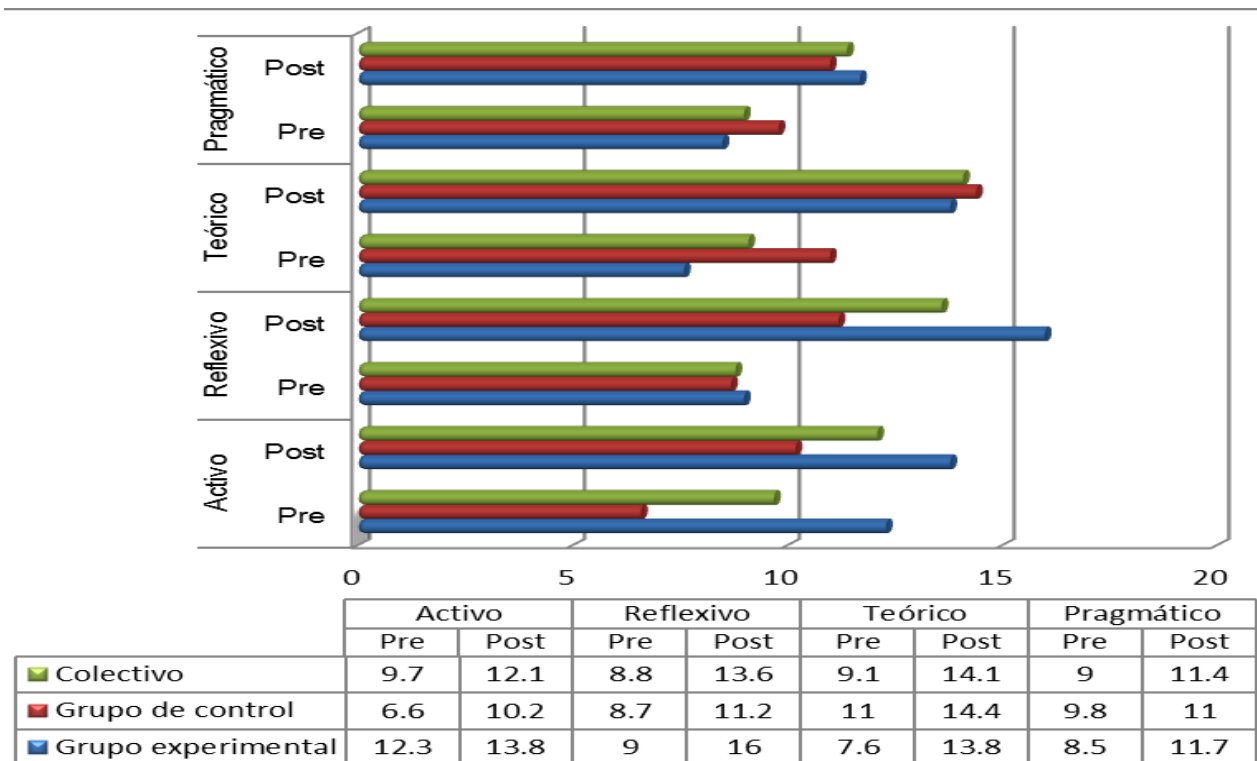
## **Métodos**

Para establecer la correspondencia entre los Estilos de Aprendizaje con el logro de la comprensión lectora en L2 de los estudiantes del Programa Nacional de Formación en Informática, se llevó a cabo una investigación de tipo explicativa, con un diseño cuasi-experimental, longitudinal y de campo. La población estuvo compuesta por cuarenta y un (41) estudiantes cursantes del PNF en Informática, inscritos en la unidad curricular Idiomas: Inglés I.

En cuanto al instrumento de recolección de datos se utilizó el Cuestionario Honey-Alonso de Estilos de Aprendizaje (CHAEA), compuesto por ochenta (80) ítems con opción dicotómica de respuesta; representando a cada uno de los cuatro estilos de aprendizaje en grupos de veinte (20) ítems distribuidos aleatoriamente. Igualmente, se utilizaron un pre-test y un post test. Los resultados obtenidos a partir de su aplicación fueron tabulados y analizados estadísticamente.

## Resultados

A continuación, se muestran los resultados de los instrumentos de recolección de datos utilizados en investigación, consistentes en la aplicación de un pre-test en el cual se diagnosticó la comprensión lectora de estudiantes de PNFI, en relación a su estilo de aprendizaje, previamente identificado por medio del cuestionario CHAEA. Posteriormente, se empleó un Modelo para el uso de Estrategias didácticas del Inglés para Fines Específicos correspondientes con los estilos de aprendizaje (Medina, 2016). Seguidamente, se aplicó el post-test a fin de evaluar la efectividad del mismo.



**Gráfico 1**

### **Resultados Pre-test/Post-test Comprensión Lectora en L2 con sus Estilos de aprendizaje**

Como se observa en el gráfico referido a los resultados del Pre-test y Post-test aplicado a los estudiantes, se puede advertir de los estudiantes con preferencia por el estilo de aprendizaje Reflexivo del grupo experimental (GE) obtuvieron la mayor puntuación en el post-test,

alcanzando 16 de 20 puntos en comparación con 09 puntos que obtuvieron en el pre-test, mientras los estudiantes Reflexivos del grupo de control (GC) 11.2 en el post-test y 08.7 en el pre-test. De la misma manera, los estudiantes Activos del GE obtuvieron una puntuación de 13.8 en el post-test en base a 12.3 que habían conseguido en el pre-test; la contraparte del GC obtuvo 10.2 en el post-test y 6.6 en el pre-test.

Con respecto a los estudiantes Pragmáticos del GE, estos tuvieron una puntuación de 11.7 puntos en el post-test sobre 08.5 del pre-test. Mientras, los compañeros del GC lograron 11 en el post-test y 09.8 en el pre-test. Por otra parte, los estudiantes de estilo Teórico del GC obtuvieron una mejor puntuación 14.4 versus 13.8 que los del mismo estilo del GE en el post-test.

Sobre el particular, es de hacer notar que si bien es evidente que los estudiantes Teóricos lograron (GC) una mejor puntuación que su contraparte (GE) la diferencia entre la puntuación del pre-test y el post-test favorece al grupo experimental, quienes obtuvieron una media de 13.8 en el post-test sobre 07.6, esto representa una diferencia, o mejoría de 06.2 puntos. Por otro lado, los estudiantes Teóricos del grupo de control consiguieron una puntuación de 14.4 en el post-test sobre 11 en el pre-test, esto implica una diferencia o mejoría de 3.4.

Lo anterior significa que existe una correspondencia entre los Estilos de Aprendizaje y con el logro de la comprensión lectora en L2 de los estudiantes del Programa Nacional de Formación en Informática del IUTM Extensión El Moján por cuanto, hubo diferencias significativas entre el grupo que fue expuesto a clases tradicionales y el que recibió clases de IFE diseñadas de acuerdo a los Estilos de Aprendizaje. En la cual hubo un mayor favorecimiento al segundo grupo.

## **Discusión**

Los resultados coinciden con lo expresado por Manzano e Hidalgo (2009) quienes vincularon las características de cada estilo con la capacidad de logro de la capacidad lectora. Igualmente, las cifras consolidan lo propuesto por Alonso y otros (1994) citados por García y otros (2012) quienes consideran que los docentes deben reconocer las diferencias individuales de los estudiantes a su cargo para personalizar su educación. Similarmente, Nevot y Cuevas (2009) señalan que manejar la concepción de los estilos de aprendizaje, ayuda al profesor a entender por qué un estudiante se inclina a favorecer determinados tipos de aprendizaje que resultan más idóneos en su forma de procesar la información. En tal sentido, conocer y seleccionar las actividades que favorecen a cada manera de procesar la información.

Las consideraciones anteriores sirven de fundamento para afirmar que la planificación de situaciones didácticas para el aprendizaje del Inglés con Fines Específicos pensados para aprovechar la concordancia de las mismas con los Estilos de Aprendizaje redundó en evidentes beneficios para el desarrollo de las competencias esperadas. En tal sentido, de los resultados se puede extraer que existen correspondencias mixtas entre la forma en la que los estudiantes procesan la información obtenida de los textos y las estrategias utilizadas por el docente en cada una de las fases de la lectura, lo cual interviene en el logro de la comprensión lectora por parte de los estudiantes.

#### **4. Conclusiones**

Las conclusiones derivadas de la investigación se presentan sobre la base de los resultados emanados del análisis documental y la aplicación del instrumento de recolección de datos, su análisis y discusión.

En tal sentido, con respecto al establecimiento de la correspondencia entre los Estilos de Aprendizaje con el logro de la comprensión lectora en L2 de los estudiantes del Programa Nacional de Formación en Informática, se determinó existe una correspondencia entre los Estilos de Aprendizaje presentes y el logro de la comprensión lectora en Inglés como segunda lengua, por cuanto se evidenciaron diferencias significativas entre el grupo de control, que recibió clases tradicionales y el grupo experimental que expuesto a un Modelo para el uso de Estrategias didácticas del Inglés para Fines Específicos correspondientes con los estilos de aprendizaje.

Por consiguiente, las implicaciones de esta aseveración suscriben la necesidad de adoptar un enfoque centrado en las necesidades de los estudiantes al momento de aprender y no en los gustos del docente a la hora de enseñar. Ya que como demuestran los resultados, el grupo de estudiantes que recibió un trabajo por medio de la aplicación de estrategias adaptadas a los diferentes estilos de aprendizaje obtuvo en general mejores resultados que el grupo que mantuvo las estrategias tradicionales para el procesamiento de textos en inglés, en este caso, sobre el área de conocimiento de la informática. No obstante, tales consideraciones pueden ser extrapoladas a otras áreas de experticia e inclusive a otras unidades curriculares.

Como producto de estos resultados, se establecen las bases para plantear el uso de Estrategias didácticas del Inglés para Fines Específicos correspondientes a los estilos de aprendizaje de los estudiantes del PNF en Informática del IUTM Extensión El Moján a fin

presentar un modelo de aplicación de las mismas para mejorar el desempeño en el logro de la comprensión lectora en L2.

## Referencias bibliográficas

- Alonso, C., Gallego, D., y Honey, P. (2012). **Los Estilos de Aprendizaje: Procedimientos de diagnóstico y mejora**. 8va edición. Bilbao: Mensajero.
- Bernhardt, E. (2011). **Understanding advanced second-language reading**. New York: Routledge
- Castaño, A., Marqués, M., Satorre, R., Jaume, A., & López, D. (2010). **Tengo una respuesta para usted sobre Estilos de Aprendizaje, creencias y cambios en los estudiantes**. Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática (16es: 2010: Santiago de Compostela).
- Fuentes, M. T., & Ribes-Iñesta, E. (2006). **En la Lectura Comprensiva**. Revista Mexicana de Psicología, 23(2), 149-172.
- Gallego, D. y Nevot, A. (2008) **Los Estilos de Aprendizaje y la enseñanza de las matemáticas**. Revista Complutense de Educación ISSN: 1130-2496 Vol. 19 Núm. 1 (2008) 95-112
- García, J. L., Sánchez, C., Jiménez, M. A. & Montalbán, J. (2012). **Estilos de Aprendizaje y estrategias de aprendizaje: Un estudio en discentes de postgrado**. Revista de Estilos de Aprendizaje, 10, 65-78. Disponible en: [http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero\\_10/articulos/Articulo06.pdf](http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero_10/articulos/Articulo06.pdf). Consultado: 03/04/2015
- García, J.; Santizo, J. & Alonso, C. (2009) **Uso de las TIC de acuerdo a los Estilos de Aprendizaje de docentes y discentes**. Revista Iberoamericana de Educación, ISSN-e 1681-5653, Vol. 48, N°. 2. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2783834>. Consultado (24/04/2015)
- Garza, M., Salazar, M., & Olague, R.. (2016). **Análisis de los Estilos de Aprendizaje en estudiantes universitarios del área de la salud**. Journal of Learning Styles, 9(17).
- Honey, P. y Mumford, A. (2006). **Learning Styles Helper's Guide**. Maidenhead: Peter Honey Publications.
- Lago, B., Colvin, L., y Cacheiro, M. (2008) **Estilos de Aprendizaje y Actividades Polifásicas: Modelo EAAP**. Revista Estilos de Aprendizaje, n°2, Vol 1, Octubre de 2008
- Luque, G. (2011). **Cómo explotar textos para trabajar la lectura en el aula de lengua extranjera (inglés). Ejercicios para fomentar la creatividad e imaginación**. Porta Linguarum 15, enero 2011. pp. 233-245. Disponible en: [http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31993/1/Luque Agullo.pdf](http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31993/1/Luque%20Agullo.pdf). Consultado (20/10/2015)
- Manzano, M., & Hidalgo, E. (2009). **Estilos de aprendizaje, estrategias de lectura y su relación con el rendimiento académico de la lengua extranjera**. Tesis Doctoral. Universidad de Granada. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/1494/1/1665366x.pdf>. Consultado (16/01/2016)
- Medina, Y. (2016) **Estrategias Didácticas del Inglés para Fines Específicos correspondientes con los Estilos de Aprendizaje de los estudiantes del PNF en Informática**. Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad Rafael Belloso Chacín, 2016.

- Morales, A.; Rojas, L.; Cortés, C. ; Garcia, R. y Molinar, J. (2013) **Relación entre estilos de aprendizaje, rendimiento académico y otras variables relevantes de estudiantes universitarios**. Revista Estilos de Aprendizaje,nº12,Vol11 octubre de 2013. Consultado 23/04/2015
- Nevot, A. & Cuevas, M. (2009). **Los Estilos de Aprendizaje y el espacio europeo de educación superior. Un paseo por el aula de matemáticas**. Revista Estilos de Aprendizaje, nº3, Vol 2, Abril de 2009. Disponible en: [http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero\\_3/artigos/lsr\\_3\\_abril\\_2009.pdf](http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero_3/artigos/lsr_3_abril_2009.pdf). Consultado: 23/04/2015
- Ramos, Z. (2013). **La comprensión lectora como una herramienta básica en la enseñanza de las ciencias naturales**. Universidad Nacional de Colombia.
- Rivas, C. & Cuellar, C. (2013). **Enseñanza de la comprensión lectora del inglés en la educación universitaria: una visión crítica**. Gaceta Técnica, (10), 73-78.
- Roa, F. (2007) **Estrategias Metacomprendivas y Comprensión de lectura en estudiantes de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida**. Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magíster en Educación Abierta y a Distancia
- Rosas, E. (2012). **Las estrategias utilizadas para la lectura en español como primera lengua y en inglés como lengua extranjera**. Revista Electrónica Educare, 16(3), 227-252.
- Vargas, M., Torres, M. & López, A. (2014). **Estilos de aprendizaje en estudiantes de inglés y su rendimiento académico**. Itinerario Educativo, 28(63), 155-177.

# INNOVACIÓN EN LA GERENCIA EDUCATIVA DE UNIVERSIDADES PRIVADAS

9JJGH-123

**Briceño, Lizeth  
Rosendo, Carlos  
Briceño, Janett**

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es definir la innovación en la gerencia educativa universitaria. Apoyada en basamentos teóricos de Moshen (2008), Saltos (2012) y Matos (2013), esta investigación se considera de carácter documental, ya que permitió el estudio, análisis y posterior definición a las variables en estudio relacionadas a la Innovación y la Gerencia Educativa Universitaria. Se concluye que en una constante dinámica social, las universidades privadas deben realizar ajustes que favorezcan la estadia y formación académica de sus estudiantes, esto aunado a la formulación de políticas internas que permitan que estos cambios sean fácilmente digeridos por cada uno de ellos. Así mismo, el personal administrativo y docente trabaja de manera mancomunada para ofrecer a sus estudiantes servicios óptimos de calidad educativa.

**Palabras clave:** Innovación, Gerencia Educativa, Universidad

## INNOVATION IN THE EDUCATIONAL MANAGEMENT OF PRIVATE UNIVERSITIES

### Abstract

The aim of this research is to define innovation in university education management. Based on the theoretical foundations of Moshen (2008), Saltos (2012) and Matos (2013), this research is considered documentary, since it allowed the study, analysis and subsequent definition of the variables in study related to Innovation and Management Educational University. It is concluded that in a constant social dynamic, private universities must make adjustments that favor the stay and academic formation of their students, this together with the formulation of internal policies that allow these changes to be easily digested by each of them. Likewise, the administrative and teaching staff works together to offer their students optimal services of educational quality

**Key words:** Innovation, Educational Management, University

\* Maestrante en Gerencia e Innovación Educativa en Universidad Dr. José Gregorio Hernández Economista en Universidad del Zulia, Componente Docente en IUTEPAL Diplomado en Metodología de Investigación, Docente en Instituto Tecnológico Readic Unir. Responsable del Almacén en Universidad Dr. José Gregorio Hernández, E mail: lbriceno@ujgh.edu.ve

\*\* Sociologo LUZ, Magister en Gerencia de RRHH UNERMB, Doctor en Cs. Gerenciales UNEFA, Profesor Titular UJGH

\*\*\*Licenciada en Educacion, mención Lenguas Modernas en Universidad del Zulia. Mgs. En Gerencia. Mención Sistemas Educativos en Universidad Bicentenario de Aragua. Profesor en Universidad Experimental Libertador Nucleo Zulia

## **Introducción**

En la actualidad aspectos tan importantes como la innovación ha logrado trascender los escenarios educativos, en el caso particular de esta investigación la gerencia educativa a nivel universitario, la cual su incorporación requiere una serie de cambios y adaptaciones tanto a nivel curricular, tecnológico, praxis educativa entre otros tópicos que favorecen la calidad de servicios educativos socialmente competitivos.

En este sentido, el presente estudio, relaciona el proceso de innovación educativa en el plano gerencial y en el cómo realizar esos cambios que la sociedad está necesitando, posicionado la manera de transmitirlo a los estudiantes. Bajo esta perspectiva, la gerencia enfoca funciones gerenciales tales como: la planificación, organización, dirección y control.

Por tanto la innovación y las funciones gerenciales, forman parte de un proceso engranado y organizado de la puesta en marcha de los cambios dentro del hecho educativo, estos cambios son analizados con anticipación y conforman un proyecto sistematizado el cual con el capital humano de la mano de la gerencia educativa y el trabajo en equipo y un todo planificado, dará un producto final exitoso, cumpliendo los objetivos y las metas previamente establecidas.

De acuerdo a lo anterior, la educación universitaria debe perfilarse en la búsqueda de respuestas apropiadas para afrontar con éxito las innovaciones experimentadas en el mundo, formando seres humanos con capacidad crítica, innovadora y reflexiva, permitiendo responder a los problemas económicos, sociales, educativos y culturales del presente. A continuación, se presenta la fundamentación teórica del estudio la cual permite tener una visión de la innovación en la gerencia educativa universitaria, seguidamente se hace referencia a la metodología, consideraciones finales y referencias bibliográficas.

## **Fundamentación teórica**

### **Innovación**

La innovación puede ser entendida de diversas maneras, debido a que en el sistema educativo universitario intervienen diferentes actores, tales como investigadores, administradores, profesores, los estudiantes, entre otros, que de una manera u otra intervienen con su pluralidad u óptica para abordar y entender el tema; por ello, se tiende a confundir el tema innovación con reforma y cambio.

La palabra innovación según Rivas (2000) proviene del sustantivo latino innovatio. Su étimo es novus, que constituye la base de un extenso campo léxico: novo, novitas, novius, renovo, renovatio,



renovator, innovo e innovatio. Es interesante resaltar la existencia en latín del verbo novo (novare), sin prefijo, cuyo significado equivale al de los verbos innovar y renovar. El criterio de la Academia, el prefijo in-, de origen latino, en su primera acepción equivale a en, adentro, dentro de, al interior.

Por consiguiente, el prefijo in- aporta al lexema base –nov- un sentido de interioridad, sea como introducción de algo nuevo proveniente del exterior; sea como obtención o extracción de algo, que resulta nuevo, a partir del interior de una realidad determinada. Innovación sería, entonces, tanto el ingreso de algo nuevo, dentro de una realidad preexistente, cuanto la

Extracción o emergencia de algo, que resulta nuevo, del interior de una realidad preexistente. En suma, podemos afirmar que la innovación es una realización motivada desde fuera o dentro de la universidad que tiene la intención de cambio, transformación o mejora de la realidad existente en la cual la actividad creativa e innovadora entra en juego.

La historia del desarrollo tecnológico permite observar que el hombre, en su necesidad de controlar el medio natural que lo rodea, ha podido crear muchas innovaciones técnicas, como artefactos, herramientas y máquinas dichos elementos le permitieron concretar, en buena medida, su sueño. Según Moschen (2008), el campo de la innovación abarca algo más que el dominio exterior, otra tecnología, tal vez menos espectacular, pero no por eso menos importante, mediante la cual el hombre ha tratado de controlar el medio social o la organización social en la que vive.

El concepto de innovación implica el cambio, pero mediado por tres condiciones:

- El cambio debe de ser consciente y deseado, por lo que se constituye en el resultado de una voluntad decidida y deliberada.
- El cambio es producto de un proceso, con fases establecidas y tiempos variables.
- El cambio no modifica substancialmente la práctica profesional, esto es, el cambio se da dentro de los límites admisibles por la legislación y el Statu establecido.

En conclusión, la innovación en la gerencia universitaria implica un cambio del sistema en su conjunto; un cambio estructural que impacta lo curricular y las condiciones en que se ofrece un servicio. Las reformas solamente se pueden presentar precedidas por una acción política y su consecuente marco legal, ya que el cambio impacta substancialmente al sistema educativo.

## **Gerencia Educativa**

En las universidades tanto el proceso académico como administrativo debe llevarse a cabo a través del desarrollo eficaz de funciones para ello determinadas, considerando elementos tales como servicios automatizados, calidad de servicio al cliente, práctica docente, entre otros aspectos, para lo cual según los planteamientos de Saltos (2012), la gerencia educativa es una herramienta fundamental para el logro y funcionamiento efectivo de la estructura organizativa, por lo tanto se puede decir, que la gerencia educativa a nivel universitario es el proceso de organización y empleo de recursos para lograr los objetivos preestablecidos a través de una eficiente organización donde el gerente educativo debe dirigir su equipo hacia el logro de los objetivos de la organización.

Al igual que un Gerente en cualquier ámbito, el Gerente Educativo debe ofrecer continua motivación donde estimule inspeccione oriente constantemente la labor desarrollada. Es por ello que el Gerente Educativo, como cualquier otro Gerente, para conducir las entidades educativas, se vale de las funciones típicas como son la planificación, organización, dirección y control de sus tareas, que son las funciones gerenciales típicas para conducir cualquier entidad.

Desde otra perspectiva, Matos (2013), reseña importantes definiciones de gerencia educativa, resaltando a Gilber & Ferman, (1997), quien señala que es una herramienta fundamental para el logro y funcionamiento efectivo de la estructura organizativa, por lo tanto podemos decir, que la gerencia educativa es el proceso de organización y empleo de recursos para lograr los objetivos preestablecidos a través de una eficiente organización, donde el gerente educativo debe dirigir su equipo hacia el logro de los objetivos de la organización

En conclusión, en el ámbito gerencial educativo, las fases de planificación, dirección, coordinación, evaluación y control, son fundamentales para el desarrollo óptimo del proceso tanto académico como el institucional. Para ello, deberá existir una definición de misión y visión institucional donde claramente queden definidos los objetivos que persigue la institución, para el caso de esta investigación, el ámbito universitario, en este sentido los procesos anteriormente mencionado podrán delimitarse y evaluarse en función de determinar si lo planificado ha sido finalmente llevado a cabo.

## **Funciones en la Gerencia Educativa**

La función directiva según expresa López (2009) implica la “capacidad de conducir a los subalternos, es decir, los miembros que forman parte de la institución educativa, como una organización”. Así para que exista acatamiento o cumplimiento de las órdenes requiere de un mínimo de aceptación de quien las imparte. Lo que requiere del directivo una serie de características relacionadas con la personalidad que manifiesta, la competencia profesional, la manera como representa las aspiraciones e inquietudes del personal, los principios y valores éticos que practica.

Tal como lo plantean, Requeijo y Lugo (2006), “el éxito de cualquier institución educativa dependerá del uso apropiado de los medios y de la instrumentación adecuada de las funciones administrativas de planificar, organizar, dirigir y controlar”. Por tal motivo, el esfuerzo realizado por la gestión directiva debe atender a la utilización adecuada de los recursos y procesos administrativos, para cumplir con la finalidad del sistema educativa, en especial en el nivel de media y diversificada, el cual es fundamental para el desarrollo, formación y capacitación de los ciudadanos creativos, participativos y democráticos que requiere el país.

Por lo anterior se puede decir que en el desempeño del gerente educativo dentro de las instituciones educativas, se evidencia en el uso de los recursos organizacionales, el desarrollo de habilidades específicas del cargo y la ejecución de procesos administrativos. Ahora bien, para efecto de este estudio en este proceso de investigación se asumirán las funciones administrativas en este sentido, como la planificación, organización, dirección y control.

### **Planificación**

Es el proceso formal y sistemático que involucra la toma de decisiones de forma anticipada, así como el establecimiento de objetivos y las tareas específicas para lograrlos. Esta función conlleva la puesta en práctica de planes para la consecución de metas. El director como gerente educativo planifica para saber cuáles son las necesidades que presenta la institución, a fin de realizar actividades cónsonas con su realidad.

Al respecto, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), consideran que planificar “se refiere al conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la fase diagnóstica, se formulan objetivos e identifican las alternativas más apropiadas para alcanzarlos”, (p. 199). Dentro de este orden de ideas, la función principal del director como gerente es conducir los objetivos de la organización hacia el logro de las metas propuestas.

De allí que la función de planificar, implica seleccionar fines deseables y razonables, definir medios necesarios para alcanzar dichos fines, la adopción de estrategias que permitan crear posibilidades y superar dificultades a lo largo del proceso. Por ello la planificación debe proveer de técnicas e instrumentos que permitan evaluar las condiciones que favorecen o desfavorecen la organización para preparar anticipadamente la formulación de objetivos e identificación de alternativas de acción válidas ante las circunstancias presenta

## **Organización**

Organizar es según Chiavenato (2009), agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos, creando unidades administrativas asignando en su caso, funcione responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir. Asimismo la organización tiene como fin la estructuración adecuada de los elementos que intervienen en el logro de los objetivos propuestos mediante procedimientos, técnicas y estrategias que permiten la coordinación y actividad para obtener el éxito deseado.

Por otra parte Münch y García (2007), consideran que organizar etimológicamente, proviene del griego órgano que significa instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso" (p. 102). Todos ellos, permiten identificar o difundir el desarrollo adecuado de las actividades en la institución.

En el mismo orden de ideas, los autores referidos anteriormente, precisan que todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la institución, pues la finalidad de la fase de organización es promover la eficiencia, simplificar el trabajo, no complicarlo. Es decir, se hace necesario subdividir las actividades para cada miembro del personal centralizando su campo de acción.

## **Dirección**

Esta función es importante gerencialmente, considerándola con el proceso mediante el cual un superior influye sobre sus subordinados de manera tal que se lleven a cabo las actividades previstas en los planes, y por lo tanto, se alcancen los objetivos de la institución, en tal sentido, el gerente educativo, debe ser capaz de influir en su personal para que en conjunto se realicen los esfuerzos que se han coordinado según lo previsto en los planes.

De acuerdo a lo expuesto por Koontz y Weihrich (2007), dirigir "es el proceso consistente en influir en los individuos para que ejecuten las acciones y contribuyan con las relaciones interpersonales". Del mismo

modo, participan que al trabajar en función de las metas, el administrador gerente, debe tomar en cuenta la dignidad de todos los miembros del personal.

### **Control**

El control es el proceso para determinar a lo que se está llevando a cabo, valorizándolo, si es necesario aplicando medidas correctivas, de modo, que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. Según, Chiavenato (2009), el control evalúa para comprobar si todas las etapas marchan de conformidad con el plan adoptado, con el objeto de ubicar los errores para rectificarlos por medio de la retroalimentación y evitar que se repitan". De esta manera, el control dentro de las funciones gerenciales del director, se refiere la evaluación y retroalimentación, para detectar fallas, valorizar aciertos, corregir y modificar si fuesen necesarios aquellos factores obstaculizantes para el logro de las metas de los proyectos educativos.

De lo anterior cabe señalar, que permite al gerente educativo a nivel universitario analizar las diferencias entre el rendimiento de las acciones gerenciales, y lo alcanzado sino modificar los planes y procesos organizativos para satisfacer mejor las necesidades del personal académico, administrativo y obrero, a objeto de evaluar la realidad y comparar así con los objetivos deseados, proporcionando herramientas para replanificar las estrategias institucionales.

### **Metodología**

Luego de analizar las investigaciones previamente realizadas en el estudio de las variables referidas a innovación y gerencia educativa universitaria, se deduce que esta investigación deriva de un análisis documental, tal como lo refiere Arias (2012), quien aporta a esta definición como el proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas, con diseño bibliográfico orientado al sustento por medio de teorías comprobadas del hecho investigado.

### **Consideraciones finales**

La Universidades y en especial las privadas deben ajustarse a los cambios que emananan no solo del Ministerio para el Poder popular de la Educación Universitaria Ciencia y tecnología, sino también de aquellos que derivan de la dinámica social educativa. Para ello es importante que el gerente en cualquiera de las departamentalizaciones que represente logre alinear sus funciones gerenciales a los requerimientos que provienen de la gerencia estratégica.

En este sentido, la gerencia universitaria requiere de cambios en la planificación y gestión para la adopción de adecuadas decisiones estratégicas. De modo que, el escenario gerencial necesita de herramientas que contemplen la adopción de nuevos sistemas, modelos para la enseñanza y el aprendizaje entre otros. Cabe destacar, que la gestión tecnológica del conocimiento en la organización universitaria favorece la innovación educativa. A este particular, el gerente educativo es considerado como parte fundamental de este proceso, puesto que se vale de múltiples actividades especializadas las cuales mediante el trabajo en equipo con los agentes del proceso educativo se busca mejorar cualitativamente la acción educativa en beneficio directo de los estudiantes.

En relación a los cambios organizacionales, es importante considerar que en una constante dinámica social, las universidades privadas deben realizar ajustes que favorezcan la estadía y formación académica de sus estudiantes, esto aunado a la formulación de políticas internas que permitan que estos cambios sean fácilmente digeridos por cada uno de ellos. Así mismo, el personal administrativo y docente trabaja de manera mancomunada para ofrecer a sus estudiantes servicios óptimos de calidad educativa.

### **Referencias Bibliográficas**

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Venezuela: Editorial Episteme.
- Chiavenato, I. (2009) Introducción a la teoría general de la administración. Séptima Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006). Comportamiento Organizacional. México. Editorial Mc Graw-Hill Internacional.
- Koontz H., Weihrich H., (2007) “Administración una perspectiva global” 12ª, México, Mc.Graw - Hill.
- Matos(2013), Gerencia, en <http://gerencia2013educativa.blogspot.com/2017/02/.html>
- Moschen, J (2008) Innovación educativa y búsqueda permanente, segunda edición. Editorial Bonum, Buenos Aire República Argentina.
- Münch y García (2007). Fundamentos de administración (7a ed.). México: Trillas.
- Requeijo y Lugo (2006), La Administración escolar. Editorial Biosfera.Caracas.P.72.
- Rivas, M (2000). La innovación educativa. Edit. Síntesis
- Saltos (2012) Gerencia Educacional, en <http://gerenciaeducativa-normal.blo>.

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL LIDERAZGO EDUCATIVO DE UNIVERSIDADES PRIVADAS

9JJGH-124

\*Briceño, Lizeth  
\*\*Andrade, Rosa  
\*\*\* Briceño, Nancy

## Resumen

El presente artículo tuvo como finalidad analizar la planificación estratégica en el liderazgo educativo de universidades Privadas, sustentada en diversas teorías entre las que se destacan: Briceño y otros (2014), Chininin (2011) y Robbins (2010), se establecieron contrastes de opinión que facilitaron la interpretación de las variables objeto de estudio. El tipo de investigación desarrollada fué documental con un diseño bibliográfico. Para recolectar los datos se utilizó el análisis de fuentes documentales y secundarias. Se concluye que es importante la planeación estratégica en función del logro de los objetivos institucionales, lo cual alineado al liderazgo educativo promueve la efectividad de las funciones realizadas por la Universidad. Se recomienda a los líderes educativos planificar sus acciones concatenadas a la finalidad de la misión estratégica de la Institución Universitaria.

**Palabras clave: Planificación, Estrategia, Liderazgo Educativo**

## STRATEGIC PLANNING IN THE EDUCATIONAL LEADERSHIP OF PRIVATE UNIVERSITIES

### Abstract

The purpose of this article was to analyze strategic planning in the educational leadership of private universities, based on several theories, among which are highlighted: Briceño (2014), Chininin (2011) and Robbins (2010) The interpretation of the variables object of study. The type of research developed was documentary with a bibliographic design. To collect the data, the analysis of documentary and secondary sources was used. It is concluded that strategic planning is important in terms of achievement of institutional objectives, which aligned with educational leadership promotes the effectiveness of the functions performed by the University. It is recommended that educational leaders plan their actions linked to the purpose of the strategic mission of the University Institution.

Key words: Planning, Strategy, Educational Leadership

\* Maestrante en Gerencia e Innovación Educativa en Universidad Dr. José Gregorio Hernández Economista en Universidad del Zulia, Componente Docente en IUTEPAL Diplomado en Metodología de Investigación, Docente en Instituto Tecnológico Readic Unir. Responsable del Almacén en Universidad Dr. José Gregorio Hernández, E mail: lbriceno@ujgh.edu.ve

\*\* Maestrante en Gerencia e Innovación Educativa en Universidad Dr. José Gregorio Hernández Socióloga en Universidad del Zulia, E mail: reconder@hotmail.com

\*\*\* Doctorante en Programa de Educación Upel. Magister En Gerencia e Innovación Educativa. Licenciada en Educación Integral . Diplomado en Metodología de Investigación. Docente en Universidad Dr. José Gregorio Hernández nivel IV-IV, PEI nivel A-1, E mail-nancytae1979@gmail.com

## **Introducción**

La planificación estratégica, dentro del proceso gerencial permite al gerente educativo establecer mecanismos de fortalecimiento del liderazgo educativo, partiendo de una planeación de actividades asociadas a los intereses plasmados en la misión institucional. En el mismo contexto, la planeación estratégica está conformada por niveles organizacionales donde es de suma importancia el liderazgo empleado en cada nivel supervisorio.

Es importante, entender al liderazgo educativo como aquel que permite que todos los actores involucrados en el proceso, realicen las actividades comprometidos en alcanzar un interés común, sin embargo, cada gerente desarrolla un tipo de liderazgo que lo identifica y que en muchas ocasiones puede parecer autoritario, lo importante son los resultados obtenidos en función del liderazgo empleado por cada Gerente Educativo.

En ese orden de ideas, la planeación estratégica, permite visualizar el futuro deseado, por tanto, elementos como la visión, misión, valores, principios, objetivos, actividades, funciones gerenciales y el liderazgo educativo favorecen la efectividad de que esta se lleve a cabo. En las Universidades privadas, la planificación estratégica se plantea en el nivel estratégico donde las autoridades rectorales y administrativas establecen una guía estructural para desarrollar actividades relacionadas a la docencia, investigación y la extensión universitaria.

Sin duda alguna, el liderazgo educativo dentro de las aulas de clase, puede ser empleado tanto por docentes como por estudiantes ya que existen alumnos que se destacan por el liderazgo entre sus compañeros, sin embargo para el caso de esta investigación, el liderazgo es estudiado a nivel gerencial, por tanto el liderazgo del docente también debe estar direccionado a que se dé cumplimiento a la función docencia de la universidad.

En este sentido, al docente le corresponde desempeñar funciones contribuir con el logro de los objetivos planteados por la Universidad, y por ello, es importante el análisis de los perfiles docentes para determinar sus conocimientos habilidades para la Educación, considerando que estos pueden aspirar a cargos administrativos y gerenciales dentro de la Institución Universitaria.

De lo indicado, se puede precisar que la planificación estratégica en el liderazgo educativo de Universidades privadas, requiere de un trabajo mancomunado donde el objetivo principal sea la calidad de los servicios en función de la educación universitaria, siguiendo procesos administrativos en los niveles táctico y operacional administrativo.

Partiendo de lo anterior, este artículo cuya investigación se basó en el análisis de la



planificación estratégica en el liderazgo educativo de Universidades Privadas, se desarrolló en las siguientes fases: Fundamentación teórica, la cual contiene aportes y teorías relacionadas al estudio, la Metodología, la cual explicita e tipo y diseño de la investigación, finalmente se presentan las Conclusiones y Recomendaciones.

### **Fundamentación Teórica**

La fundamentación teórica de toda investigación está relacionada a investigaciones realizadas previamente y teorías de diversos autores. A continuación se presenta de forma detallada algunas conceptualizaciones que otorgan sustento teórico al presente trabajo investigativo. Se consideraron opiniones de autores que ofrecen aportes en materia de planificación estratégica y Liderazgo Educativo.

### **Planificación Estratégica**

Para el estudio de la planificación como proceso es importante analizar algunos conceptos previamente, a este respecto Casado (2007), define la planificación estratégica como “aquella que se ocupa de establecer una relación dialéctica entre el objeto de la planificación y los sujetos para quienes se planifica”. Es decir, trata de conocer e influir en el medio para procurar su crecimiento y desarrollo. Comprende la realidad social y sus diferentes interrelaciones, por lo cual parte de un enfoque sistemático y totalizador, que además, procura la participación de todos los involucrados, en el proceso y el mismo planificador es parte activa y no solo agente externo.

Por otro lado, Díaz (2010), considera la planificación estratégica como aquella que se enmarca en un estilo de dirección denominado dirección estratégica, el cual consiste en la instrumentalización tanto técnica como racional de un proyecto político de organización, mediante la cual se toman decisiones en la dirección de resultados esperados conformando lo que la organización quiere alcanzar.

Así mismo, el autor Chininin (2011, aclara que es un proceso de gestión el cual permite visualizar, de manera integrada el futuro de la institución educativa, derivándose de su filosofía, de su misión, de sus orientaciones, de sus objetivos, de sus metas, de sus programas así como de sus estrategias a utilizar para asegurar su logro. En este sentido, la planificación estratégica es o debería ser, por lo tanto, un proceso consciente, adecuado al entorno en el cual se desenvuelven aquellas personas involucradas.

En conclusión, la planificación estratégica puede considerarse como una visualización a futuro de los resultados esperados por la organización, para ello, es importante realizar un diagnóstico de necesidades y de recursos disponibles, así como, aquellos que serán necesarios para llevar a cabo las tareas planificadas. Es importante tomar en cuenta que el proceso de planificación estratégica y su aplicación, depende también de la concepción o visión de realidad que tienen los actores, es decir, estos deben posicionarse en un punto de vista para aproximarse a algo.

Por lo antes mencionado, la importancia de la planificación estratégica es aquella que se ocupa de establecer una relación dialéctica entre el objeto de la planificación como los sujetos para quienes se planifica. Es decir, trata de conocer e influir en el medio para procurar tanto su crecimiento como su desarrollo.

Así mismo la planificación estratégica, ayuda a reducir la incertidumbre y minimiza los riesgos. Esto debido a que la planeación permite que la incertidumbre descienda al igual que los riesgos, al analizar la situación actual, los posibles sucesos futuros, proponer objetivos y trazar cursos de acción. Por otra parte, genera compromiso y motivación, la planeación genera la identificación de los miembros de la empresa con los objetivos y, por tanto, los motiva en su consecución.

### **Niveles Estratégicos**

La planificación estratégica será planificada por el Gerente educativo en un lapso de temporalidad, en este sentido podrán visualirse los resultados en un corto, mediano y largo plazo, ahora bien existen unos niveles dentro de la organización educativa en donde se desarrollan las actividades para operacionalizar los planes de acción establecidos. Algunos autores establecen posición en relación a los niveles jerárquicos de donde proviene la planificación. A continuación se detallan los siguientes:

#### **Estratégico**

Para Navajo (2009), explica que el nivel estratégico es el nivel más elevado y habitualmente se refiere a la planificación realizada por quien ocupa los niveles superiores de la estructura organizativa. A este nivel se fijan los objetivos generales, las políticas y los principios inspiradores de las actividades y de las conductas de la organización, también se indican las líneas fundamentales de los programas a ser gerenciados en la organización, se establece los

tiempos, los plazos y se preveen las responsabilidades a ser delegadas así como procesos de coordinación y control y evaluación de actividades.

Por otro lado, Sainz (2008) citado por Briceño y otros (2014), expone que éste nivel como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

Las características de esta planeación son, entre otras, las siguientes:

- Es original, en el sentido que constituye el origen para los planes específicos subsecuentes.
- Es ejecutada por los más altos niveles jerárquicos de dirección.
- Establece un marco de referencia general para toda la organización.
- Se maneja información fundamentalmente externa.
- Afronta altos niveles de incertidumbre en relación con los otros tipos de planeación.
- Cubre amplios períodos.
- No define lineamientos detallados.

Y Finalmente, Briceño (2014), refiere que la planificación estratégica es aquella que se antecede al futuro y pronostica los resultados que serán obtenidos por la organización en un tiempo determinado, así mismo, en este nivel suelen encontrarse personas representativas de carácter legal en las instituciones, en este nivel existe la toma de decisiones de la organización. En este sentido, la planificación estratégica de las Universidades establece los lineamientos estratégicos para la acción en función del logro de los objetivos institucionales, donde el personal a cargo de las funciones deberá estar altamente capacitado y comprometido con la organización.

### **Táctico**

El nivel táctico se encuentra en el lugar intermedio de la organización, en el existen personas encargadas de velar por el trabajo que se va a operacionalizar. De acuerdo a lo anterior, López (2008), expone que son los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y que se refiere a las cuestiones concernientes a cada una de las principales áreas de actividad de las empresas y al empleo más efectivo de los recursos que se han aplicado para el logro de los objetivos específicos.

El mismo autor refiere que, la diferencia entre ambas consiste en el elemento tiempo

implicado en los diferentes procesos; mientras más largo es el elemento tiempo, más estratégica es la planeación. Por tanto, una planeación será estratégica si se refiere a toda la empresa, será táctica, si se refiere a gran parte de la planeación de un producto o de publicidad. Algunas de las características principales de la planeación táctica son:

- Se da dentro de las orientaciones producidas por la planeación estratégica.
- Es ejecutada por los ejecutivos de nivel medio.
- Se refiere a un área específica de actividad de las que consta la empresa.
- Se maneja información externa e interna.
- Está orientada hacia la coordinación de recursos.
- Sus parámetros principales son efectividad y eficiencia.

Así mismo, Navajo (2009), establece que en el nivel táctico, se definen los objetivos específicos y los objetivos a ser realizados por los distintos departamentos, se elaboran las normas de acción y los programas operativos detallados, se deciden los medios y los recursos a ser empleados. En conclusión, el nivel táctico, es el nivel intermedio de planificación estratégica, en la cual existe un personal coordinador y supervisor en la realización de tareas específicas operacionalizadas por personal técnico de la organización. La tarea del líder en el nivel táctico es velar por el cumplimiento de los programas establecidos por la Universidad Privada.

### **Operativo.**

Amaya (2005), citado por Briceño y otros (2014), refiere que este tipo de planeación se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas que operan en cada una de sus unidades de operaciones. Al hablar de operatividad, esto se refiere a la asignación de tareas específicas que serán desempeñadas por cada miembro de la institución. Algunas características más sobresalientes de la planeación operacional son:

- ✓ Se da dentro de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y táctica.
- ✓ Es conducida por los jefes de menor rango jerárquico.
- ✓ Trata con actividades normalmente programables.
- ✓ Normalmente cubre períodos reducidos.

De igual modo, el mismo autor expone que Dentro de la Planificación Estratégica se

condesan 4 pasos esenciales. Estos pueden adaptarse a todas las actividades de la planeación, en cualquier nivel de la organización.

**a) Establecer una meta o conjunto de metas:** Los dirigentes de las empresas deben establecer una meta principal que permitirá definir las características y funcionabilidad de la empresa, es el momento donde se toman las decisiones acerca de lo que la organización necesita o requiere. Por tanto, sin una clara definición de las metas, las organizaciones distribuirán sus recursos en una forma demasiado amplia, por el contrario determinar las prioridades y ser específico respecto a los objetivos, les permitirá canalizar sus recursos con eficacia.

**b) Definir la situación actual:** Cuando se define la situación actual, esto se refiere al tiempo de ejecución de las metas, y los directivos deben plantearse de qué recursos se dispone para alcanzarlas, una vez analizado el estado actual pueden definirse los planes para describir el progreso.

**c) Identificar las ayudas y barreras de las metas:** Indudablemente, en todas las organizaciones existe un factor clave para el normal desenvolvimiento de las actividades, la comunicación; sin embargo, existe algunos factores que pueden incidir positiva o negativamente en el desarrollo de las actividades definidas por la organización, indicadores tales como: ideas preconcebidas, complejidad de los canales, insatisfacción laboral, credibilidad de la fuente, entre otros

**d) Desarrollar un plan o un conjunto de acciones:** Esta última etapa en el proceso de planeación requiere varios cursos de acción alternos para conseguir la meta deseada, evaluar las alternativas y escoger entre ellas la más idónea para llegar a la meta. Este es el paso en que se toman las decisiones referentes a acciones futuras y en que son más importantes las pautas de la toma eficaz de decisiones.

Por otro lado, Navajo (2009), indica que el nivel operativo es la unidad menor en la cual se pueden separar las acciones para el cumplimiento de los objetivos de un programa establecido en el nivel inmediato superior, esta planificación se suele materializar en proyectos. Así mismo, Briceño (2014), expone que en el nivel táctico se coordinan las actividades realizadas por el nivel operativo, en este sentido, las decisiones tomadas en el nivel jerárquico son delegadas al personal supervisora ubicado en el nivel táctico a fin de velar por el cumplimiento de las actividades señaladas en el plan operativo. En conclusión el nivel operativo es la unidad mínima de planificación la cual está encargada de llevar a cabo funciones para desarrollar objetivos

específicos delineados en el nivel táctico de la organización.

### **Liderazgo**

Las instituciones necesitan personas con vocación encargadas de hacer cumplir las tareas dentro de la organización, cuya mística de trabajo inspire a otros. A este respecto, González (2012), define a liderazgo como el proceso de influir sobre las personas para que éstas intenten con buena disposición y entusiasmo lograr o contribuir a las metas del grupo, dicho de otro modo, es el proceso de dirigir y orientar las actividades de las tareas de los miembros del grupo de trabajo.

Por otro lado Vértice (2008), expone que el liderazgo es un rol de atribución grupal organizado por la capacidad del líder para dotar de un objetivo común al grupo que le atribuye tal estatus. Se trata de un fenómeno organizativo donde los seguidores aceptan la intención y estatus del líder para influir en ellos. Así mismo, González, (2010), manifiesta que el líder es el respaldo del equipo, el que potencia a las personas para que se desarrollen sus inquietudes, iniciativas y creatividad. Así como, fomenta la responsabilidad, el espíritu de equipo, el desarrollo personal, y, especialmente, es el artesano de la creación de un espíritu de pertenencia que une a los colaboradores para decidir las medidas a tomar. En conclusión, a través del liderazgo se ejerce influencia sobre las personas, con la intención de que logren sean incentivados al cumplimiento de las tareas asignadas.

### **Liderazgo Educativo**

Dentro del contexto educativo, Robbins (2010), destaca que el liderazgo educacional se apoya en toda la teoría del liderazgo, pero debe asumir las características propias de su naturaleza y de su contenido. En ese sentido sostenemos que el líder educacional es esencialmente un docente que debe dominar las funciones y tareas de cada puesto de trabajo, como una condición para el liderazgo efectivo, al demostrar su competencia profesional, y su interés profesional que es mejorar la educación, el cambio permanente del centro educacional, de acuerdo a las dimensiones de la tarea directiva educacional.

Por otra parte, Anderson (2010), al respecto de los liderazgos educativos refiere que el rol y la influencia del liderazgo directivo sobre el mejoramiento escolar consiste esencialmente en comprometerse y ejecutar prácticas que promueven el desarrollo de la motivación en los maestros, sus habilidades y capacidades profesionales, así como las condiciones de trabajo en

las cuales realizan sus labores.

Por otro lado, Gento y Pina (2011), señalan la importancia que tiene el liderazgo educativo en las instituciones educativas, dado a que estas organizaciones necesitan auténticos líderes y convenientemente formados, de igual forma, este autor recalca que las instituciones educativas requieren calidad en el desarrollo del liderazgo ya que esto puede marcar la diferencia entre una institución y otra, por ejemplo, en cuestión de actividades, planificación, y desarrollo organizacional se refiere. En conclusión, el líder educativo debe cumplir funciones en cualquiera de las tareas que se les designe bien sea en lo académico o administrativo para aquellos profesores que cumplen con tareas administrativas dentro de la instituciones, estos docentes son clave para la realización de tareas establecidas en los cursos de acción.

### **Características del liderazgo educativo**

Para González, (2010) el liderazgo educativo se caracteriza principalmente por una estimulación y no por una estipulación. Es decir, el liderazgo educativo te enseña y estimula a aprender pero no te presenta qué y cómo debes hacerlo. De acuerdo a lo anterior, se deduce la relevancia de crear una competencia e independencia en las personas a cargo , así mismo, el liderazgo educativo fomenta la toma de decisiones en los niveles táctico y operativo.

De igual forma, Robbins (2010) señala que el liderazgo educativo es el que promueve la plenitud e independencia de la persona, lo que hace de éstas individuos más valiosos y felices. Por consiguiente, se puede aportar que un liderazgo educativo se caracteriza principalmente por una estimulación y no por una estipulación. Es decir, el liderazgo educativo te enseña y estimula a aprender pero no te presenta qué y cómo debes hacerlo. Dicho de otra manera, el liderazgo educativo no te da un pez, te enseña a pescar.

De ahí el nombre de liderazgo educativo y pedagógico. Los autores Gento y Pina (2011), explican que la autenticidad de los líderes educativos radica en las características que estos poseen, este señala que estas personas deben estar dispuestas a someterse a cambios, con adecuada formación y altamente comprometidos socialmente. Por tanto, los líderes educativos deben presentar características fundamentales que les permitirán llevar a cabo las funciones administrativas y académicas dentro de la universidad.

## **Metodología**

La presente investigación se basó en una metodología de tipo documental con diseño bibliográfico, definida por Pulido et al (2007) como aquella que tiene la finalidad de obtener datos e información a partir de documentos susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de un estudio concreto. Por su parte Bavaresco, (2001) considera la investigación documental como el inicio a casi todas las demás, por cuanto permite un conocimiento previo vinculante al tema objeto de estudio, conociéndose los antecedentes y quienes han escrito sobre el tema. De igual manera, los autores antes citados explican que el diseño bibliográfico es aquel que surge de la extracción de datos de fuentes secundarias, es decir, donde el investigador analiza, sistematiza e interpreta, datos provenientes de otras investigaciones. Por tanto, la metodología empleada, permitió analizar información en fuentes primarias como textos, trabajos de grados y secundarias tales como artículos arbitrados.

## **Reflexiones Finales**

Luego de realizar la presente investigación denominada Planificación Estratégica en el Liderazgo Educativo en Universidades Privadas, se determinó que con una adecuada planeación, los líderes pueden sentirse motivados a cumplir con las tareas que le sean asignadas desde el nivel superior, así mismo, al momento de planear estratégicamente las autoridades del sector universitario pueden visualizar el futuro líder que anhelan tener para el cumplimiento de determinadas funciones.

Si bien es cierto, existen niveles estratégicos de planificación, en cada nivel pueden situarse líderes educativos comprometidos con el desarrollo de funciones para el cumplimiento de la meta organizacional, lo importante es que sus funciones estén alineados a los intereses de la organización. En este sentido, es importante destacar que los líderes educativos deben reunir características tales como la influencia que pueden ejercer en los demás así como alto compromiso institucional.

A este respecto las autoridades de Universidades privadas, desde su liderazgo estratégico promueven otros liderazgos en otros niveles tales como el táctico y el operacional. En otras palabras, los coordinadores o supervisores pueden ser inspirados por sus líderes estratégicos y estos al mismo tiempo impulsan al personal técnico en el nivel más bajo de planeación.



Cabe destacar, la influencia que los docentes desde un nivel operacional pero en el área academia cumplen desde las aulas de clase, cuyo fin debería estar perfilado al verdadero fin educativo. Finalmente, se concluye la importancia que recae en la planeación estratégica para el logro de los objetivos institucionales, lo cual alineado al liderazgo educativo promueve la efectividad de las funciones realizadas por la Universidad

## **Referencias Bibliográficas**

Anderson (2010), Liderazgo Directivo: claves para una mejor escuela, vol.9.num 2, Universidad Católica de Valparaíso, DOI: 10.50727, ISSN: 0717-7798  
ISSN 0718-6924

Bavaresco A., (2001). Proceso Metodológico en la Investigación, Maracaibo: Editorial EDILUZ.  
Briceño y otros (2014), Importancia de la Comunicación en el Proceso de Planeación Estratégica en las Organizaciones ISBN: 978-980-7437-06-6/ Depósito legal: lfx24020143701972.

Casado, Manuela. (2007). Planificación Estratégica. Caracas. Chávez Aliza, Nilda. (2003). Introducción a la Investigación Educativa, Maracaibo. ARTS. Gráfica.

Chininin, P. (2011). Planificación Estratégica. Editorial, Lumen, Buenos Aires, Argentina  
Gento S. y Pina J, (2011), Gestión, Dirección y Supervisión de Instituciones y Programas de Tratamiento Educativo de la Diversidad, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid España

González M., (2012), Habilidades Directivas, Manejo del Estrés, Editorial Innova, España

González (2010), Gestión educativa y liderazgo. Impresiones Graficas. Pasco. País México, editorial UTPL, 2005.

Robbins (2010). Introducción a la Gerencia Educativa. Vallejiana. País Lima

Pulido, R., Ballén, M., y Zúñiga, F. (2007). Abordaje Hermenéutico de la Investigación Cualitativa. Teoría, Procesos, Técnicas. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Navajo P. (2009) Planificación Estratégica en organizaciones no lucrativas. Guía participativa en Valores, Narcea Ediciones, I.S.B.N: 978-84-277-1599-8, España

Vértice (2008), Dirección Estratégica España

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 2.**

**ÁREA DE HUMANIDADES,  
ARTE Y EDUCACIÓN**

**ENTORNOS DE  
APRENDIZAJE Y  
EDUCACIÓN AMBIENTAL**

# **ALTERNATIVA EDUCATIVA. UNA MIRADA HACIA EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL**

Miriam Peña\*

9JJGH-06

## **Resumen**

Este artículo tiene como objetivo procesar y vender productos Caseros. Bajo los postulados como Ander-Egg (1999), Bonta y Farber (2009), Kotler P, Armstrong (2008), entre otros. La población estuvo representada por 2 docentes, 5 representantes y 15 alumnos de la institución. La metodología fue descriptiva de campo, documental. Con un instrumento tipo cuestionario de 15 preguntas abierta. Se observó la necesidad de que los discentes aprendan otras alternativas para mantenerse en la educación y su economía social, de este modo no solo aprenderán contenidos relacionados con sus proyectos de aula sino también la relación que pueden obtener de ellos y beneficiarse.

**Palabras clave: Alternativa educativa, mirada, emprendimiento social**

## **EDUCATIONAL ALTERNATIVE. A LOOK AT SOCIAL ENTREPRENEURSHIP**

### **Abstract**

This article aims to process and sell Caseros products. Under the postulates like Ander-Egg (1999), Bonta and Farber (2009), Kotler P, Armstrong (2008), among others. The population was represented by 2 teachers, 5 representatives and 15 students of the institution. The methodology was field descriptive, not experimental. With an instrument type questionnaire of 15 questions open. It was observed the need for students to learn other alternatives to stay in education and their social economy, in this way not only learn content related to their classroom projects but also the relationship they can get from them and benefit..

**Key words: Alternativa educativa, mirada, emprendimiento social**

\*MSc. Administración de la Educación Básica (UNERMB, 2008). Lcda. en Educación Integral, Mención Estética (UNICA, 1998). Profesora en las Cátedras Didáctica General, Metodología de Estudio, Prácticas Profesionales I, II y III, Gerencia Educativa. Pedagogía General, Emprendimiento y Trabajo Especial de titulación en la UJGH. PEII Nivel A2. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CIHAE-UJGH. Profesora asesora de trabajo de grado de Posgrado en la UJGH. E-mail: miriamalejapenah@gmail.com. miriam.pena@ujgh.edu.ve.

## **Introducción**

El presente artículo surge de la necesidad de Generar transformaciones consustanciadas con el bien común, para satisfacer las necesidades sociales básicas, vitales para el desarrollo del ser humano, además se concretó bajo una concepción de trabajo liberador que dignifica el hacer, promoviendo el equilibrio con la madre tierra. Considerando: el contexto, la pertinencia, el sentido de pertenencia, los recursos disponibles, las necesidades y el espíritu social de cada comunidad que influye en lo cultural, lo económico, lo educacional y el uso o invención de tecnología.

Ante la crisis económica la educación es la que está preparada para educar y enfrentar una alternativa en los estudiantes, lo cual se educa bajo ciertas normas y cumplimiento curricular, sin olvidar que existe una transversalidad en el proceso educativo, y es aquí donde el educador tiene la solución para los discentes que tiene a su cargo, puede parecer en muchos aspectos complicada, ya que resulta difícil lograr un control de calidad óptimo para toda una sociedad, esto debido a que se manifiesta de manera directa en la apariencia, pero sobre todo en el bienestar de los seres humanos, hoy en día, tras la enorme demanda de diversos temas o contenidos, puede encontrar relación en la elaboración de cosméticos orgánicos, que pueden considerarse ampliamente de origen natural, pero no en su totalidad, ya que en su elaboración requieren el uso tanto de materiales como procesos sintéticos, y con diversos reactivos químicos.

Se ha comprobado que el ser humano está expuesto a miles de sustancias químicas, con respecto al uso de diferentes productos orgánicos, y según estudios, se tiene un mínimo de 148 químicos sintéticos en el cuerpo. Resulta alarmante el hecho de que varios de los compuestos químicos utilizados para la elaboración de los mismos, pueden causar diversas enfermedades como alergias, problemas dermatológicos e incluso cáncer, estos productos son de cuidado personal: ya que son tóxicos y tienen 884 químicos en su utilización, y aunque estos cosméticos son de efectos secundarios y pueden variar de persona a persona, es importante conocer sobre todo saber utilizar dichos productos.

Existen diversas sustancias que podrían ser evitadas al comprar ciertos tipos de cosméticos, tales como colorantes o fragancias sintéticas, estas pueden ser sustituidas por diversos materiales orgánicos

tales, como la miel de abeja, maicena, aceites, esencias y pigmentos naturales, que podrían otorgar bastantes beneficios en el cuidado de la piel, como de todo el organismo, e incluso los cosméticos orgánicos, podrían considerarse y reflejarse más bondadosamente en el bolsillo, ya que en muchos de los casos resultan ser de menor costo que aquellos, con sustancias y procesos sintéticos, todo esto enseñado desde las ciencias naturales que el alumno aprendiera a dominar y a convertirse en un ente productor y productivo de alternabilidades orgánicas para su bienestar y vida social.

En la actualidad, la situación financiera ha afectado prácticamente a todas las regiones del mundo, y los docentes son los encargados de poner al día a los discentes de la realidad para que aprendan nuevas alternativas económicas, donde los precios suben y los hábitos de consumo varían, ya que los productos y las marcas inevitablemente sufren las consecuencias, de la alta inflación, controles de cambio y crisis económica prolongada, así mismo, la venta de cosméticos ha tendido que fortalecerse, más aún si se trata de un mercado como el venezolano, en el que la mujer es coqueta como pocas, hace malabares para reestructurar su presupuesto y buscar productos a menor precio, con tal de no sacrificar sus gastos para cuidar su apariencia personal.

De igual manera, una alternativa muy útil para muchas mujeres es que hagan sus propios productos de belleza, como maquillaje de todo tipo, es así que en el desarrollo de la investigación se darán algunos consejos al respecto, sobre aprender a hacer sus propios cosméticos caseros fácil y rápidamente con la ayuda de la docentes y comprobar la interdisciplinariedad de las áreas o disciplinas. De esta manera, pueden ahorrarse una buena cantidad de dinero, ya que los productos de moda y de marcas reconocidas a nivel mundial suelen ser muy caros. Además, los ingredientes con los que se elaboran se pueden conseguir fácilmente y son baratos, al igual que naturales. Todos ellos se pueden comprar en farmacias o tiendas especializadas.

Por si fuera poco, se tiene la seguridad de hacer cosas confiables que no afectarán o dañaran la piel o salud de la persona que utilice estos productos, sin embargo, se debe tener cuidado al

momento de hacerlos, ya que algunos ingredientes son productos químicos, aunque no ocasionan muchos problemas, es mejor manejarlos con cuidado. Por esta razón, para asegurarse de que los cosméticos preparados no producen reacciones adversas ni dan alergias, es importante que se les hagan una prueba antes en una zona pequeña.

Por consiguiente, podemos decir que la elaboración de cosméticos caseros, concibe la escuela como un espacio abierto para la investigación, creatividad e innovaciones pedagógicas, atendiendo los requerimientos de la localidad donde promueve la formación de un nuevo ciudadano o ciudadana con conciencia geo-histórica e identidad venezolana, capaz de contribuir al desarrollo de la comunidad, donde se potencia la participación colectiva, corresponsable y solidaria de los actores del hecho educativo, contribuyendo desde el quehacer educativo con el desarrollo del país, considerando los recursos de la comunidad y el equilibrio ecológico, para fortalecer la fuerza social, capaz de transformar la realidad para el logro de la suprema felicidad.

De acuerdo con lo antes expuesto, el objetivo principal de la presente investigación se centra en ofrecer talleres para tener una alternativa educativa como emprendimiento social. De este modo, se muestra una estructura indicando una introducción, el fundamento teórico, se plantea la metodología, los resultados de la investigación, conjuntamente con sus conclusiones y las referencias bibliográficas.

## **Fundamentación teórica.**

### **Cosméticos caseros**

La elaboración de cosméticos caseros, es el arte de hacer productos para la higiene y belleza personal, el uso de estos data de los tiempos de la Prehistoria, se han hallado productos de la época, elaborados con minerales y grasa, tanto animal como vegetal. También los egipcios cuidaron con esmero el mundo de los cosméticos, de hecho, en aquellos tiempos, mujeres y hombres tenían gran cuidado de su apariencia, en las tumbas de los faraones momificados se han encontrado perfumes, bálsamos y toda una serie de productos de cosméticos.

Según Egerton (2003), expresa que a comienzos del s. XVIII se publicaron los primeros libros sobre el uso de las plantas, he aquí algunos de los temas que en ellos se trataban: cómo hacer pasta de dientes, uso de productos para aclarar el cabello o recetas de productos para eliminar las pecas. A medida que la industria del cosmético ha ido creciendo y conquistando espacio en la publicidad y el mundo de la moda, se ha ido perdiendo la costumbre de preparar personalmente los productos cosméticos de forma natural, se debe añadir a lo dicho los graves problemas que el consumo de productos cosméticos industriales provoca en el medio ambiente y en la salud: explotación de animales en riesgo de extinción, contaminación fluvial por causa de vertidos tóxicos, empleo de sustancias potencialmente cancerígenas, entre otros.

Es importante tratar de entender, por medio de este artículo, relacionado con la temática de la interdisciplinariedad de los proyectos de aula la elaboración y venta de cosméticos caseros, con el fin de que se integren los alumnos, madres, padres y docentes, en el proceso educativo y como alternativa educativa en el bienestar de ellos y de sí mismo y por ende explicar a continuación una serie de definiciones, que ayudarán a tener un mejor entendimiento de lo que es la elaboración de cosméticos caseros.

En cuanto a la innovación que se están presentando a nivel educativo, este se utiliza para el logro de los objetivos planteados en el proyecto de aula, por consiguiente tendrá una gran ventaja a medida que se va desarrollando la investigación por medio de los recursos y herramientas utilizadas para el logro de los objetivos planteados en la elaboración y venta de cosméticos caseros. De la igual manera, Ander-Egg (1999), quien define como proyecto a una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica, donde se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible.

Para el autor, es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración, que se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes, este puede organizarse con el trabajo individualizado de alumnos, en parejas o en pequeños grupos, siempre y cuando

el trabajo que se realice trascienda el simple conocimiento, convirtiéndose de esta manera en un aprendizaje integral que implique la práctica.

En este sentido, la escuela realiza investigaciones etnográficas para conocer las múltiples expresiones culturales, procesos de trabajo, producción y tradiciones existentes en la comunidad. Así mismo, recuperan y desarrollan cooperativas, incorporando, como práctica, el desarrollo de experiencias de comercio y producción, el aprovechamiento de las tecnologías y alternativas de su entorno, en una perspectiva de desarrollo local sostenible.

Por otro lado expresa Ander-Egg (1999), la sala-taller, es una modalidad de enseñanza y aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, en donde el docente expone los fundamentos teóricos, actitudinales y procedimentales, que sirven de base para que los alumnos realicen un conjunto de actividades diseñadas previamente que los conducen a desarrollar su comprensión de los temas al vincularlos con la práctica operante.

Por esta razón, bajo el enfoque actual de competencias, es considerado superior al aprendizaje puramente teórico, ya que se presenta un ambiente idóneo para el vínculo entre la conceptualización y la implementación, en donde el profesor permite la autonomía de los estudiantes bajo una continua supervisión y oportuna retroalimentación, de igual modo, el instructor pasa a segundo plano y su labor es más bien de supervisión, siendo el alumno quien desarrolla la mayor parte de las actividades en la consecución de un producto tangible, lo que permitirá al discente toda una gran responsabilidad para seguir elaborando estos o cualquier otro tipo de productos.

## **Elaboración**

Para Bonta y Farber (2009), lo define como, el proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos u cosas para transformarlas en elementos de mayor complejidad, o sea, la elaboración puede darse sobre materias primas y otros objetos materiales, como también en espacios teóricos como cuando se habla de elaboración de hipótesis, discursos o teorías. La elaboración es entonces la primera



instancia de construcción de cualquier tipo de producto humano ya que es en ella cuando se aplica posteriormente y se transformará en el resultado de la operación. Cabe destacar que, cuando la elaboración es realizada de manera manual, es decir, la hace un individuo con sus propias manos y sin apoyo de ninguna máquina, se habla de elaboración artesanal.

Igualmente se dice que, la elaboración está normalmente relacionada con la producción de elementos concretos y materiales, en este sentido, la palabra elaboración se vincula directamente con el momento en el cual el ser humano recurre a sus propias fuerzas o a las fuerzas de aparatos mecánicos para transformar objetos simples en elementos de mayor complejidad. Se puede decir, que a partir del fenómeno conocido como la Revolución Industrial, la elaboración de cualquier tipo de producto se ha visto alterada para siempre en la historia de la Humanidad, permitiendo al ser humano contar con mayor capacidad de producción, con maquinarias de gran tecnología y con costos mucho más bajos.

De la misma manera, la elaboración es, como ya se ha dicho, uno de las capacidades más intrínsecas de la condición humana, sobre todo en lo que respecta en la evolución de formas más simples a formas más complejas, ésta siempre implica un determinado nivel de trabajo, el cual puede ser trabajo físico o intelectual dependiendo del producto al que se pretende llegar. También supone la obtención de objetivos específicos establecidos en el Curriculum Básico Bolivariano de manera previa al comienzo del proceso de producción, a través de la planificación elaborada en conjunto con los alumnos para desarrollar su proyecto de aprendizaje, una vez terminado el proceso de elaboración, puede suceder el momento de control y revisión de los resultados finales, de esta manera llegar a la elaboración final y consolidar el producto para generar las ganancias respectivas y alternativas que pudieron aprender de la educación e innovación del proyecto.

## **El producto**

Expresan, Bonta y Farber (2009), que el producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Según un fabricante, el

producto es un conjunto de elementos físicos y químicos engranados de tal manera que le ofrece al usuario posibilidades de utilización. Por consiguiente, el producto es el resultado de un esfuerzo creador de un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; los cuales son percibidos por sus compradores (reales y potenciales) como capaces de satisfacer sus necesidades o deseos, es decir, el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea y existe para el intercambio, la satisfacción de necesidades o deseos, para coadyuvar al logro de objetivos de una organización (lucrativa o no lucrativa).

Por otro lado según Kotler A (2008), el concepto de venta es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea". Aunque hace muchos años los profesionales del marketing y de la administración descubrieron que se deben atender las necesidades y deseos de los clientes potenciales, todavía en la actualidad muchas empresas siguen funcionando bajo el concepto de ventas sin siquiera saber muy bien su significado y con el gran riesgo que esto implica. Es decir, el concepto de venta, surgió a partir del aumento de la producción en la época de la revolución industrial, donde el exceso de oferta de productos hizo necesario que las empresas buscaran cómo colocar sus productos en el mercado.

Partiendo de lo anteriormente expresado se recomienda la elaboración de estos productos caseros, procesados manualmente por los estudiantes con la orientación del docente, sin utilizar una máquina o tecnología, que se procesara para la belleza o higiene del cuerpo, el cual es habitual que se utilice como sinónimo la noción de maquillaje, que es el compuesto artificial que se aplica en el rostro para adecuarlo a la iluminación, ocultar imperfecciones o lograr una determinada caracterización. Siguiendo con el margen de ideas, los primeros cosméticos fueron aceites hidratantes que se utilizaban como protección ante los rayos solares.

Actualmente la mayoría de las mujeres usa cosméticos e incluso, el número de hombres que los utiliza es cada vez mayor. Entre los distintos tipos de cosméticos, pueden mencionarse a las bases (que

ofrece una apariencia más suave a la piel), las sombras y delineadores (para desarrollar una mirada más profunda) y el lápiz labial (que permite engrosar los labios). Tanto ha crecido el número de hombres que apuestan por el uso de cosméticos tales como perfumes, cremas antiarrugas o productos para el cabello.

Es importante establecer, además que en los últimos años, otra tendencia importante que ha tenido lugar es el crecimiento del número de productos de este tipo que apuestan por elaborarse a partir de elementos de origen natural. Y es que se considera que precisamente estos aportan una gran cantidad de beneficios sin perjudicar nuestra salud y además sin dañar el medioambiente. Lo habitual es que los productos se usen para lograr una apariencia más joven.

Las personas con cicatrices o marcas de golpes también los usan para ocultar las heridas, mientras que los actores apelan a los cosméticos y al maquillaje para caracterizarse según el personaje. Lo cosmético, en otro sentido, es un accesorio o poco importante. Todo ello conlleva a que los alumnos aprendan otra alternativa emprendedora para su propio bienestar y estado cognitivo, lo que lo favorecerá en aprender para la vida y para su bienestar intelectual.

Desde el Currículo Nacional Bolivariano, (2007), se aspira la puesta en práctica en las distintas aulas de clase, se nutran de los aportes por la elaboración de estos productos y todos los venezolanos, sin excepción ni exclusión, a fin de que se proyecte con el impulso que se requiere para generar las transformaciones que un país necesita y se convierte en un ejemplo para el mundo.

Este currículo constituye una guía con orientaciones metodológicas que los docentes tienden aplicar desde su interdisciplinariedad y su transdisciplinariedad, conllevando a que los alumnos aprendan más allá de lo que se expresa en él, cumpliendo un compromiso social e integral por parte del que orienta el proceso de enseñanza y aprendizaje, con pensamientos humanísticos y constructivos que le permitirán tener una educación para la vida e innovar para aprender.

De manera que, el currículo del sistema educativo bolivariano fue diseñado para dar respuesta a la formación de un nuevo ciudadano afín con el modelo de sociedad propuesto, respondiendo con ello al nuevo modelo de desarrollo social, político, cultural y económico que lo sustenta. Ello, le demanda una nueva concepción del proceso educativo, orientado por un modo de vida que centra su fuerza y su empuje hacia el desarrollo del equilibrio social, a través de las luces y las virtudes sociales, el trabajo liberador, la cohesión y equidad territorial y la conformación de un mundo multipolar.

Para la reconstrucción de la sociedad sobre nuestras propias raíces liberadoras, desde una concepción humanística, ambientalista, intelectual e integracionista, impregnada en una férrea identidad venezolana y una conciencia ciudadana de soberanía, que reconoce sus derechos y responsabilidades en el carácter participativo, protagónico y corresponsable que se expresa en el ámbito social, en la gestión pública y en el respeto y valoración a la diversidad étnica y cultural.

Es por ello que el docente debe perseguir en formar un ciudadano para la libertad y el trabajo liberador, dándole en sus manos todas las herramientas necesarias a través de su didáctica pedagógica y su planificación de proyectos innovadores y de emprendimiento para fortalecer su aprendizaje y visualizar en un futuro su educación y formación para un trabajo productivo y competitivo de una sociedad que lo demande y se convierta en un proceso social que emerge de las orientaciones y desarrollo potencial creativo de cada uno de los seres humanos que se formen en cada una de las instituciones educativas de un país.

La escuela se erige, entonces, en un centro del quehacer teórico-práctico, integrado a las características sociales, culturales y reales del entorno; en el cual los actores sociales inherentes al hecho educativo dialogan, reflexionan y discuten sobre el sentir, el hacer y los saberes acumulados, para construir conocimientos más elaborados que den respuestas a la comunidad y su desarrollo. Es entonces que el docente debe valorar la diversidad y la interculturalidad de los alumnos para integrarlos a la realidad del entorno, la comunidad y de su país, aplicando políticas de responsabilidad social, para

compartir los aprendizajes y desarrollar en el estudiante sus potencialidades desde los saberes y haceres populares, para que conozca sus habilidades y las desarrolle al máximo.

### **Política de Responsabilidad Social**

Según Córdoba (2008), la política en la responsabilidad social, es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. En la responsabilidad social se combinan aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema. Por esta razón, la política de responsabilidad social empresarial se basa en: El compromiso, liderazgo y participación de toda la Asociación, con el fortalecimiento de la cultura de ciudadanía corporativa, principios de buen gobierno, el respeto de los derechos humanos, la legislación, la adopción de iniciativas nacionales e internacionales de comportamiento ético y el mejoramiento continuo.

Este mejoramiento da como resultado el cumplimiento del horario institucional, el cumplir con el uniforme diariamente, portar el carnet en un lugar visible, realizar los talleres en grupos de alumnos, usar expresiones y vocabularios correctos, no tener malos hábitos y tratar a sus compañeros de trabajo con amabilidad y respeto. En un mismo orden de ideas, se propicia la participación, articulación e integración de ciudadanos y ciudadanas en comunidad que permiten ejercer directamente la gestión de las políticas públicas orientadas a responder las necesidades y aspiraciones de la comunidad en la construcción de una sociedad de equidad e igualdad social.

Resumiendo, se puede catalogar a la responsabilidad social no como un concepto estático, preciso y definido, sino como un blanco o meta que incluye todas aquellas consideraciones y expectativas de tipo económico, legal, ético y discrecional que la sociedad se ha forjado con respecto a las organizaciones empresariales en un momento determinado de su acontecer histórico.

## **Impacto Educativo y Social**

Según refiere Chiavenato (2010), consiste en la importancia de la investigación que se aporta para la obtención de nuevos conocimientos y capacidad de expresar lo que se pretende medir. De este modo, la investigación presenta un impacto Educativo, ya que se espera contar con docentes capacitados para enseñar a través de la sala taller en la elaboración y venta de cosméticos caseros, por medio de este enfoque se promueve la gestión social responsable de la formación académica.

Para Hurtado (2008), define el impacto social como el que se corresponde con los beneficios e importancia que brinda la realización de este proyecto, tanto a la escuela, la institución social, como a la familia y a la comunidad circundante. Por ende, la necesidad de crear la sala taller para la elaboración de cosméticos caseros que favorece a los alumnos y a la comunidad en general, creándoles así un oficio a cada uno de los mismos, por consiguiente generándoles un beneficio a futuro en relación a la escuela-comunidad.

Considerando que la formación integral del educando, exige cada día más la promoción de cambios desde el punto de vista educativa se traducen en una corriente de innovación y transformación que estimule la actividad creadora inherente a su propio proceso educativo, en atención a esto, se necesita una actitud abierta entre los entes educativos y la integración de la comunidad en el proceso educativo, en vías de lograr un aprendizaje significativo y una alternativa educacional desde un enfoque real, de acuerdo a las necesidades e intereses que demanda la escuela y comunidad.

## **Metodología y resultados.**

Esta investigación es de tipo descriptiva, según señala Hernández, Fernández y Baptista (2006), por cuanto busca especificar propiedades, características, rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencia de un grupo o población, es decir, se utiliza cuando el fin de la investigación sea describir el objeto estudiado. Para el mismo autor considera que el diseño es de campo ya que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar

variable alguna. Seguidamente el diseño está sustentado en una investigación documental, ya que antes de realizar el proyecto se efectúa la búsqueda de la información para poder analizar el problema encontrado.

Cabe destacar que, la población está comprendida por 2 docentes, 5 representantes y 15 alumnos. Las técnicas fue la observación y con un instrumento tipo cuestionario con 15 preguntas abiertas aplicadas a los docentes, representantes, y alumnos, las cuales darán a conocer la realidad, donde los docentes expresaron que un 60% o elaboran proyectos dirigidos a un bien o servicio, los representantes por su parte expresaron que un 80% no reciben invitación para elaborar estos productos caseros, y los alumnos respondieron que un 96 % no elaboran en sus proyectos de aula ningún contenido relacionado con productos alternativos para su economía particular o caseros.

Con la crisis económica de los últimos años, se ha visto afectada la categoría de los cosméticos, con un efecto de migración, ya que las consumidoras cambian las marcas de los cosméticos buscando un mejor precio, pero siempre dando prioridad a su belleza. De igual modo, las circunstancias financieras del país afectan el crecimiento de las categorías del cuidado personal en el caso de los cosméticos como el maquillaje, entre otros. Por tal motivo, se propone la elaboración y venta de productos caseros, el cual, va dirigido a los alumnos, madres, padres y representantes, ya que por medio de este proyecto de aula se beneficiaran los alumnos de la institución y la comunidad en general, generando empleo e ingresos para ambas partes, es decir, los mismos aprenderán un oficio que a futuro les generará un beneficio monetario, donde estos podrán tener una mejor calidad de vida.

Por otro lado, al finalizar la elaboración y venta de productos caseros, se procederá a valorar el mismo, el cual, es importante conceder a este momento el tiempo suficiente para valorar si será de utilidad para comprobar si se han cumplido las expectativas, si se ha llevado adelante lo acordado, si les ha resultado difícil, si les ha gustado para introducir las adecuaciones necesarias y poder así mejorar la intervención pedagógica.

Por consiguiente, las acciones ejecutadas por el proyecto de aula tendrán como eje la articulación de las disciplinas, ciencias sociales, naturales, matemáticas, lenguaje, fuerzas vivas

de la comunidad ante el compromiso, cooperación y participación educativa y comunitaria en el proyecto socio-productivo de emprendimiento social e innovador, tomando en cuenta los intereses, necesidades, recursos y ambiente de la comunidad que servirán de base, para la optimización e integración de la educación.

## **Conclusiones**

La mayoría de las Escuelas debieran desarrollando actividades innovadoras y productivas en las siguientes áreas: agricultura, avicultura, artesanía, dulcería, panadería, cosmetología, entre otros, donde se ha formado en el alumno el valor por el trabajo mediante los proyectos socio-productivos los cuales permiten iniciar la cogestión escolar, lo que llevaría a poner en práctica la corresponsabilidad entre el estado y la sociedad en su conjunto, como legítimo poder ciudadano de participación, protagonismo y emprendedor de su propias acciones que le dará frutos al final del proyecto.

Los venezolanos está dispuesta a reducir sus gastos en productos básicos con tal de no tener que sacrificar sus gastos para cuidar su apariencia personal, por esta razón, siempre ha cuidado mucho su inversión hacia la adquisición de cosméticos, a veces durante épocas de crisis, lo que suele hacer es cambiarse a productos o marcas más accesibles, en lugar de dejar de consumir busca la forma de seguir haciéndolo sustituyendo marcas de mayor prestigio por los menos costosos, por esta razón, se ve en la necesidad de producir y elaborar estos productos con la orientación de la docente hacia sus alumnos y comunidad en general.

De esta manera, el modelo de investigación para el desarrollo emprendedor social, se ha asumido el Calendario Productivo como instrumento que permite, a través del diálogo de saberes (saber popular con saber académico), conocer la historia, la cultura, la ecología, el ambiente, la producción, la economía, la salud y la organización social de la comunidad, a los fines de elaborar la planificación de la educación y el trabajo socio-productivo de la escuela.

De igual manera, con la inflación actual y todos los problemas económico que el país atraviesa, este



ha sido uno de los rubros que más decayó dentro del consumo masivo, una caída muy importante de más del 100% con respecto al año pasado, por primera vez en mucho tiempo que sucede una afección tan severa está sucediendo, sobre todo en la caída del ingreso real durante los tres últimos años, por tal motivo, es muy difícil que no caiga la inversión en esta categoría debido a la caída del poder adquisitivo.

Por consiguiente, es importante el emprendimiento social, elaborando y vendiendo los productos caseros, con el desarrollo de esta investigación ayudará a la Escuela, alumnos, madres, padres, representantes y la comunidad en general, por medio del proyecto los mismos aprenderán un oficio y obtendrán un beneficio monetario para sufragar sus gastos, salir adelante, para que con ello se defiendan, continúen sus estudios, por consiguiente mejorar su estatus de vida.

### **Referencias Bibliográficas**

- Ander-Egg, E. (1999) El taller: una alternativa de renovación pedagógica, Buenos Aires: Magisterio Río de La Plata.
- Bonta P y Farber M (2009). Libro 199 preguntas sobre el Marketing y Publicidad. Grupo Editorial Norma. Bogotá.
- Chiavenato, I (2010). Administración de Recursos Humanos. Bogotá-Colombia. Editorial Atlas, S.A.
- Córdoba M. (2008) Editor, Economía, formulación y evaluación de proyectos. Tercera Edición McGraw Hill.
- Currículo Básico Nacional Bolivariano (2007). *Ministerio del poder popular para la educación*. Gobierno bolivariano de Venezuela. Edición fundación centro nacional para el mejoramiento de la enseñanza de la ciencia, CENAMEC.
- Egerton, F. 2003. A History of the Ecological Sciences, Bulletin of the Ecological Society of America: Vol. 84, No. 3.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado (2008). Procesos y productos en la investigación documental. Segunda Edición.
- Kotler P, Armstrong (2008), Cámara Dionisio y Cruz Ignacio, Marketing, Décima Edición, Prentice Hall.

# **EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES EN ENTORNOS VIRTUALES. DESDE LA FENOMENOLOGIA**

Karín Rincón\*

9JJGH-38

## **Resumen**

La presente investigación se encuentra estructurada en seis Capítulos a saber:, donde se especifica la Caracterización del objeto de investigación, apoyado en los autores Brunner (2002), Cabrera (2001), Rodríguez en Dorrego (2006), Ryan, Scott, Freeman y Patel (2002), Pappas, Lederman y Broadbent, (2001), entre otros. A su vez el Propósito Inicial de la Investigación Conocida la situación que se desea investigar como una aproximación fenomenológica, se parte con un propósito inicial que permitirá dar orientación al estudio: Analizar fenomenológicamente la evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales en el ámbito de la educación superior a distancia. Desde una perspectiva del método fenomenológico en base a los principios posibilitadores del método fenomenológico, el paradigma científico cualitativo, la reducción fenomenológica, y el momento fenomenológico. Siguiendo una serie de etapas y pasos; donde en cada uno de ellas estuvieron presentes las nociones fenomenológicas básicas de momento y reducción, donde además se debió seleccionar una población de manera intencional conformada por diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes de ambos sexos que se encontraban en el contexto de estudios superiores.. Logrando los resultados a partir de esta estructura se exponen luego las esencias de significado trascendente reducidas que irremediamente son inherentes a la vivencia acá abordada.

**Palabras claves: Evaluación de los aprendizajes, educación a distancia, Entorno virtual**

\*Coordinadora Académica Universidad Nacional Abierta Centro Local Zulia

## **LEARNING EVALUATION IN THE DISTANT SUPERIOR EDUCATION IN VIRTUAL ENVIRONMENT FROM THE PHENOMENAL**

### **Abstract**

This research is presented in six chapters: Chapter I Empirical Context, where it is specified the object characterization research, supported in the authors: Brunner (2002), Cabrera (2001), Rodriguez in Dorrego (2006), Ryan, Scott, Freeman and Patel (2002), Pappas, Lederman and Broadbent, (2001) , among others. At the same time, the research initial purpose, the situation wanted to be researched as a phenomenal approximation. It is started with an initial purpose: that will allow giving guidance in virtual environments in the superior distant learning field. Where it is specified the main basic questions: once known the study purpose it is aspired to formulate the empirical context through the following questions: how to deal with that individual perspective that at the same time takes in essential from the instructional designers experiences, guide in their learning evaluation to participants, about the knowledge evaluation in virtual environments in the superior distant learning field? From a phenomenal method perspective based in its possible principles, the qualitative scientific paradigm, the phenomenal reduction, and the phenomenal moment. Following a series of steps where each one of them were present the basic phenomenal notions of moment and reduction, Reaching the results from this structure, exposing later the essence of reduced transcendental meaning that irremediably are inherent to the experiences here addressed.

**Key words: learning evaluation, superior education, distant learning.**

## **Introducción**

Los modelos de enseñanza aprendizaje a través de las décadas han sufrido cambios significativos, razón por la cual ha generado un proceso de evolución, enmarcado desde dos visiones: por una parte, se han centrado en la enseñanza y por la otra parte al cambio en los perfiles de docentes y estudiantes. En tal sentido, en la última década, los procesos de enseñanza y aprendizaje han estado mediados por la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación – Tics en adelante – como un medio para lograr los objetivos pedagógicos propuestos y para estar a la par con los requerimientos de la sociedad actual, que cada día demanda procesos más interactivos de formación académica.

## **Fundamentación teórica**

Las tecnologías se han implantado de manera relevante en muchas actividades diarias, pero el punto educativo es el de importancia para este estudio; ya que ha tenido gran impacto, en especial las técnicas que ayudan a la interactividad en relación a proyectos que educan o ayudan a la educación de un estudiante.

Vale destacar que el Entorno Virtual de Aprendizaje, según Moreno (2011), permite la creación y mantenimiento de comunidades virtuales, proporcionando los servicios con los que cada comunidad se identifica, así como garantizan la integración, enriquecimiento y fidelidad de sus usuarios.

Dichos entornos son personalizados teniendo en cuenta las herramientas elegidas, la imagen y el diseño de la página principal; ofrecen la ventaja de que los usuarios de estas cuentas pueden ser profesores, participantes quienes pueden interactuar entre ellos en cualquier momento, lo cual permite el envío de trabajos y proyectos como actividades de evaluación y recibir los resultados de dichas actividades evaluativas, teniendo acceso a la base de datos del sistema o plataforma donde esté alojada el aula virtual.

En tal sentido Morgan y O'Reilly (2002) conciben “la evaluación como la maquinaria (motor) que dirige y da forma al aprendizaje, más que simplemente un evento final que califica y reporta el desempeño” (p.13). Considerando que este enfoque permite encontrar nuevas oportunidades para promover a través de la evaluación tipos de aprendizaje más útiles y deseables.

Por su parte son muchos los autores que se han dedicado a estudiar la evaluación de los aprendizajes entre quienes se encuentran Melton, 2002;;Ryan, Scott, Freeman y Patel, 2002;

donde señalan que la evaluación se entiende como un contenido inherente al proceso educativo de enseñanza aprendizaje. Dicho proceso es una secuencia de pasos ordenados de tal manera que sucede en diferentes momentos a lo largo del proceso, porque la evaluación permite la obtención de información sobre un fenómeno determinado, mediante la cual se permite la obtención de información relacionada a los aprendizajes que tiene, que ha obtenido, que ha desarrollado y/o ha logrado alcanzar el estudiante, de acuerdo a los objetivos o competencias propuestas.

Es decir, con la obtención de información, esta es analizada para la toma de decisiones que influirán en el proceso educativo, como por ejemplo, en la planeación de los contenidos a desarrollar, el refuerzo de temas, el uso de nuevas técnicas o enfoques, o bien para seguir en la marcha del proceso evaluativo de los aprendizajes permitiendo la obtención de información acerca de los intereses y necesidades de los estudiantes.

A su vez Ryan, Scott, Freeman y Patel (2002) plantean la evaluación de los aprendizajes como “un proceso mediante el cual los estudiantes ganan una comprensión de sus propias competencias y progreso así como un proceso mediante el cual son calificados.” (p. 128).

Por su parte la Educación a distancia y evaluación del aprendizaje fue el interés de Dorrego (2006), quien se dedicó a una revisión, no exhaustiva, de las opiniones de diversos autores, referidas a la temática de la evaluación de los aprendizajes en la Educación a Distancia, particularmente la evaluación en línea. De hecho, consideró definiciones de la evaluación y la importancia de sus propósitos, formativo y sumativo.

Partiendo de la afirmación de que en cualquier modalidad instruccional es necesaria una estrecha relación entre la enseñanza, el aprendizaje, y la evaluación, se presentan algunas definiciones que ayudan a comprender esos procesos cuando la modalidad es en línea. Razón por la cual, se dedicó a prestar mayor atención a las características de la evaluación en línea, tomando en cuenta sugerencias para el diseño de tareas de evaluación en línea, así como para su calificación, donde incluían aspectos relativos a la automatización de la evaluación en línea, y a diferentes tipos de herramientas para evaluar los aprendizajes de los alumnos. Son innumerables las herramientas e instrumentos que actualmente existen para la evaluación de los aprendizajes en línea, cuya revisión está fuera de los alcances de este trabajo, por lo cual solo mencionamos la siguiente clasificación de herramientas más utilizadas para evaluación en Venezuela: a) Programas constructores de cursos, b) Programas que gestionan evaluación, c) Herramientas de autor, d)

Herramientas elaboradas por grupos de investigación y e) Software específico para evaluar a través de la Red.

En cuanto a los tipos de preguntas frecuentemente utilizados en la evaluación en línea, refieren Ortigoza y Cegarra (2008), es interesante destacar que en una revisión de dieciocho (18) herramientas, se encontraron los siguientes tipos de preguntas empleadas: Selección Múltiple, Verdadero-falso, Gráficos Interactivos, Generación Automática de Ítems (cálculo), Corresponder, Explicar, Ordenar y Recolocar o Reubicar Frases.

Como reflexiones o ideas finales señalaban Dorrego, 2006; Ortigoza y Cegarra, (2008), la amplia difusión que está teniendo la enseñanza, el aprendizaje, y la evaluación en los contextos educativos, amerita que los profesores reciban la formación necesaria para utilizar de manera adecuada esas modalidades. Es importante que ese uso se fundamente en estudios, tanto teóricos como prácticos, de los cuales se puedan derivar principios y lineamientos que orienten su aplicación. En ese sentido, consideramos que las instituciones de Educación Superior que en nuestro país ya desarrollan la modalidad en línea, o que tienen la intención de hacerlo, poseen la responsabilidad de formar a sus profesores, pero también de proporcionarles todas las facilidades necesarias para atender los requerimientos de una educación en línea de calidad. Asimismo, tienen la responsabilidad de promover la investigación en el área, tanto en sus programas de investigación como los de docencia, particularmente en los estudios de postgrado.

#### Propósito Inicial de la Investigación

De lo anteriormente expuesto surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la noción que sobre la evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales tienen los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y los participantes?

¿Cómo perciben los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y los participantes el uso del entorno virtual para evaluar los aprendizajes?

¿Cómo experimentan los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes los tipos de evaluación utilizados?

¿Cuáles son las condiciones, que debe poseer entorno virtual para que se facilite un proceso de evaluación en educación a distancia?

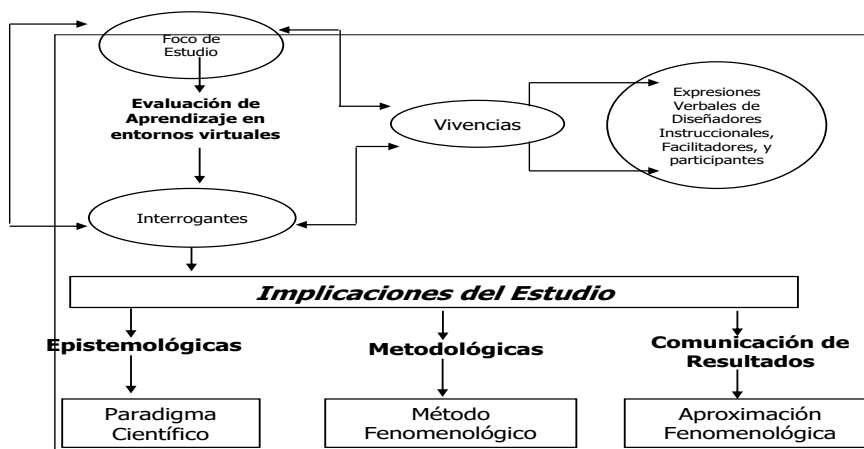
¿Cuáles habilidades genéricas deben poseer quienes participan en la evaluación en la evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales?

¿Cuáles ventajas y limitaciones se presentan con la aplicación del proceso de Evaluación con entornos virtuales?

¿Cuáles serían las propuestas o recomendaciones que harían diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y los participantes, al proceso de evaluación mediado por el entorno virtual en el contexto de la educación superior a distancia?

Las preguntas anteriores servirán de norte hacia un volver en sí de situaciones vivenciadas por los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes ante los diferentes roles que les ha tocado vivir en el proceso de evaluación mediado por el entorno virtual en el contexto de la educación superior a distancia.

Conocida la situación que se desea investigar como una aproximación fenomenológica, se parte con un propósito inicial que permitirá dar orientación al estudio: Analizar fenomenológicamente la evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales en el ámbito de la educación superior a distancia. Donde las interrogantes básicas servirán de norte hacia un volver en sí de situaciones vivenciadas por los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes ante los diferentes roles que les ha tocado vivir en el proceso de evaluación mediado por el entorno virtual en el contexto de la educación superior a distancia. Las interrogantes que se usaron para direccionar la investigación.



**Figura 1. Foco de la Investigación e Interrogantes Planteadas: Implicaciones.**  
: Fuente: Adaptación de Leal (2005), en Soto (2013 p. 26).

### **3.- Metodología**

Implicaciones epistemológicas, metodológicas y para la Comunicación de los resultados

Las interrogantes que se usaron para direccionar la investigación, obviamente ligada a lo que fenomenológicamente se pretende abordar: la vivencia de los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes sobre el proceso de evaluación mediado por el entorno virtual en el contexto de la educación superior a distancia, constituye el foco de la presente investigación, donde con el bloque de interrogantes planteadas tendrá tres tipos de implicaciones para el proceso investigativo vinculadas a lo epistemológico, lo metodológico y para la comunicación de los resultados, todo visualizado en la Figura 1:

#### ***Implicaciones Epistemológicas***

Desde el punto de vista epistemológico, la forma como se procedió a abordar el proceso de evaluación, vale decir, desde la perspectiva de los informantes clave ya señalados, implicará necesariamente su ubicación en el contexto epistemológico del paradigma científico cualitativo. Tal aspecto se desarrollará en el Capítulo II: Paradigma Científico Cualitativo como trasfondo epistemológico de esta investigación.

#### ***Implicaciones Metodológicas***

Desde el punto de vista metodológico, el análisis a efectuar será esencialmente fenomenológico, que busca la comprensión inmediata del mundo vital del hombre a través de la interpretación global de las situaciones por él vividas, tal como lo señalan Seiffert (1997), en Leal (2008), como la descripción de la estructura esencial de la experiencia y sus objetos –tomando imágenes destacadas de la conciencia para penetrar en las capas de la experiencia- con el objeto de aprehender la estructura del fenómeno, tal como lo refiere Brennam (1999) en Soto (2014), donde muestra, que al investigar sus bases y sus orígenes tal como la experimentan, pueden destacarse las formas posibles de como el fenómeno es percibido por los informantes.

Sobre esta base se hará una adaptación del método fenomenológico, considerando las etapas y pasos pautados por Martínez (2011) y las nociones del momento y reducción fenomenológica señaladas por Leal (2003c). Para abordar el estudio de la vivencia del proceso de evaluación

desde la perspectiva misma de los informantes, para este caso los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes en el contexto de la educación superior a distancia, es importante referir que el material de análisis (cogniciones, percepciones y vivencias de los informantes) será obtenido a través de una entrevista en profundidad focalizada, realizada de manera individual.

En efecto, en el carácter de obtener la información subyacen dos aspectos fundamentales: (a) Partir de la subjetividad misma de los informantes, en este caso volcada hacia el proceso de evaluación, como objeto de percepción y vivencia y (b) Tomar en cuenta para el análisis fenomenológico, solo contenidos de conciencia de los informantes seleccionados, que son exactamente los contenidos para los cuales el método fenomenológico es el más indicado desde la percepción de Martínez, 2011; Pérez Serrano, 2003 y Sandín, 2003.

### ***Implicaciones para la Comunicación de los Resultados***

Al partir de una vivencia, como foco de investigación, donde en su base misma tiene el marco fenoménico o subjetividad de los actores ya referidos, genera una limitante para la comunicación del análisis fenomenológico. Al estar presente esta limitación no se tendrá la vivencia como tal, sino en su lugar, signos, palabras o expresiones que proceden de la vivencia, pero que de ninguna manera es la vivencia misma. Estos elementos de carácter subjetivo considerados en forma sistemática, dentro de esta investigación, constituyen legítimos objetos de la investigación fenomenológica (Bentz y Shapiro, 1998; Creswell, 2002 y Tesch, 1990).

Desde el punto de vista metodológico, el análisis a efectuar será esencialmente fenomenológico, que busca la comprensión inmediata del mundo vital del hombre a través de la interpretación global de las situaciones por él vividas, tal como lo señalan Seiffert (1997), en Leal (2005), como la descripción de la estructura esencial de la experiencia y sus objetos –tomando imágenes destacadas de la conciencia para penetrar en las capas de la experiencia- con el objeto de aprehender la estructura del fenómeno, tal como lo refiere Brennam (1999) en Soto (2014), donde muestra, que al investigar sus bases y sus orígenes tal como la experimentan, pueden destacarse las formas posibles de como el fenómeno es percibido por los informantes.

Sobre esta base se hará una adaptación del método fenomenológico, considerando las etapas y pasos pautados por Martínez (2011) y las nociones del momento y reducción fenomenológica señaladas por Leal (2005). Para abordar el estudio de la vivencia del proceso de evaluación desde



la perspectiva misma de los informantes, para este caso los diseñadores instruccionales, facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje y participantes en el contexto de la educación superior a distancia, es importante referir que el material de análisis (cogniciones, percepciones y vivencias de los informantes) será obtenido a través de una entrevista en profundidad focalizada, realizada de manera individual. En función a las Universidades donde se realizó el estudio, es el lugar donde cada uno de los informantes ha desempeñado su rol de evaluador participante y diseñador. En efecto, en el carácter de obtener la información subyacen dos aspectos fundamentales: (a) Partir de la subjetividad misma de los informantes, en este caso volcada hacia el proceso de evaluación, como objeto de percepción y vivencia y (b) Tomar en cuenta para el análisis fenomenológico, solo contenidos de conciencia de los informantes seleccionados, que son exactamente los contenidos para los cuales el método fenomenológico es el más indicado desde la percepción de Martínez, 2011; Pérez Serrano, 2003 y Sandín, 2003. Es así como Castilla del Pino, 1975; Leal, 2005 y Soto 2014, señalan que cuando se hace un análisis a través del método fenomenológico, en éste solo se permite concluir datos de esa vivencia, detección de ellas o aproximaciones a las mismas; al proceso de evaluación Ver Tabla 1

**Tabla 1**

**Distribución de diseñadores instruccionales entrevistados**

| <b>Años de Experiencia</b> | <b>Institución donde trabaja</b>                                  | <b>Sexo</b> | <b>Profesión</b>                              |
|----------------------------|---|-------------|---|
| 10 años                    | UNA   | F           | Tecnología Instruccional                      |
| 5 años                     | Servieduca (URBE)   | M           | Lcdo. Educación. Mención Ciencia y Tecnología |
| 10                         | Universidad Católica Santa Rosa. Centro Corporativo Universitario | F           | Lcda. Educación                               |
| 24 años                    | Cied/Inpeluz/Urbe/Luz/Iconos                                      | F           | Lic en Tecnología Instruccional               |
| 11 años                    | UCV y UNA   | F           | Lcda. Educación                               |

**Fuente:** Rincón (2015)

Para el caso de los facilitadores en su rol de evaluadores de aprendizaje fueron más fáciles de ubicar, a través del muestreo bola de nieve, es decir, contactado uno nos llevó a otros hasta que una vez los diez (10) entrevistados fueron cubiertos los aspectos y la información quedó saturada donde nos arrojaban en sus entrevistas nuevos aportes. Ver Tabla 2.

**Distribución de facilitadores en su rol de evaluadores entrevistados**

| <b>Años de Experiencia</b> | <b>Institución donde trabaja</b>                         | <b>Sexo</b> | <b>Profesión</b>                               |
|----------------------------|--|-------------|--|
| 6 años                     | CECOU  | F           | Administradora de Empresa<br>Contadora Publica |
| 2 años                     | URBE   | M           | Ingeniero                                      |
| 2 años                     | UNIOJEDA   | M           | Administrador                                  |
| 2 años                     | URBE   | M           | Ingeniero en Electrónica                       |
| 6 años                     | IUTM<br>UNA<br>CECOU                                     | M           | Ing. Industrial                                |
| 15                         | UNA  | F           | Economista                                     |
| 5                          | UNA<br>Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez | M           | Licdo. Educación                               |
| 10                         | SED-LUZ  | M           | Licdo. en Educación Matemática                 |
| 10                         | UNA  | M           | Ingeniero de Sistemas                          |
| 15                         | UNA  | F           | Ingeniero Industrial                           |

**Fuente:** Rincón (2015)

En cuanto a los participantes seleccionados acudieron solamente ocho (8), por cuanto al estar

dispersos en las diferentes Instituciones de educación superior que tienen el proceso de evaluación de aprendizaje mediado en entornos virtuales. Se siguió el procedimiento descrito a través de la bola de nieve, el cual permitió contactarlos para participar en el estudio, donde se evidencian las características o rasgos identificados. Ver Tabla 3.

#### Distribución de participantes entrevistados

| Años estudiando en entornos virtuales | Institución donde lo ha cursado | Sexo | Profesión                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------|------|--|
| 10 años                               | Universidad Santa María         | M    | Economista                                 |
| 3 años                                | UNA                             | M    | Ingeniero Industrial                       |
| 10 años                               | URBE                            | M    | Economista                                 |
| 2 años                                | UNA                             | F    | Ingeniero Industrial                       |
| 1 año                                 | UNIOJEDA                        | F    | Asistente Administrativo                   |
| 5 años                                | UNA-FATLA-MIRADAX, CECOUCO      | F    | Administradora Empresa y Contadora Publica |
| 4                                     | LUZ                             | M    | Derecho                                    |
| 2 ½ años                              | UNICA                           | M    | TSU. Artes Audiovisuales                   |

**Fuente:** Rincón (2015).

#### 4.- Conclusiones

En líneas generales, las conclusiones de este estudio generan una teoría emergente sobre la evaluación de los aprendizajes en los entornos virtuales, el cual no ha sido abordado de forma apropiada y oportuna por quienes tienen relación directa en esta área, por ende, aquellos que perciben la evaluación de los aprendizajes, contrario a lo que se ha establecido. Este último, implica revertir la situación propiciando logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, satisfacción, adaptación, innovación. Un ambiente diferente que permita propiciar mejorar en la calidad de servicio hacia los participantes en los entornos virtuales, donde un clima positivo propiciará una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los

diseñadores instruccionales, y una mejor atención por parte de los facilitadores hacia los participantes.

## 5.- Referencias Bibliográficas.

- Bentz y Shapiro, (1998) *Mindfull inquirí social at research*. Londres sage
- Castilla del Pino, C. (1975). **El Humanismo Imposible (seguido de la naturaleza del saber)**. Madrid. Editorial Taurus.
- Creswell, W. (2002) *Research.Methods.A 40-Year History*. John W. Creswell University of Nebraska-Lincoln... **Hierarchical Linear Models** (Raudenbush&Bryk,).
- Dorrego, E. (2006)**Educación a distancia y evaluación del aprendizaje**. Recuperado en: <http://www.um.es/ead/red/M6/dorrego.pdf>
- Leal, O., N. (2005) *La Asesoría Académica en la Universidad Nacional Abierta*. Trabajo de Ascenso a profesor Titular. Caracas. Universidad Nacional Abierta.
- Martínez, M. (2011) **Comportamiento Humano. Nuevos métodos de investigación**. Editorial Trillas. Segunda reimpresión. México.
- Melton (2002). **Aplicación de las Tics en los Universitarios**. Revista Electrónica Teoría de la educación No 6. Pág. (163).
- Moreno, A. (2011) *Ambientes virtuales de aprendizaje* Recuperado de: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/software/software-educativo/1007-monografico-el-proceso-deensenanza-aprendizajemediante-el-uso-de-plataformas-virtualesendistintas-etapas-educativas?start=3>
- Morgan, Ch. y O'Reilly, M. (2002) *Assessing Open and Distance Learners*. London: Kogan Page.
- Ortigoza y Cegarra (2008), **Redes de conocimiento y aprendizaje acelerado mediado por las tics en estudiantes Universitarios**.Revista Venezolana de tecnología y Sociedad. Vol. 4. No 2. I.U.M
- Pérez Serrano, G.(2003) **Investigación Cualitativa, retos e interrogantes**.Madrid. Editorial La Muralla.
- Ryan, S., Scout, B., Freeman, H., y Patel, D. (2002).**The Virtual University**. London: Kogan Page.
- Sandín, M.P. (2003) **Investigación Cualitativa en Educación**. Fundamentos y Tradiciones. Madrid. McGraw Hil Interamericana.
- Soto, A. Y. (2014) **El Liderazgo Responsable. Desde la fenomenología**. España. Editorial Publicia.
- Tesch, R. (1990) **Qualitative research Analysis types and software tools**. New York. The FalmerPrees.

# IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL PARA ALCANZAR UN VERDADERO DESARROLLO SUSTENTABLE

Nora Vargas \*Jesús Sánchez\*\* Arianna Petit \*\*

9JJGH-54

## Resumen

El artículo tiene como objetivo establecer la importancia de la educación ambiental como herramienta para el desarrollo sustentable. Es necesario, formar una población consciente de la existencia e importancia del medio ambiente global y de su problemática dotándolo de conocimientos, actitudes, motivaciones y competencias necesarias para contribuir de forma individual y colectiva a la resolución de los problemas actuales y a la prevención de otros que podrían sobrevivir. Algunos autores que sustentaron el desarrollo de esta investigación son: Chagollán (2007), Melendro (2011), Zimmermann (2013), Unshelm (2007), entre otros. Mediante consultas documentales se obtuvo la información necesaria para realizar con profundidad la temática, cuyo resultado fue conocer la relevancia de la educación ambiental para contribuir con la sustentabilidad del planeta.

**Palabras claves:** Educación ambiental, desarrollo sustentable

## Abstract

The article has as objective to establish the importance of the environmental education as tool for the sustainable development it is necessary, to form a population aware of the existence and importance of the global environment and of its problem endowing it of knowledge, attitudes, motivations and necessary competitions to contribute from an individual and collective way to the resolution of the current problems and the prevention of others that could survive. Some authors that sustained the development of this investigation are: Chagollán (2007), Melendro (2011), Zimmermann (2013), Unshelm (2007), among others. By means of documental consultations the necessary information was obtained to carry out with depth the thematic one whose result was to know the relevance of the environmental education to contribute with the sustentabilidad of the planet.

**Keyword:** Environmental education, sustainable development

MSc. en Gerencia Financiera de la (UNERMB) Licda en Contaduría Pública (UNA). Docente de (UNERMB) y (LUZ). Línea de Investigación Gestión presupuestaria. Correo: noravargasvillalobos@hotmail.com, nosvavi@gmail.com

\*\*Dr. en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Docencia para Educación. (UNERMB). MSc. en Ciencia y Tecnología de los Alimentos (LUZ). Ing. Agrónomo de (LUZ). Profesor Emérito del IUTM . Profesor Acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid). Asesor comunitario en materia agrícola del consulado de Colombia en Maracaibo. PEII, Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Educación y Gestión Ambiental. ja.sanchez1504@gmail.com.

\*\*\* Dra en Cs. Políticas (URBE). MSc. En gerencia de Empresa: Mención Gerencia Financiera. (LUZ), Economista (LUZ). Docente del Instituto de Tecnología de Maracaibo. (IUTM). Docente de la Universidad Rafael Urdaneta en el área de Postrado. PEII tipo C. Correo: ariannapetit@gmail.com

## **Introducción**

Actualmente la preservación del ambiente se ha visto afectada debido a diversas fallas considerando que esta se da por razones financieras, ya que la degradación de los recursos conlleva a pérdidas económicas para el país, de igual forma por razones éticas o morales el hombre no tiene derecho a destruir su ambiente y la biodiversidad, debe tomarse en cuenta que los recursos naturales, la cultura y, en general, todo el ambiente, son patrimonio de una nación y de la humanidad entera. Es importante resaltar que los recursos naturales y el medio ambiente son patrimonio de la nación, y el Estado es el encargado de conservar el bien común, con participación de los ciudadanos.

Es por ello que la educación ambiental es de suma importancia, y si bien se hace conocer que debe comenzar en el hogar, el trabajo, o en la escuela; sería de gran aporte que el Estado brinde al ciudadano charlas, foros, entre otros medios para hacer el llamado no solo de hacer llegar la información sino de realizar jornadas donde el ciudadano participe, conozca y aprenda la importancia de mantener el medio ambiente en excelentes condiciones.

En este sentido este artículo pretende en primera instancia resaltar la importancia que la educación ambiental tiene como aspecto potenciador para poder lograr un desarrollo sustentable, es decir lograr compaginar las actividades que hacen posible la vida tal como se concibe hoy en día, apoyada en la tecnología y los adelantos científicos, pero en armonía con el ambiente, preservando los sistemas naturales y sus ecosistemas para las generaciones futuras. De allí la importancia de este estudio documental cuyo objetivo es establecer la importancia de la educación ambiental para alcanzar un verdadero desarrollo sustentable

## **Desarrollo**

### **Educación Ambiental**

En la actualidad los problemas ambientales generados por el desarrollo económico se empiezan a tomar poco a poco más en cuenta, sin embargo, aunque la mayoría de los cambios se han hecho en el campo tecnológico y campo político, una de las principales salidas a esta problemática se presenta en la educación ambiental en todos los niveles de la sociedad.

Si bien es cierto que no se puede sustituir a la responsabilidad política ni al conocimiento científico-tecnológico que son los que han de resolver los múltiples y complejos problemas ambientales, esta educación enfocada en el medio ambiente según Melendro (2011), aporta un nuevo enfoque crítico para el saber hacer y el saber ser en la relación sociedad-naturaleza, donde se busca en forma general que no lleguen a producirse tales problemas o lo hagan de tal forma que sean asumidos por los sistemas donde se producen.

En este orden de ideas, Chagollán (2007), define la educación ambiental como el propósito del esfuerzo educativo, como la educación sobre el desarrollo sostenible que busca aumentar la toma de conciencia en los ciudadanos y la capacidad para que ellos se comprometan con decisiones que afectan su vida, en otras palabras, enseña a continuar con el desarrollo, al mismo tiempo que se protegen, preservan y conservan los sistemas que representan y son el soporte vital del planeta.

Por su parte Zimmermann (2013), plantea que es simplemente la acción tendiente al cambio de actitudes de los educandos, con el propósito de volver sus conductas más relevantes en cuanto a responsabilidad y valoración ecológica, frente a la no contaminación, el reciclaje de desechos sólidos, mejoras en los espacios naturales y construidos.

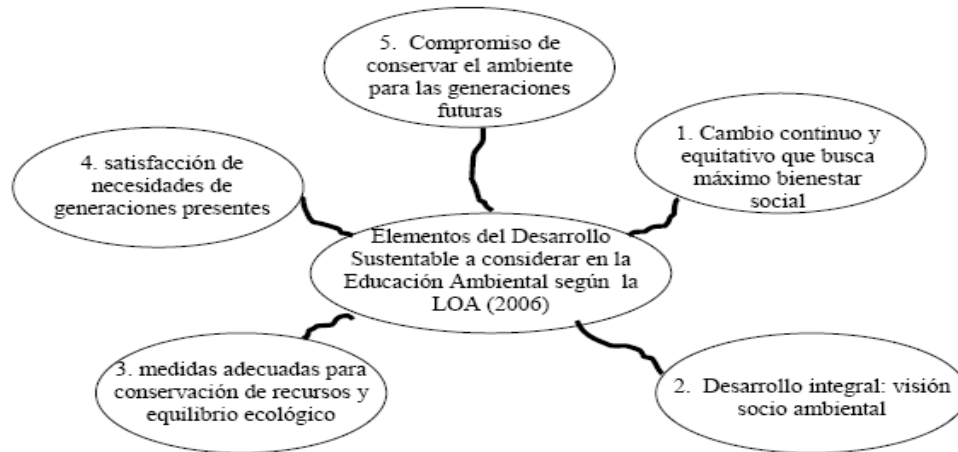
Al respecto, la educación ambiental es un proceso participativo que busca despertar una conciencia en los niños, jóvenes y adultos, el cual se preocupa por promover una relación armónica entre el medio natural y las actividades humanas a través del desarrollo sostenible, tanto a nivel mundial, como a nivel específico o medio donde vive el hombre, todo esto con el fin de garantizar el sostenimiento y calidad de las generaciones actuales y futuras.

En cuanto a su metodología, Chagollán (2007) plantea que debe propiciarse su participación fuera de los muros de las escuelas para así contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad, además no debe quedarse en planteamientos teóricos, por lo que se requiere que genere recomendaciones que se sustenten con el conocimiento, desarrollando planes y programas que incluyan a todos los sectores de la población.

Igualmente, para la buena gestión del medio ambiente, no basta la simple información, es preciso modificar los enfoques actuales, ya que los problemas no pueden ser solo resueltos por especialistas, por muy competentes que estos sean, es de vital importancia que exista una evolución gradual de la ética medioambiental a escala mundial.

En Venezuela, la Ley Orgánica del Ambiente presenta las regulaciones ambientales del país y específicamente se exponen una serie de elementos aplicables al desarrollo sustentable, los cuales se muestran a continuación:

**Figura 1.** Elementos del Desarrollo Sustentable a considerar en la Educación Ambiental.



**Fuente:** LOA (2006).

Estos cinco elementos, que van desde el cambio continuo y equitativo que busca el máximo bienestar social hasta el compromiso de conservar el ambiente para las generaciones futuras muestran la interrelación con el desarrollo sustentable ya que infiere que la educación ambiental debe examinarse con especial atención, debido a que esta puede contribuir a hacer realidad el desarrollo sustentable y mejorar las perspectivas de equidad en el mundo.

De la misma forma, la gigantesca crisis actual que sufre el planeta tierra lleva en sí las señales claras y los riesgos de un desastre civilizacional probablemente irreversible, pero también las posibilidades de una metamorfosis esperanzadora, es decir, cuanto más nos acercamos a una catástrofe planetaria, más posible es la metamorfosis.

Así, el mundo es conocido en la medida en que es construido individual y socialmente, se trata de poner a los sujetos en una nueva relación dinámica, en diálogo consigo mismos, con sus semejantes y con los ecosistemas (Navarro y Pineda, 2009), como método posible para llevar a cabo una reformulación de la mente humana y la necesaria reforma política del siglo XXI, además una apuesta de investigación científica y de interpretación solidaria en y con el mundo permitiría que la autorganización y la autogestión pudieran aspirar a transformar el mundo en beneficio de todos, pero para alcanzar esa meta es indispensable reformar drásticamente nuestros



conceptos educativos, políticos y formativos de base. Se trataría de un acto humanizante sin precedentes.

Ahora bien, en este mismo orden de idea la educación ambiental en Venezuela, se ha venido dando de una manera lenta tratando de enfocar cada vez más la importancia de preservar y mantener un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado como parte de un derecho humano; en este sentido legalmente tiene sus inicios en 1976, donde la Ley Orgánica del Ambiente vigente para la fecha refiere en su artículo 3 numeral 6 que para lograr la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente debe existir una orientación en los procesos educativos y culturales a fin de fomentar una conciencia ambiental, posteriormente en el año 1977 se crea la Fundación de Educación Ambiental adscrita al Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales Renovables (MARNR), hoy día Ministerio del Poder Popular para el Ambiente, concretándose aún más en el año 1980 con la incorporación del tema en los programas escolares y en 1999 adquiere rango constitucional mediante el artículo 107 de nuestra carta magna que ha implicado su obligatoriedad en todo el sistema educativo nacional, al igual que lo expresa el numeral 1 del artículo 35 de la Ley Orgánica del Ambiente vigente.

El derecho a disfrutar de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado, nos atribuye el compromiso de demandar las mejores condiciones para el desarrollo de la vida no sólo humana, sino para toda la biodiversidad del planeta; por lo tanto, es preciso vincular la educación ambiental a los acontecimientos cotidianos, así como proponer y promover diversas acciones que conlleven a una interpretación ambiental que permita sensibilizar, visualizar y valorar desde una perspectiva de derechos humanos, nuestra relación con el ambiente.

A tal fin, la educación ambiental en sus dimensiones formal, no formal e informal debe contribuir a una toma de conciencia más realista de nuestra condición en el planeta, es necesario que desde todos los ámbitos se aborden opciones para generar diferentes soluciones a la problemática ambiental; planteando un nuevo concepto de las relaciones del ser humano con el ambiente y donde se visualice a la naturaleza no como fuente inagotable de recursos a nuestro servicio, sino como un ecosistema frágil que tiene sus propias exigencias y del cual somos parte, creando modelos de desarrollo sustentable para que todas aquellas acciones que ejecute cada ciudadano o ciudadana repercutan de manera positiva., generando así una interpretación de un mundo menos individualista y dando más importancia a los derechos ambientales colectivos y

difusos, a los efectos de contribuir a la transformación de aquellas políticas desacertadas, basadas solo en intereses económicos y políticos de unos pocos.

Dentro de las bases legales que la regulan en el país a parte de la Ley Orgánica del Ambiente del año 2006 se encuentra:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999 la cual en su Artículo 107 establece: La educación ambiental es obligatoria en los niveles y modalidades del sistema educativo, así como también en la educación ciudadana no formal.

Asimismo se afianzan en los artículos subsiguientes entre los que destacan: Artículo 127. Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, genética, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia.

Es una obligación fundamental del Estado, con la activa participación de la sociedad, garantizar que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el clima, la capa de ozono, las especies vivas, sean especialmente protegidos, de conformidad con la ley.

Artículo 128. El Estado desarrollará una política de ordenación del territorio atendiendo a las realidades ecológicas, geográficas, poblacionales, sociales, culturales, económicas, políticas, de acuerdo con las premisas del desarrollo sustentable, que incluya la información, consulta y participación ciudadana. Una ley orgánica desarrollará los principios y criterios para este ordenamiento.

Artículo 129. Todas las actividades susceptibles de generar daños a los ecosistemas deben ser previamente acompañadas de estudios de impacto ambiental y socio cultural. El Estado impedirá la entrada al país de desechos tóxicos y peligrosos, así como la fabricación y uso de armas nucleares, químicas y biológicas. Una ley especial regulará el uso, manejo, transporte y almacenamiento de las sustancias tóxicas y peligrosas.

En los contratos que la República celebre con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, o en los permisos que se otorguen, que involucren los recursos naturales, se considerará incluida aun cuando no estuviera expresa, la obligación de conservar el equilibrio

ecológico, de permitir el acceso a la tecnología y la transferencia de la misma en condiciones mutuamente convenientes y de restablecer el ambiente a su estado natural si éste resultara alterado, en los términos que fije la ley.

Para internalizar lo que refiere a la educación ambiental se hace necesario la elaboración de un proyecto, programa o plan, no necesariamente para la educación de tipo formal o no formal. Sin embargo se hace indispensable la elaboración de un modelo válido para todos los niveles del sistema escolar. Para la implementación de un programa eficiente en educación ambiental se requiere lo siguiente:

- Coordinar los conocimientos en humanidades, ciencias sociales y ciencias del medio ambiente.
- Estudiar una comunidad de seres vivos en sus condiciones naturales.
- Dar a conocer una variedad de problemas.
- Discernir los aspectos importantes de los banales en un problema para aplicar así las soluciones correctas.
- Enseñar soluciones generales aplicables a diversas situaciones análogas.
- Fomentar las cualidades personales para superar los obstáculos y desarrollar las actitudes.

El orden de presentación de los conceptos, conocimientos y aptitudes asignados deben estar de acuerdo al público al cual se le es transferido la información, esto se debe a que los conocimientos y actitudes de un estudiante de primaria no son los mismos que un estudiante de secundaria, con lo cual el programa de la educación ambiental busca que de forma ordenada se lleve la información adecuada al público adecuado.

El desarrollo temático de la educación ambiental se puede dividir en 4 niveles, que corresponden también al grado de complejidad, el cual es dependiente del público a tratar.

- Nivel 1. Conocimientos de ecología, Este se realiza con el fin de entender el entorno natural que rodea al ser humano, observando sus fundamentos y funciones.
- Nivel 2. Problemas Ambientales, Este tema, ya es concerniente a observar y evaluar los diferentes factores naturales y/o Antrópicos que presentan afectaciones negativas al medio.
- Nivel 3. Valoración de soluciones. En esta etapa se evalúan la solución a las diferentes clases y características de problemas ambientales.

- Nivel 4. Participación, en esta etapa se involucra a la comunidad en implementar la solución adecuada y conveniente.

Si bien es cierto que en Venezuela no se tienen todos los elementos para hacer una evaluación objetiva y completa de la Educación Ambiental, es evidente que hay una amplia variedad de iniciativas académicas y de proyectos, principalmente en el ámbito de la sociedad civil organizada con algunas propuestas de gobiernos, que demuestra que el tema está presente en muchos ámbitos del país. Pero pareciera que aún se está muy lejos de cumplir lo establecido en la Constitución sobre la obligatoriedad de la educación ambiental en todos los niveles de la educación formal, y eso se debe a la inexistencia de una política coherente y consensuada que ayude a darle vida al texto constitucional. Además en ámbitos tan relevantes a nivel internacional como la Convención Ramsar resulta preocupante que en Venezuela no se haya nombrado, por falta de iniciativa del Ministerio del Ambiente, el Coordinador No Gubernamental de Comunicación, Educación y Concienciación del Público, habiendo tantos profesionales calificados en el tema dentro de organizaciones no gubernamentales.

Las llamadas tecnologías de información y comunicación, y las redes sociales han provisto un espacio importante para que noticias, entrevistas y opiniones puedan llegar a un mayor número de personas y espacios. Curiosamente la aparición de graves problemas ambientales, como el cambio climático y sus consecuencias, han sido los que han logrado abrir algunos espacios en los medios de comunicación tradicional. Sin embargo, en nuestro país los medios de comunicación tradicional, públicos y privados, han sido tímidos a la hora de considerar el ambiente y su incidencia en la calidad de vida en su pauta diaria

## **Desarrollo Sustentable**

La creciente gravedad de la situación, obliga a hablar de una emergencia planetaria marcada por toda una serie de problemas estrechamente relacionados y que se potencian mutuamente: una contaminación que está dando lugar a un peligroso cambio climático y a la degradación de todos los ecosistemas; el agotamiento de recursos vitales; el crecimiento incontrolado de la población mundial por encima de la capacidad de carga del planeta desequilibrios insostenibles, con una quinta parte de la humanidad que consume en exceso y otra quinta parte que sufre una pobreza extrema; conflictos destructivos asociados a dichos desequilibrios; la pérdida de diversidad biológica y cultural, entre otras.

Pero a ello se une, pensamiento de que todavía es posible hacer frente a esta situación, si se adoptan con urgencia las medidas adecuadas, lo que a su vez exige la creación de un clima social capaz de comprender, aceptar e impulsar dichas medidas (tecnocientíficas, educativas y políticas). La necesidad de dedicar toda una década a esta tarea responde a la constatación de la escasa efectividad que habían tenido llamamientos precedentes, más puntuales, pese a los esfuerzos de la comunidad científica y de la educación ambiental. Ello hizo ver que se precisaba una acción intensa y continuada de formación ciudadana para vencer serias resistencias, fruto del desconocimiento, de la inercia y de miopes intereses particulares a corto plazo. Una década parece así como un tiempo mínimo para poner en marcha los cambios generalizados de actitudes y comportamientos necesarios para hacer posible un futuro sostenible. Y aparecía, a su vez, como un tiempo compatible con la urgencia que reclama la gravedad de la situación.

De allí que en el 2015, el proceso de la agenda para el desarrollo y el proceso sobre el cambio climático después de 2015, con sus objetivos finales de erradicar la pobreza, mejorar las condiciones de vida de la población y lograr la rápida transición a una economía baja en emisiones de carbono y resiliente al cambio climático, se refuerzan mutuamente; si se implementan conjuntamente, pueden promover la prosperidad y la seguridad de las generaciones presentes y futuras.

De allí que es urgente actuar con una pluralidad de acciones coordinadas para hacer frente al conjunto de problemas pues, dada su vinculación, el olvido de alguno de ellos puede impedir la solución de los demás. De ahí que los órganos responsables de la promoción de la Década, establecieran toda una serie de temas de acción que van del “Consumo sostenible” a “La paz y la seguridad humana”, pasando por “La diversidad cultural”, “El medio ambiente”, “La igualdad entre los sexos” o “La urbanización sostenible”.

Se ha intentado recoger los avances de investigaciones e innovación en torno a la problemática vital para el presente y futuro de la humanidad, el conjunto presenta ya una panorámica global de la situación de emergencia planetaria, sus causas y medidas que se deben adoptar para hacerle frente, poniendo de relieve la necesidad de un abordaje holístico del conjunto de aspectos. Entre los problemas socio ambientales tratados con más detenimiento, aparecen la contaminación sin fronteras, la urbanización desordenada, el cambio climático, el agotamiento de recursos vitales, la pérdida de diversidad biológica y cultural, la desertización, la pobreza extrema, las discriminaciones de origen étnico, social o de género, los conflictos y violencias... Y

se abordan como causas profundas de esta situación (aunque no se puede trazar una separación neta entre problemas y causas, dada la circularidad existente) el crecimiento económico guiado por intereses particulares a corto plazo, el exceso de consumo, la explosión demográfica y los profundos e insostenibles desequilibrios entre grupos humanos.

La mayor atención, sin embargo, se dedica a las medidas a adoptar: desde la tecnociencia para la sostenibilidad a la gobernanza universal, pasando por la educación por un futuro sostenible, el consumo responsable o el desarrollo rural, con un énfasis particular en la universalización de los derechos humanos.

En esencia se propone impulsar una educación solidaria superadora de la tendencia a orientar el comportamiento en función de intereses particulares a corto plazo, o de la simple costumbre que contribuya a una correcta percepción del estado del mundo, genere actitudes y comportamientos responsables y prepare para la toma de decisiones fundamentadas dirigidas al logro de un desarrollo culturalmente plural y físicamente sostenible.

Estos valores solidarios y comportamientos responsables exigen superar un posicionamiento claramente antropocéntrico que prima lo humano respecto a lo natural en aras de un biocentrismo que integra a lo humano, como una especie más, en el ecosistema. Donde se piensa, no obstante, que no es necesario dejar de ser antropocéntrico, y ni siquiera profundamente egoísta en el sentido de “egoísmo inteligente” para comprender la necesidad de, por ejemplo, proteger el medio y la biodiversidad: ¿quién puede seguir defendiendo la explotación insostenible del medio o los desequilibrios “Norte-Sur” cuando comprende y siente que ello pone seria y realmente en peligro la vida de sus hijos?

La educación para un futuro sostenible habría de apoyarse, cabe pensar, en lo que puede resultar razonable para la mayoría, sean sus planteamientos éticos más o menos antropocéntricos o biocéntricos. Dicho con otras palabras: no conviene buscar otra línea de demarcación que la que separa a quienes tienen o no una correcta percepción de los problemas y una buena disposición para contribuir a la necesaria toma de decisiones para su solución. Basta con ello para comprender que por ejemplo, una adecuada educación ambiental para el desarrollo sostenible es incompatible con una publicidad agresiva que estimula un consumo poco inteligente; es incompatible con explicaciones simplistas y maniqueas de las dificultades como debidas siempre a “enemigos exteriores”; es incompatible, en particular, con el impulso de la competitividad, entendida como contienda para lograr algo contra otros que persiguen el mismo fin y cuyo futuro,

en el mejor de los casos, no es tenido en cuenta, lo cual resulta claramente contradictorio con las características de un desarrollo sostenible, que ha de ser necesariamente global y abarcar la totalidad de nuestro pequeño planeta.

En ocasiones surgen dudas acerca de la efectividad que pueden tener los comportamientos individuales, los pequeños cambios en nuestras costumbres, en nuestros estilos de vida, que la educación puede favorecer: Los problemas de agotamiento de los recursos energéticos y de degradación del medio se afirma, son debidos, fundamentalmente, a las grandes industrias; lo que cada uno de nosotros puede hacer al respecto es, comparativamente, insignificante. Pero resulta fácil mostrar (bastan cálculos muy sencillos) que si bien esos “pequeños cambios” suponen, en verdad, un ahorro energético muy pequeño, al multiplicarlo por los muchos millones de personas que en el mundo pueden realizar dicho ahorro, éste llega a representar cantidades ingentes de energía, con su consiguiente reducción de la contaminación ambiental.

### **Métodos**

Dada la naturaleza de la investigación esta se cataloga como documental, ya que se hace un análisis de la literatura más reciente relacionada con el tema en estudio. Por tanto el diseño a seguir es documental, siendo las fuentes de información los diferentes documentos empleados en el estudio.

### **Resultados de la investigación**

El futuro va a depender en gran medida del modelo de vida que sigamos y, aunque éste a menudo nos lo tratan de imponer, no hay que menospreciar la capacidad que tenemos los consumidores para modificarlo. La participación de la sociedad civil es un elemento imprescindible para avanzar hacia la sostenibilidad. Aunque no se debe ocultar, para ir más allá de proclamas puramente verbales, la dificultad de desarrollo de las ideas antes mencionadas, ya que comportan cambios profundos en la economía mundial y en las formas de vida personales, el descenso del consumo provoca recesión y caída del empleo.

Se precisa, por tanto, un esfuerzo sistemático por incorporar la educación para la sostenibilidad, como una prioridad central en la alfabetización básica de todas las personas, es decir, como un objetivo clave en la formación de los futuros ciudadanos y ciudadanas. Un esfuerzo de actuación que debe tener en cuenta que cualquier intento de hacer frente a los

problemas de nuestra supervivencia como especie ha de contemplar el conjunto de problemas y desafíos que conforman la situación de emergencia planetaria. Ése es precisamente uno de los retos fundamentales que se nos presentan, el carácter sistémico de problemas y soluciones: la estrecha vinculación de los problemas, que se refuerzan mutuamente y han adquirido un carácter global, exige un tratamiento igualmente global de las soluciones. Dicho con otras palabras: ninguna acción aislada puede ser efectiva, precisamos un entramado de medidas que se apoyen mutuamente.

Una “Nueva cultura del agua”, concebida para una adecuada gestión de este recurso vital, ha de ser solidaria de otras “Nuevas culturas” (energética, urbana, de la movilidad, demográfica...) que abarquen sin contradicciones ni olvidos el conjunto de las actividades humanas. Se requieren acciones educativas que transformen nuestras concepciones, nuestros hábitos, nuestras perspectivas... que nos orienten en las acciones a llevar a cabo, en las formas de participación social, en las políticas medioambientales para avanzar hacia una mayor eficiencia, hacia una sociedad sostenible... acciones fundamentadas, lo que requiere estudios científicos que nos permitan lograr una correcta comprensión de la situación y concebir medidas adecuadas.

Particular importancia reviste el esfuerzo de educación en los medios no urbanos, hasta aquí escasamente atendidos. Cabe recordar a este respecto que, a pesar de la rápida y creciente urbanización, más de 3000 millones de personas en los países en desarrollo (cerca del 60% de su población) y casi la mitad de la población mundial viven en zonas rurales. La educación es crucial para afrontar la pobreza en este medio y lograr un desarrollo rural sostenible.

Estas acciones educativas no pueden limitarse hoy a la educación formal sino que han de extenderse al amplio campo de la educación no reglada (museos, prensa, documentales...), sin olvidar que vivimos en la era digital, en la que Internet está favoreciendo una difusión global y una conectividad constante que debe ser aprovechada críticamente.

Es preciso insistir en que las acciones en las que podemos implicarnos no tienen por qué limitarse al ámbito “individual”: han de extenderse al campo profesional (que puede exigir la toma de decisiones) y al socio-político, oponiéndose a los comportamientos depredadores o contaminantes, como está haciendo con éxito un número creciente de vecinos que denuncian casos flagrantes de contaminación acústica, urbanismo depredador, entre otros o apoyando, a través de ONGs, partidos políticos, aquello que contribuya a la solidaridad, a la construcción de una cultura de paz y la defensa del medio.



De la misma manera, las acciones individuales y colectivas eviten los planteamientos parciales, centrados exclusivamente en cuestiones ambientales físicas contaminación, pérdida de recursos, y se extiendan a otros aspectos íntimamente relacionados, como el de los graves desequilibrios existentes entre distintos grupos humanos o los conflictos étnicos y culturales campañas procesión del presupuesto, institucional y personal, para ayuda a los países en desarrollo, defensa de la pluralidad cultural, por mencionar algunas. En definitiva, es preciso reivindicar de las instituciones ciudadanas que nos representan ayuntamientos, asociaciones, parlamento, que contemplen los problemas locales en la perspectiva general de la situación del mundo y que adopten medidas al respecto, como está ocurriendo ya, por ejemplo, con el movimiento de “ciudades por la sostenibilidad”.

El lema de los ecologistas alemanes ‘pensar globalmente, pero actuar localmente’ a lo largo del tiempo ha mostrado su validez, pero también su limitación: ahora se sabe que también hay que actuar globalmente”. Insisten en el carácter transnacional de la problemática ambiental contemporánea y en la necesidad, por tanto, de análisis y medidas “globales” para hacer frente a dicha problemática.

Ello, remite a las medidas políticas que junto a las educativas y tecnológicas resultan de gran importancia para sentar las bases de un futuro sostenible. Como hemos señalado, es imprescindible incorporar la educación para la sostenibilidad como un objetivo clave en la formación de los futuros ciudadanos y ciudadanas y hacer comprender la necesidad de acciones que contribuyan a un futuro sostenible en los diferentes ámbitos: consumo responsable, actividad profesional y acción ciudadana.

Resulta esencial, sin duda, comprender la relevancia que tienen nuestras acciones “lo que hacemos o dejamos de hacer” y construir una visión global de las medidas en las que podemos implicarnos. Pero la acción educativa no puede limitarse al logro de dicha comprensión, dando por sentado que ello conducirá a cambios efectivos en los comportamientos: un obstáculo fundamental para lograr la implicación de los ciudadanos y ciudadanas en la construcción de un futuro sostenible es reducir las acciones educativas al estudio conceptual.

Es necesario, por ello, establecer compromisos de acción en los centros educativos y de trabajo, en los barrios, en las propias viviendas, para poner en práctica algunas de las medidas y realizar el seguimiento de los resultados obtenidos. Estas acciones debidamente evaluadas se convierten en el mejor procedimiento para una comprensión profunda de los retos y en un

impulso para nuevos compromisos. Éste es el objetivo, por ejemplo de “Hogares verdes”, un programa educativo dirigido a familias preocupadas por el impacto ambiental y social de sus decisiones y hábitos cotidianos.

De este modo, mediante una serie de medidas progresivas, que cuentan con el debido seguimiento, se evita generar desánimo y el consiguiente abandono y se contribuye a la implicación de la ciudadanía para la construcción de un futuro sostenible. Pero el objetivo ha de ser llegar a extender los cambios de actitud y comportamiento al conjunto de actividades que como consumidores, profesionales y ciudadanos podemos realizar

Y ese clima social de implicación en la construcción de un futuro sostenible se verá enriquecido por la inclusión de la educación para la sostenibilidad en la propuesta, la educación que queremos para la generación del futuro.

## **Conclusiones**

Existe la creencia, muy a menudo difundida con la finalidad de disimular o pretender disminuir la importancia de un problema ambiental, de que la naturaleza es sabia y arregla todo y de que solo es cuestión de tiempo para que todo vuelva a la normalidad. Eso es falso, no hay acción humana sobre la biosfera que no deje huellas, leves o graves, pero por lo general incurables. Los daños producidos hasta este momento son irreversibles.

Es muy importante informar a la población sobre los problemas ambientales que aquejan al planeta para que de esta manera se genere la consciencia y el compromiso necesario para evitarlos y no seguir incrementándolos.

Teniendo los conocimientos pertinentes sobre el tema, es posible visualizar el impacto negativo que podrían generar por ejemplo el consumismo excesivo, la utilización indiscriminada de materia prima, la acumulación de basura, el abuso de los productos químicos en el ambiente, entre otros. Por eso consideramos importante el aporte de la educación, en la asimilación de ciertos valores que puedan ayudar y aportar algunas soluciones a estos problemas.

La internalización de estos valores debe ser adquirida desde temprana edad, ya sea en el contexto familiar, educativo y social, para que de esta manera se transforme en un hábito y modo de vida el cuidado de los distintos ecosistemas, mediante técnicas específicas, como el reciclado, la reutilización de productos etc.

Pero para que estos objetivos tengan repercusiones y puedan llegar a los diferentes estratos sociales se hace necesario la implementación de una política ambiental apoyada por los medios de comunicación, organismos no gubernamentales, industrias y demás multinacionales.

Aunque hoy en día la sociedad humana parece no importarle o contribuir a mejorar su interacción con el medio ambiente y las especies que lo rodean, existen personas que si buscan vivir en un mundo mejor, a estas personas está dirigida inicialmente la educación ambiental, la cual enfrenta grandes retos en la actualidad, pero que mantiene vive la esperanza de muchas personas que tratan de impulsar los cambios necesarios para satisfacer con equidad las necesidades de la sociedad.

Por ello se propone el lanzamiento de la campaña compromiso por una educación para la sostenibilidad. El compromiso, en primer lugar, de incorporar a nuestras acciones educativas la atención a la situación del mundo, promoviendo entre otros:

Un consumo responsable, que se ajuste a las tres R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) y atienda a las demandas del “Comercio justo”.

La reivindicación e impulso de desarrollos tecnocientíficos favorecedores de la sostenibilidad, con control social y la aplicación sistemática del principio de precaución.

Acciones sociopolíticas en defensa de la solidaridad y la protección del medio, a escala local y planetaria, que contribuyan a poner fin a los desequilibrios insostenibles y a los conflictos asociados, con una decidida defensa de la ampliación y generalización de los derechos humanos al conjunto de la población mundial, sin discriminaciones de ningún tipo (étnicas, de género, entre otras).

La superación, en definitiva, de la defensa de los intereses y valores particulares a corto plazo y la comprensión de que la solidaridad y la protección global de la diversidad biológica y cultural constituyen un requisito imprescindible para una auténtica solución de los problemas.

## **Referencias Bibliográficas**

Asamblea Nacional (2006) **Ley Orgánica del Ambiente**. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria. N°. 5.833 Caracas, viernes 22 de diciembre de 2006

Asamblea Nacional (2010) **Leyes orgánicas del poder popular** (2010) Caracas. Venezuela

Asamblea Nacional (2011) **Ley Penal del Ambiente** (2011). Publicada en Gaceta Oficial N°. 39.913. Caracas. Venezuela

Asamblea Nacional.(1999) **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999).Caracas, La Torre.

Chagollán, F. (2007). Educación Ambiental. México. Editorial Umbral.

Gaudiano, E. (2010). Educación Ambiental y Manejo de Ecosistemas. México. Editorial Ine.

Melendro, E. (2011). Iniciativas de Educación Ambiental Para La Sostenibilidad. España. Editorial Uned.

ONU (2015) **Memoria del Secretario General sobre la labor de la Organización Asamblea General** Documentos Oficiales Septuagésimo período de sesiones Suplemento núm. 1. Nueva York: Naciones Unidas

Unshelm, C. (2007). Educación Ambiental. Documento en línea. Disponible en [http://misredes.com.ve/pdf\\_doc/guias/guias\\_pdf/guia\\_1\\_educacion\\_ambiental.pdf](http://misredes.com.ve/pdf_doc/guias/guias_pdf/guia_1_educacion_ambiental.pdf)

Zimmermann, M. (2013). Pedagogía Ambiental Para El Planeta En Emergencia. Colombia. Editorial Ecoe.

# COMPONENTES DEL MODELO DE GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE COLOMBIA

Zaira Pedrozo\* Giannantonio Raspa\*\*

9JJGH-56

## Resumen

La gestión educativa estratégica implica el planteamiento del rediseño educativo en la búsqueda por integrar funciones que hasta el momento se habían estado desarrollando de manera aislada, es decir integrar un pensamiento sistémico de concepción de la institución, a través de un liderazgo pedagógico para lograr el aprendizaje organizacional. En este sentido, se planteó como objetivo analizar los componentes del modelo de gestión educativa de las instituciones públicas del municipio Zona Bananera Colombia. El tipo de investigación fue descriptiva con un diseño no experimental, transeccional y de campo. Obteniéndose como resultado que no se planifica de manera proactiva, concluyéndose que ello dificulta la concreción de los objetivos para la mejora de la institución.

**Palabras clave:** Gestión estratégica, pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional.

## ANALYSIS OF THE COMPONENTS OF THE STRATEGIC EDUCATIONAL MANAGEMENT MODEL IN PUBLIC INSTITUTIONS IN COLOMBIA

### Abstract

The strategic educational management implies the approach of the educational redesign in the search to integrate functions that until then had been developing in isolation, that is to say to integrate a systemic thought of conception of the institution, through a pedagogical leadership to achieve the learning organizational structure. In this sense, the objective was to analyze the components of the educational management model of public institutions in the municipality of Bananera Colombia. The type of research was descriptive with a non-experimental, transectional and field design. As a result, it is not proactively planned, concluding that this makes it difficult to achieve the objectives for the improvement of the institution.

**Key words:** Strategic management, systemic thinking, organizational learning.

\* Magister Scientiarum en Gerencia educativa (URBE). Psicólogo. Docente adscrito al Ministerio de Educación Nacional Colombia. zairapedrozoc@gmail.com

\*\* Doctor en Ciencias Gerenciales. M.Sc. en Gerencia educativa (URU). Especialista en Metodología de la Investigación (URU). Lcdo. En Educación mención Biología (LUZ). Ingeniero de Producción Animal (URU). Zootecnista (URU). Profesor de Seminario de Investigación. Investigador activo adscrito al centro de Investigaciones de Humanidades y Educación (CIHE) de URBE. Miembro del equipo de árbitros de la revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social (REDHECS) de URBE. Investigador Categoría "A", acreditado por el Programa de Estímulo a la Investigación e Innovación (PEII-ONCTI) del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MINCTI). graspagerencia@gmail.com

## Introducción

En toda cultura, la educación se constituye en una herramienta fundamental orientada a generar la transformación de la sociedad, donde el conocimiento pasa a cumplir un papel fundamental dentro de los requerimientos sociales, es por ello, que las instituciones educativas se ven implicadas en la búsqueda de un nuevo paradigma, que determine una variación de los centros en cuanto a la forma cómo son concebidos, sus estrategias de gestión y sistemas evaluativos.

En Colombia, el sistema de gestión educativo que se viene implementando, a juicio de expertos nacionales e internacionales presenta algunos errores fundamentales. Autores como Baquero (2014), señalan que nada se logrará si el país mantiene un modelo educativo arcaico, desarticulado de la sociedad y con prácticas de aula que privilegian lo memorístico y excluyen el desarrollo de competencias. En ese sentido, dentro de los análisis realizados al Modelo de Gestión Educativo Colombiano Jones y George (2014, p. 52), señala que “los docentes y demás actores educativos deben desempeñar un papel importante, es por ello que desde la gestión se tienen que potenciar y aprovechar sus competencias.

Basado en las anteriores consideraciones, cabe señalar que en las instituciones educativas públicas del municipio Zona Bananera Colombia, de acuerdo a observaciones no sistematizadas, también se han podido evidenciar ciertas falencias en cuanto a que no existen espacios para la planificación transversal desde la gerencia educativa incluyendo medios, recursos, evaluaciones, supervisiones y estrategias a la hora de la organización curricular teniendo en cuenta el contexto y la comunidad educativa, además de que los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional no se adaptan a la realidad del medio en el que están inmersos los estudiantes

Es por ello, que se hace necesario asumir un modelo de gestión educativa de tipo estratégico, entendido de acuerdo a Villegas (2008), como el conjunto de representaciones valiosas que clarifican los factores y procesos de transformación de la gestión en sus distintos niveles de concreción. De igual forma, agrega que de una manera simple, todas las actividades de la gestión educativa pueden integrarse en tres claves: reflexión, decisión y liderazgo, indicando de igual forma que dentro de la gestión educativa pueden identificarse tres componentes esenciales y analíticamente distinguibles pero que operan interrelacionados y recíprocamente potenciados, por

ello, supone tres componentes inseparables y fundamentales: un pensamiento sistémico y estratégico, liderazgo pedagógico y aprendizaje organizacional.

Este modelo ofrece amplias alternativas para el desarrollo, de renovadoras prácticas así como las tendencias de asegurar las competencias del perfil de los estudiantes. Es por ello, que el propósito principal del modelo de gestión educativa estratégica (MGEE), es asegurar los progresos desde la gestión con la finalidad de potenciar las condiciones que detonen los mejores resultados al desarrollar las prácticas innovadoras y las competencias colectivas y pedagógicas asumiendo el compromiso con la calidad educativa.

De tal manera, que al impulsar y guiar el desarrollo del modelo de gestión educativa se propicia la mejora en el desempeño del docente, ello implica sin embargo, un trabajo constante con la naturaleza subjetiva del mismo, así como con la idiosincrasia del personal involucrado. Por lo tanto, se requiere prestar especial atención a los procesos individuales y sociales en la adquisición del conocimiento en el contexto de la organización, lo que modificará la cultura de trabajo para descubrir un campo nuevo en el desarrollo organizacional. Esto teniendo en cuenta que estos aspectos, constituirán un baluarte fundamental que consolidará el provecho de nuevas habilidades adquiridas por el personal.

De igual manera, Villegas (2008), manifiesta que el modelo de gestión educativa estratégica es el que genera el ambiente y condiciones de aprendizaje necesarias para la optimización de las instituciones educativas, organizando las actividades laborales en referencia a un proyecto educativo favoreciendo un clima conveniente entre los alumnos, padres, docentes y autoridades educativas con la finalidad de la democratización y participación en la toma de decisiones, la implementación de innovaciones, reflexión conjunta y el manejo de conflictos adecuados.

De esta manera, es posible asegurar progresos constantes en las formas de gestión para potenciar las condiciones que revienten mejores resultados de logro educativo, ejecutando competencias colectivas y prácticas innovadoras de gestión institucional, escolar y pedagógica, donde cada actor asuma su compromiso en un proceso de mejora perenne, se despliega un esfuerzo colectivo por sistematizar los conceptos fundamentales que acceden el Modelo de Gestión Educativa Estratégica.

En referencia de lo señalado, esta investigación se fundamentó en analizar los componentes del modelo de gestión educativa de las instituciones públicas del municipio Zona Bananera Colombia. Todo ello, con la finalidad de generar aportes que permitan mejorar las situaciones observadas.

#### Fundamentación teórica

La naturaleza transformadora del Modelo de Gestión Educativa Estratégica (MGEE), hace posible la apertura y compromiso con la mejora continua de la acción educativa, misma que es compleja, singular e incierta, que necesita ser abstraída y representada a través de los componentes que más le caracterizan. Es así como este modelo representa de forma relevante la manera en que sus componentes se complementan, se implican, se imbrican, correlacionan y muestran su interdependencia.

En tal sentido, Alvares, Mejía, Sánchez, Villa, Aranda y Gallegos (2009), señalan que el sentido de sus componentes, su proyección y sus significados, y aporta una correlación entre éstos, en un intento por explicarlos y alcanzar una nueva forma de hacer, es decir, una nueva cultura educacional, donde lo cotidiano transcurra en un clima innovador para desarrollar la tarea fundamental de formar para la vida. Asimismo, favorecer el desarrollo de cada uno de los componentes no implica que se traten por separado, pues la línea que divide los factores descritos en la composición de cada componente es muy frágil, y ante una situación específica de la cotidianeidad escolar puede entrar en juego más de un componente.

Por otra parte, Villegas (2008), expone que los componentes son una respuesta a los obstáculos para el logro educativo identificados en los últimos programas sectoriales de educación, planteando que para intervenir de manera proactiva y función de las metas educativas concretas, así como las circunstancias pueden ser para las diferentes instancias del sistema educativo, los elementos coyunturales y estratégicos que le permitan orientar el cambio y la transformación.

De igual manera, Osuna (2012), señala que se ha enfatizado en la transformación de las diversas tradiciones para transitar del actuar normativo burocrático a un enfoque estratégico basados para un proceso de mejora, incluyendo los tres principios de la calidad educativa la equidad, eficiencia y eficacia.



Es por ello, que, en las instituciones públicas del municipio Zona Bananera, se deben propiciar los componentes del modelo de gestión educativa estratégica para complementar la interdependencia, así como el favorecer de cada uno de los componentes para el alcance de los logros de los objetivos propuestos dentro de la institución en búsqueda de la eficacia, eficiencia y efectividad.

Ahora bien, en lo que respecta al primer componente, el pensamiento sistémico y estratégico, resulta necesario referir la postura de autores como Pozner (2000), quien señala que el pensamiento sistémico es una sensibilidad hacia las interrelaciones haciendo posible de un sistema único identificando aquellas situaciones permitiendo generar procesos de ascenso dentro del sistema, siendo el pensamiento el que ayuda a diseñar soluciones inteligentes y estratégicas para la resolución sus problemas.

Por otro lado, Checkland, (2008, p. 53), establece que el pensamiento sistemático y estratégico es una disciplina para ver totalidades, un marco para ver interrelaciones, en vez de cosas; una oportunidad para ver patrones de cambio, en vez de “instantáneas” estáticas; es el análisis y la comprensión de un conjunto de principios que abarcan campos diversos; es también un conjunto de herramientas y técnicas que permiten la comprensión de una realidad para mejorarla.

Los modelos de gestión educativa muestran que están más vinculadas con la capacidad de impulsar procesos de cambio cultural y educativo, que se desplieguen en un futuro inmediato, en el corto y en el largo plazo, para remover las prácticas y las visiones de la organización escolar de la cultura burocrática que estaban limitadas a esquemas de programación, reglamentación y estandarización para reducir la incertidumbre.

Por otra parte, Alvares, Mejía, Sánchez, Villa, Aranda y Gallegos (2009), consideran que el pensamiento sistemático y estratégico es un reflexivo y estudiado proceso de toma de decisiones donde la gestión educativa construye las acciones y comunicaciones necesarias para concretar una visión de futuro consensuada y compartida, y unos objetivos de intervención para el logro de prácticas de impacto y de calidad. Los problemas a encarar en el desafío de mejorar la calidad educativa exigen una fuerte articulación, entre cinco etapas de los procesos de cambio: el diagnóstico, las alternativas identificables, los objetivos, las acciones o proyectos a desarrollar, y la evaluación.

En ese orden de ideas, el pensamiento sistemático y estratégico se debe propiciar dentro de las instituciones públicas del municipio Zona Bananera, por desarrollar conocimientos y herramienta que se basan en la percepción del mundo real en los términos para su comprensión y análisis, caracterizándose en una filosofía con el fin de crecer institucionalmente.

Por otro lado, en relación al segundo componente del modelo de gestión educativa estratégica, el liderazgo pedagógico, cabe resaltar lo referido por Pozner (2000, p. 96), el cual señala que el Liderazgo Pedagógico se entiende a un conjunto de prácticas intencionadamente pedagógicas e innovadoras que dinamizan las organizaciones educativas para recuperar el sentido y la misión pedagógica desarrollada a partir de objetivos tendientes a lograr aprendizajes potentes y significativos para todos los estudiantes.

Aunado a ello, el liderazgo pedagógico según Murillo (2006), consiste en una dimensión transaccional, la cual conlleva una labor transformadora, al no limitar a trabajar en las condiciones presentes con las metas dadas, sino que va alterando aquellas condiciones en las instituciones educativas con la finalidad de mejorar la educación ofrecida al igual que en las prácticas dentro del aula.

De igual forma Bolívar (2010), expresa que el liderazgo pedagógico está centrado en la organización de buenas prácticas pedagógicas y en la contribución al incremento de los resultados del aprendizaje, los directivos que adoptan este estilo de liderazgo se involucran más en el desarrollo del currículo en la escuela; muestran una mayor capacidad para alinear la instrucción en las aulas con los objetivos educativos planteados; se preocupan más por el desarrollo profesional de los docentes y supervisan constantemente su práctica pedagógica; y evalúan los aprendizajes de los estudiantes tomando en cuenta los resultados logrados en la formulación de las metas educativas de la institución.

Es por ello, que en las instituciones públicas del municipio Zona Bananera, los directivos y docentes deben poner en práctica el liderazgo pedagógico con la finalidad de que los directivos, desarrollen y diseñen programas para la mejora integral de la institución, pautando avances del conjunto de competencias citadas, con especial énfasis en el desarrollo de programas diversos en atención a la pluralidad cultural, ahondando en el dominio humano, relevantes para todas las personas y para los directivos de las mismas.

Como último componente, el aprendizaje organizacional, dentro de las organizaciones aumenta su espacio de acción, en tal sentido, se amplía el ámbito en el que pueden invertir o diseñar para mejorar las prácticas y resultados deseados. Tal como lo señala, Martínez (2007), al afirmar que el aprendizaje organizacional es el proceso técnico caracterizado por el procedimiento eficaz de análisis e interpretación sobre la información cualitativa y cuantitativa que ocurre dentro fuera la institución.

Es por ello que esta variante se ha enfatizado principalmente en las intervenciones en la medición de los resultados, implicando la introducción del sistema de información como apoyo en la recolección de datos, surgiendo nuevas soluciones e ideas que pueden ser compartidas con eficacia y rapidez. Por otra parte, Ccesa (2013), manifiesta que el aprendizaje organizacional es considerado como la disciplina de la gerencia enfocada en el conocimiento, de adquirir en un área específica a través del medio del estudio o de las experiencias cotidianas, un nuevo conocimiento que contribuya al desarrollo y así las acciones o tomas de decisiones dentro de la institución sean las más acordes.

El aprendizaje sobre las organizaciones educativas y su acumulación es esencial para la planificación estratégica y ésta es a su vez la semilla de la transformación educativa, lo cual implica que es imposible eludir o rehuir del aprendizaje. Aunado a ello, Revilla (2014), agrega que el aprendizaje organizacional se propicia como la alternativa que transforma la información en conocimiento transformándolo para la mejora de los ratios de dinamismo y productividad que requiere una organización. En tal sentido, se genera un sentido de pertinencia e integración que trae como consecuencia la consecución de los objetivos organizaciones de una manera eficaz.

Es por ello, que dentro de las instituciones públicas del municipio Zona Bananera, se debe propiciar el aprendizaje organizacional debido a que es el proceso de creación de habilidades y conocimientos que nacen a partir de las experiencias y de la acción, con la finalidad de mejorar las acciones gracias a una mejor comprensión, de personas, grupos o institución adquiriendo conocimientos potencialmente útiles para la organización.

## Métodos

La investigación se consideró de tipo descriptivo. Al respecto, señala Arias (2012), que estas investigaciones consisten en la relación de datos directamente de los sujetos de investigación o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular la variable. Por otro lado, se consideró un diseño no experimental, tal como lo reseña Hernández, Fernández y Baptista (2010), al señalar la investigación no experimental es la que se hace sin manipular la variable.

De igual forma, se catalogó esta investigación como transeccional debido a que se realizó la recopilación de la información en un momento y espacio únicos; al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) en este tipo de estudios se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único en efecto se indagó todo aquello que permite dar respuesta a la variable estrategias de integración. Por último, fue de campo, en relación a lo cual Bavaresco (2006), afirma que los estudios de campo o “In Situ”, se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, pudiéndose manejar los datos con más seguridad.

Por otro lado, en cuanto a la población, ésta estuvo constituida por directores y docentes de la Institución Educativa distrital Thelma Rosa Arévalo , I.E.D José Benito Vives de Andreis y I.E.D Santa Rosalía, tal y como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**  
**Distribución de la población**

| <b>Institución Educativa</b>                        | <b>Director</b> | <b>Docentes</b> |
|---|-----------------|-----------------|
| Institución Educativa distrital Thelma Rosa Arévalo | 2               | 59              |
| I.E.D José Benito Vives de Andreis                  | 4               | 52              |
| I.E.D Santa Rosalía                                 | 2               | 32              |
| <b>Total</b>  | <b>8</b>        | <b>143</b>      |

**Fuente:** Instituciones Públicas del Municipio Zona Bananera (2017)

Partiendo de esto, Fox (2008), señala que es estudio de alta confiabilidad aquel que designa como población a todos los elementos a sondear u observar, denominando como universo a indagar a la totalidad de la población investigada. Para obtener la información, no es necesario aplicar técnicas de muestreo, por lo que la población a estudiar se consideró un censo poblacional.

En ese sentido, se utilizó el censo poblacional, por cuanto, es posible tomar cada uno de los elementos que la componen, es decir, la población en este caso particular fue finita y accesible totalmente, en concordancia con lo expuesto por Tamayo y Tamayo (2009), quien refiere que el censo poblacional es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población. Este tipo de muestra es la más representativa que existe. Asimismo Sabino (2009), define el censo poblacional como aquel donde se puede tomar como muestra toda la población cuando su tamaño es pequeño, debido a que resulta posible estudiar a cada uno de los elementos que componen la población.

Por otro lado, como técnica de recolección de la información se consideró la encuesta, definida por Arias (2009), como aquella a través de la cual se pretende obtener información suministrada por un grupo o muestra de sujetos acerca de su insumo, o en relación con un tema en particular. Para ello, se elaboró como instrumento, un cuestionario, el cual según Hurtado (2006), consiste en buscar información a través de preguntas a otras personas, con el propósito de obtener la información. El cuestionario fue sometido a proceso de validez por juicio de expertos y determinada su confiabilidad por medio de una prueba piloto y el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.818 valor considerado de alta confiabilidad.

Como técnica de procesamiento y análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva con cálculo de frecuencias porcentuales y medias aritméticas. Para la categorización de las medias se diseñó un baremo el cual puede observarse en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2**

**Baremo para la medición de la media**

| <b>RANGO</b> | <b>CATEGORÍA</b> |
|--------------|------------------|
| 4,21 – 5,00  | Muy Presentes    |
| 3,41 – 4,20  | Presentes        |

|             |                        |
|-------------|------------------------|
| 2,61 - 3,40 | Medianamente Presentes |
| 1,81 – 2,60 | Poco Presentes         |
| 1,00 – 1,80 | Ausentes               |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

## Resultados

En la siguiente tabla, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a la población seleccionada para dar respuesta al objetivo específico referido a analizar los componentes del modelo de gestión educativa de las instituciones públicas del municipio Zona Bananera Colombia:

**Tabla 1**  
**Componentes del modelo de gestión educativa estratégica**

| Indicadores                           | Alternativas de respuesta (%) |      |              |      |               |                                  |            |      |       |      | Media |      |
|---------------------------------------|-------------------------------|------|--------------|------|---------------|----------------------------------|------------|------|-------|------|-------|------|
|                                       | Siempre                       |      | Casi Siempre |      | Algunas Veces |                                  | Casi nunca |      | Nunca |      |       |      |
|                                       | Dir.                          | Doc. | Dir.         | Doc. | Dir.          | Doc.                             | Dir.       | Doc. | Dir.  | Doc. | Dir.  | Doc. |
| Pensamiento sistemático y estratégico | 25,0                          | 8,9  | 41,7         | 14,0 | 16,7          | 19,1                             | 4,2        | 33,6 | 12,5  | 24,5 | 3,60  | 2,60 |
| Liderazgo pedagógico                  | 25,0                          | 4,4  | 12,5         | 10,0 | 50,0          | 20,7                             | 0,0        | 38,5 | 12,5  | 26,3 | 3,40  | 2,60 |
| Aprendizaje Organizacional            | 37,5                          | 5,1  | 20,8         | 4,7  | 37,5          | 23,5                             | 0,0        | 31,2 | 4,2   | 35,4 | 3,39  | 1,21 |
| Promedio                              | 29,2                          | 6,1  | 25           | 9,5  | 34,7          | 21,1                             | 1,4        | 34,6 | 9,7   | 28,7 | 3,46  | 2,14 |
| Interpretación de la media            | Directivos: 3,46<br>Presentes |      |              |      |               | Docentes: 2,14<br>Poco Presentes |            |      |       |      |       |      |

**Fuente:** Elaboración Propia (2017)

En la tabla 1, se muestra el comportamiento de los componentes del modelo de gestión educativa estratégica en las instituciones públicas del municipio Zona Bananera Colombia, donde para el indicador Pensamiento sistemático y estratégico, se observó que el 41,7% del personal directivo encuestado en las instituciones educativas, manifestaron que casi siempre planifica objetivos acorde con el diagnóstico previo del entorno, comprende que el mejoramiento educativo depende de la articulación de los procesos

curriculares y tiene claridad sobre las metas alcanzar en el ámbito educativo. Mientras que el 25,0% expresaron que siempre lo referido sucede, otro 16,7% indicó algunas veces, un 12,5% nunca y 4,2% casi nunca, apoyándose en la media reflejada de 3,60 ubicada en la categoría presente de acuerdo con el baremo objeto de estudio.

Del mismo modo, se evidenció que un 33,6% del personal docente encuestado manifestaron que lo referido por el directivo casi nunca ocurre, seguido del 24,5% quienes expresaron nunca, un 19,1% indicó algunas veces, otro 14,0% refirió casi siempre y un 8,9% indicó siempre. Dichos datos se apoyan en el valor de la media de 2,60 categorizada como poco presente de acuerdo con el baremo establecido.

En cuanto al indicador, liderazgo pedagógico, se muestra que 50,0% del personal directivo encuestados en las instituciones educativas, manifestaron que algunas veces realizan diferentes prácticas que buscan facilitar la cooperación entre los diversos actores educativos, tienen iniciativas de estrategias encaminadas a la formación del equipo docente de la institución y generan cambios a través del modelo de autoridades burocráticas, seguido del 25% en la opción de siempre, un 12,5% en casi siempre, otro 12,5% en nunca, mientras que la alternativa casi nunca no obtuvo selección de respuestas. Dichos datos se apoyan en la media arrojada de 3,40 ubicada en la categoría alto medianamente presente de acuerdo a lo establecido en el baremo.

Por otra parte, se observó que el 38,5% del personal docente encuestado en las instituciones educativas, manifestaron que casi nunca lo referido por los directivos ocurre, seguido del 26,3% en la opción nunca, 20,7% en algunas veces, 10,0% en casi siempre y 4,4% en siempre, apoyándose en una media de 2,60 ubicada en la categoría poco presente de acuerdo con el baremo establecido en el presente estudio.

Asimismo, para el indicador aprendizaje organizacional se muestra que el 37,5% del personal directivo encuestado en las instituciones educativas expresaron que algunas veces han participado en procesos de autoevaluación de los requerimientos institucionales, establece procesos de retroalimentación permanente respecto a logros alcanzados y utilizan el conocimiento adquirido para aumentar el valor agregado a los procesos educativos, mientras que otro 37,5% señalaron que siempre es así, otro 20,8% indicó siempre y un 4,2% nunca. Dichos datos se apoyan en la media de 3,39 ubicada de acuerdo con el baremo en la categoría medianamente presentes.

Por otra parte, se evidenció que el 35,4% del personal docente encuestado en las instituciones educativas, respondieron que nunca ello ocurre, otro 31,2% respondieron casi nunca, un 23,5% indicó algunas veces, un 5,1% siempre y un 4,7% casi siempre. Estos datos se enmarcan en la media de 1,21 ubicada en la categoría ausente de acuerdo con el baremo establecido en la presente investigación.

Finalmente, para el promedio general, se observa que por parte del personal directivo el mayor valor porcentual coincide con la alternativa algunas veces con un 34,7%, seguido de siempre con un 29,2%, casi siempre con 25,0%, nunca con 9,7% y casi nunca con 1,4%. Por otro lado, los docentes mostraron un mayor valor en la alternativa casi nunca con 34,6% seguido de nunca con 28,7%, algunas veces con 21,1%, casi siempre con 9,5% y siempre con 6,1%. Los valores de las medias fueron de 3.46 para los directivos ubicándose en la categoría del baremo presentes y de 2,14 para los docentes coincidiendo con la categoría del baremo poco presentes.

## **Discusión**

Los resultados arrojados en relación al primer indicador, pensamiento sistemático y estratégico de acuerdo a la opinión de los docentes, no concuerdan con la teoría expresada por Alvares, Mejía, Sánchez, Villa, Aranda y Gallegos (2009), quienes refieren que el pensamiento sistemático y estratégico es un reflexivo y estudiado proceso de toma de decisiones, donde la gestión educativa construye las acciones y comunicaciones necesarias para concretar una visión de futuro consensuada y compartida, y unos objetivos de intervención para el logro de prácticas de impacto y de calidad. A través del mismo, se encaran los problemas y se establece el desafío de mejorar la calidad educativa exigiendo una fuerte articulación, entre cinco etapas de los procesos de cambio: el diagnóstico, las alternativas identificables, los objetivos, las acciones o proyectos a desarrollar, y la evaluación.

En relación a los resultados arrojados para el indicador liderazgo estratégico, pudo evidenciarse que difieren con lo referido por Bolívar (2010), quien expresa que el liderazgo pedagógico está centrado en la organización de buenas prácticas pedagógicas y en la contribución al incremento de los resultados del aprendizaje. Los directivos que adoptan este estilo de liderazgo se involucran más en el desarrollo del currículo en la escuela; muestran una mayor capacidad para alinear la instrucción en las aulas con los objetivos educativos planteados; se preocupan más por el desarrollo profesional de los docentes y supervisan constantemente su



práctica pedagógica; evaluando igualmente los aprendizajes de los estudiantes, tomando en cuenta los resultados logrados en la formulación de las metas educativas de la institución.

En relación a los resultados arrojados para el indicador aprendizaje organizacional, se hizo notorio que difieren con la definición expresada por Martínez (2007), al afirmar que el aprendizaje organizacional implica un proceso técnico caracterizado por el procedimiento eficaz de análisis e interpretación sobre la información cualitativa y cuantitativa que ocurre dentro fuera la institución. Es por ello que es necesario que esta variante sea enfatizada principalmente en las intervenciones en la medición de los resultados, implicando la introducción del sistema de información como apoyo en la recolección de datos, con la finalidad de que puedan ir surgiendo nuevas soluciones e ideas que pueden ser compartidas con eficacia y rapidez.

Por último, en cuanto a la presencia de los componentes del modelo de gestión educativa estratégica en las instituciones abordadas se observa que existe una diferencia de opiniones entre los directivos y docentes indicando los primeros que los referidos componentes están presentes, mientras que los docentes refirieron que se encuentran poco presentes. Dichos resultados no concuerdan con Alvares, Mejía, Sánchez, Villa, Aranda y Gallegos (2009), al señalar que los componentes del modelo de gestión educativa estratégica implica una forma de potenciar las condiciones que detonan en mejores resultados para el logro educativo al desarrollar las competencias colectivas y prácticas innovadoras dentro de la gestión institucional.

## **Conclusiones**

Una vez concluida la investigación, se concluye que el personal que labora en las instituciones abordadas no planifica los objetivos como resultado de un diagnóstico previo, comprendiendo el mejoramiento educativo, asimismo, es poca la contribución a las acciones y comunicaciones necesarias para concretar una visión de futuro, lo que no conlleva a que la aplicación de los componentes del modelo de gestión educativa estratégica como el pensamiento sistemático y estratégico el liderazgo pedagógico y el aprendizaje organizacional se realice.

En ese sentido, puede indicarse que ello no permite alcanzar una nueva forma de hacer, es decir, una nueva cultura educacional, donde lo cotidiano transcurra en un clima innovador para desarrollar la tarea fundamental de formar para la vida. Esto hace necesario favorecer el

desarrollo de cada uno de los componentes, sin embargo, ello no implica que se traten por separado, pues la línea que divide los factores descritos en la composición de cada componente es muy frágil, y ante una situación específica de la cotidianidad escolar puede entrar en juego más de un componente.

### **Referencias Bibliográficas**

- Alvares, Mejía, Sánchez, Villa, Aranda y Gallegos (2009). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. (1ª Ed.). Mexico D.F.: Secretaria de Educación Pública.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Venezuela: Editorial Espítome.
- Bavaresco, M. (2006) Introducción a la investigación Educativa. Universidad del Zulia, Maracaibo
- Baquero, R. (2014) La Educación. Contexto y perspectivas. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Bolívar, R.(2010) Educación Laboral y siglo XXI. Boletín de Novedades La Habana: Credi.
- Ccesa, O. (2013). Dirección Estratégica. (2da ed.). España: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Checkland, F. (2008) Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. 2da Edición. Printice Hall. México:
- Fox. H. (2008) Metodología de la investigación. Elementos básicos. Caracas: Ediciones Cobo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), Metodología de la Investigación. (5ª Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2006), Metodología de la Investigación. International Thomson Editores. México
- Jones, P y George, H. (2014) Tecnología de la Supervisión Docente. Editorial Kapelusz, Argentina.
- Martínez, D. (2007) Culturizar el Desarrollo. Editado por el Ministerio de Educación y Deportes. Caracas.
- Murillo, H. (2006) La educación en valores: El arte de Educar en positivo. Dirección del Centro de Formación de Fe y Alegría.

Osuna, G. (2012) Perspectiva tecnológica en la gerencia educativa. Observatorio Laboral Revista Venezolana.

Pozner, P. (2000). Gestión educativa estratégica. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa. Buenos Aires: IPE-Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación UNESCO. [Documento pdf]. Disponible en: <http://www.poznerpilar.org/biblioteca/modulo02.pdf>

Revilla, R. (2014) Bases para Juzgar la Eficiencia Docente (mimeógrafo). Maracay: Instituto Universitario Pedagógico Experimental "Rafael Alberto Escobar Lara".

Tamayo y Tamayo (2009, El proceso de la investigación científica. 3ª edición Limusa. México.

Villegas, M. (2008) Un Modelo de Gestión para la Supervisión Escolar. México: McGraw Hill Interamericana.

# FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESARROLLO DE PLATAFORMAS COLABORATIVAS DE APRENDIZAJE

David Navas\* y Eury Villalobos

9JJGH-70

## Resumen

Este artículo representa una parte del propósito central del estudio, el cual sustenta la posibilidad de Fundamentar Metodológicamente el Aprendizaje Colaborativo para Entornos Virtuales de Educación Universitaria. Se desarrolla bajo un paradigma de investigación Cualitativa y como base epistemológica la Teoría Fundamentada, aplicando el método comparativo constante y muestreo teórico. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a expertos en Educación Virtual, elegidos de manera intencional para la recolección de información. La codificación abierta, categorización de la información, estructuración de los significados, diagramación de hallazgos y la triangulación para efectos de la validez teórica fueron aplicados como técnicas para el análisis de la data. Como conclusión podemos mencionar que las técnicas y métodos de enseñanza en los entornos virtuales son múltiples y variados, por lo que existe una relación entre los aspectos teóricos, los métodos y los criterios para aplicarlos en la praxis docente virtual.

**Palabras Claves:** Plataformas de Aprendizaje, Aprendizaje Colaborativo, Entornos Virtuales

## Abstract

This article represents a part of the central purpose of the study, which supports the possibility of Methodologically Foundational Collaborative Learning for Virtual Environments of University Education. It is developed under a paradigm of Qualitative research and as an epistemological basis the Grounded Theory, applying the constant comparative method and theoretical sampling. Semi-structured interviews were conducted with experts in Virtual Education, chosen intentionally for the collection of information. Open coding, categorization of information, structuring of meanings, diagramming of findings and triangulation for the purposes of theoretical validity were applied as techniques for the analysis of data. In conclusion we can mention that the teaching techniques and methods in virtual environments are multiple and varied, so there is a relationship between the theoretical aspects, the methods and the criteria to apply them in the virtual teaching praxis

\*Licenciado en Educación, mención Matemática y Física (LUZ) – Especialista en Informática Educativa (URBE) – Magister Scientiarium en Matemáticas, mención Docencia (LUZ) – Doctor en Innovaciones Educativas (UNEFA) – Docente Coordinador del MPPE – Docente Titular de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández – Investigador PEII Nivel A1 – Contacto: 0414-634.25.22 – david.navas@ujgh.edu.ve

\*\*Licenciado en Educación, mención Lengua y Literatura (UNICA) – Magister Scientiarium en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo (URBE) – Doctor en Innovaciones Educativas (UNEFA) – Doctor en Educación Ambiental (UPEL) – Docente Agregado de la Universidad Bolivariana de Venezuela – Investigador PEII Nivel C – Contacto: 0426-567.44.14 – ejvillalobos@ubv.edu.ve

## **Introducción**

Los Entornos Virtuales de Aprendizaje representa una alternativa para los Docentes y Estudiantes de las diferentes universidades del mundo, y Venezuela con el potencial que cuenta se posiciona en unos de los primeros lugares a nivel mundial en la formación continua y permanente de profesionales en ejercicio, debido a los múltiples espacios electrónicos y dispositivos móviles que le permiten interactuar de manera remota con sus facilitadores de aprendizaje y los Docentes como guías del proceso.

La Educación Universitaria debe centrarse en la importancia de enseñar mediante nuevas tendencias educativas basadas en el diseño de espacios de aprendizaje electrónico, donde lo tecnológico puede mejorar el proceso de enseñanza, aprendizaje y de la instrucción a lo largo de la vida, en convergencia con las posibilidades que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ofrecen a las aplicaciones educativas.

Las TIC permiten a las instituciones educativas crear espacios de aprendizajes físicos y virtuales. Un buen diseño de espacios de aprendizajes físicos y el uso efectivo de las TIC puede maximizar el aprendizaje de los estudiantes. El ambiente de aprendizaje incluye: El espacio físico y mobiliario, la disposición de las TIC y el uso adecuado y la práctica docente realizada. Al determinar el hardware y la tecnología que se va a utilizar, se debe considerar la práctica docente actual y el espacio disponible que pueda soportar: Participación activa e interactiva, Proyecto de trabajo colaborativo, Aprendizaje personalizado ,Recuperación de información e intercambio de la misma, Discusión y presentación y Redes locales y globales.

Por otra parte, los Principios rectores de los espacios de aprendizaje incluyen:

- ✓ Múltiple flexibilidad a los usuarios.
- ✓ La colaboración, el aprendizaje cooperativo y el trabajo en equipo.
- ✓ La creatividad y participación en el espacio de aprendizaje.
- ✓ Costo-eficiencia-efectiva de servicios sostenibles.
- ✓ Inclusión accesible para todos.

## **Fundamentación teórica**

### **Plataforma de aprendizaje virtual**

Un Ambiente Virtual de Aprendizaje es una de las maneras de proporcionar el aprendizaje informatizado o E-Learning. Tal sistema también puede ser denominado como una plataforma de aprendizaje, definido como un marco de herramientas que funcionan perfectamente juntos para ofrecer una experiencia de aprendizaje centrado en el estudiante mediante la unificación de la teoría y la práctica educativa, tecnología y contenido. Plataformas de aprendizaje puede describirse como la próxima generación de entornos de aprendizaje virtuales o sistemas de gestión de aprendizaje utilizados por las instituciones educativas.

La Plataforma de Aprendizaje es un término genérico que se usa para describir una amplia gama de aplicaciones basadas en web integradas, que también han sido mencionados como Entornos Virtuales de Aprendizaje, Ambientes de Aprendizaje Gestionado y Entornos Virtuales de Aprendizaje Gestionado.

Las aplicaciones que forman parte de estos servicios en línea pueden incluir páginas web, correo electrónico, tableros de mensajes y foros de discusión, conferencias de texto y vídeo, agendas compartidas online, áreas sociales, así como la evaluación, la gestión administrativa y herramientas para el seguimiento de los requerimientos solicitados.

La funcionalidad específica asociada con cualquier aplicación de una plataforma de aprendizaje variará dependiendo de las necesidades de los usuarios y se puede lograr reuniendo una gama de características de diferentes soluciones de software disponibles en el mercado, de código abierto, auto integrado o disponible como libre de utilizar servicios web. Estas herramientas se entregan juntas, a través de un entorno de usuario coherente con un único punto de entrada, a través de integración alcanzada por las normas técnicas.

### **El aprendizaje colaborativo**

El aprendizaje colaborativo representa una teoría y un conjunto de estrategias metodológicas que surgen del actual enfoque de la educación, donde el trabajo cooperativo en grupo es un componente esencial en las actividades de enseñanza y aprendizaje. Más que una técnica, el

aprendizaje colaborativo es considerado una filosofía de interacción y una forma de trabajo que implica, tanto el desarrollo de conocimientos y habilidades individuales como el desarrollo de una actitud positiva de interdependencia y respeto a las contribuciones.

Está fundamentado en la teoría constructivista, el conocimiento es descubierto por los estudiantes, reconstruido mediante los conceptos que puedan relacionarse y expandido a través de nuevas experiencias de aprendizaje. Enfatiza la participación activa del estudiante en el proceso porque el aprendizaje surge de transacciones entre los estudiantes, y entre el profesor y los estudiantes. (Panitz, 1998).

Para obtener éxito del aprendizaje colaborativo se necesita contemplar diferentes factores, entre los cuales se encuentra la interacción entre los miembros del grupo, una meta compartida y entendida, respeto mutuo y confianza, múltiples formas de representación, creación y manipulación de espacios compartidos, comunicación continua, ambientes formales e informales, líneas claras de responsabilidad. (Kaye, 1993)

Los esfuerzos cooperativos dan como resultado que los participantes reconozcan que todos los integrantes del grupo comparten un destino común. (“nos salvamos juntos o nos hundimos juntos”), para que todos obtengan crédito del esfuerzo de cada uno (“tus esfuerzos me benefician y mi esfuerzo te beneficia”), reconozcan que el desempeño de cada uno es provocado mutuamente por uno mismo y sus compañeros (“en la unión está la fuerza”) y se sientan felices y orgullosos por los logros de cualquier integrante del grupo.

### **Componentes esenciales del aprendizaje colaborativo:**

Johnson y otros (1999) señalan los siguientes:

1. *Interdependencia positiva*: la cual existe cuando los estudiantes perciben un vínculo con sus compañeros de grupo de forma tal, que no pueden lograr el éxito sin ellos (y viceversa), coordinando sus esfuerzos con los de sus compañeros para poder completar una tarea, compartiendo recursos, proporcionando apoyo mutuo y celebrando juntos el éxito.
2. *Interacción estimuladora*: La interacción cara a cara (monitor – monitor) es muy importante porque existe un conjunto de actividades cognitivas y dinámicas interpersonales que sólo

ocurre cuando los estudiantes interactúan entre sí en relación a los materiales y actividades, permitiendo la posibilidad de ayudar y asistir a los demás. Este tipo de interacción permite que los estudiantes obtengan retroalimentación de los demás y ejerzan presión social sobre los miembros poco motivados para trabajar.

3. *Valoración personal – Responsabilidad personal*: El propósito de los grupos de aprendizaje colaborativo es fortalecer académicamente y actitudinalmente a sus integrantes, por lo tanto, se requiere de la existencia de una evaluación del avance personal, la cual va dirigida hacia el individuo y hacia el grupo. Para asegurar que cada individuo sea valorado convenientemente, se recomienda:

- ✓ Evaluar el esfuerzo que realiza cada miembro que contribuye al trabajo de grupo
- ✓ Proporcionar retroalimentación a nivel individual así como grupal.
- ✓ Auxiliar a los grupos para evitar esfuerzos redundantes por parte de sus miembros
- ✓ Asegurar que cada miembro sea responsable del resultado final.

4. *Habilidades interpersonales y de equipo*: Debe enseñarse a los estudiantes las habilidades sociales requeridas para lograr una colaboración de alto nivel y para estar motivado a emplearlas. En particular debe enseñarse a:

- ✓ Conocerse y confiar unos en otros
- ✓ Comunicarse de manera precisa, sin ambigüedades
- ✓ Aceptarse y apoyarse mutuamente
- ✓ Resolver conflictos constructivamente.

5. *Evaluación grupal*: Los miembros del grupo necesitan reflexionar y discutir entre sí cuál es el nivel de logro de sus metas y mantenimiento efectivo de relaciones de trabajo, identificando cuáles de las acciones de los miembros son útiles, cuales no, y así tomar decisiones acerca de las acciones que deben continuar o cambiar.

### **Plataformas colaborativas de aprendizaje:**

Son escenarios virtuales o espacio para crear un sistema de gestión para el conocimiento mediante la interacción multidireccional de los elementos inmersos en proceso. Espacios electrónicos en el cual se desarrollan eventos de aprendizaje mediante tres dimensiones: Pedagógica, Tecnológica y la Plataforma como tal.



Desde el punto de vista cognitivo, las plataformas educativas son comunidades de saberes donde se administra el aprendizaje de manera sincrónica con acompañamiento del Docente como guía del proceso de selección de información, o asincrónica con independencia en el proceso para un autoaprendizaje. Es una asistencia a la virtualidad para el seguimiento de contenidos con asesoría técnica del proceso educativo. Con estas plataformas educativas, el aprendizaje se da de manera constructivista bajo los modelos de Aprendizaje Colaborativo/Cooperativo, como estructuras libres, flexibles, estimulando la creatividad con un mínimo de instrucciones deliberadamente por el Docente y la interacción de los actores presente en el proceso, con acceso equitativo, en atención a las necesidades e intereses de cada miembro y así lograr la construcción Colaborativa/Colectiva del conocimiento.

En el proceso de enseñanza y aprendizaje, los entornos virtuales buscan la manera de vincular todos los elementos informáticos posibles, incorporando imágenes y sonido como principal elemento multimedia, es decir, explican los contenidos de los cursos mediante videos disponibles cualquier día y a cualquier hora (asincronía), junto a las interacciones entre los participantes y el Profesor, a través de chats o videoconferencias (sincronía).

### **Metodología:**

La investigación se orienta hacia la búsqueda de una respuesta al problema planteado con un criterio holístico, es decir, a partir de la identificación del evento de conocimiento, se optará por un proceso global, integrador y organizado para alcanzar los propósitos del estudio, mediante el tipo de investigación elegido, su método de estudio y los procedimientos para la recolección y análisis de la data.

Se asume un Paradigma Cualitativo, por cuanto permite observar las interiorizaciones de los actores involucrados en las situaciones fenomenológicas, involucrándose en el contexto objeto de estudio para analizarlo desde su realidad empírica y no desde su capacidad intelectual interior, realizando una sinergia de sus observaciones con las observaciones de los otros, utilizando para ello una serie de técnicas y métodos que le permitan tal objetivo. La teoría fundamentada es el método adecuado para determinar el conocimiento de un fenómeno social en particular por contar

con el significado que surge desde los datos. La teoría fundamentada es capaz de proporcionar teorías, conceptos, hipótesis partiendo en forma directa de dichos datos y no de marcos teóricos ya establecidos con anticipación.

La teoría fundamentada está provista de múltiples técnicas para la recolección y análisis de los datos, la teoría que surja de ellos guarda estrecha relación entre sí, es decir la teoría emerge de los datos, los análisis necesitan técnicas para ayudar a ver más allá de lo evidente, de lo cotidiano, sin embargo, sugieren seguir una sola forma para lograr la recolección de datos en forma integrada, a través de pasos o fases que constituyen un todo.

Una vez realizadas las entrevistas, se procedió a procesar y analizar la información mediante: (a) Codificación abierta, (b) Categorización de la información, (c) Estructuración de los significados, (d) Diagramación del hallazgo y (e) La triangulación, la cual tiene como objetivo principal incrementar la validez de los resultados de una investigación mediante la depuración de las carencias o inconsistencias teóricas de un solo método de recolección de datos y el control del sesgo personal del investigador.

La investigación tendrá como escenario geográfico el Estado Zulia, Municipio Maracaibo, tomando como referencia las Universidades que impartan en sus pensum de estudios la Educación a Distancia Virtual, mediante el uso de la Plataforma E-Learning, conformado por Estudiantes/Participantes, Docentes/Tutores y Administradores de Plataforma de Estudios a Distancia de la Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA), Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE) y La Universidad del Zulia (LUZ), en un lapso comprendido desde el tercer trimestre del año 2013, hasta el primer trimestre del año 2015.

En relación con el escenario teórico esta enmarcado en las líneas de investigación de Gestión de las Tecnologías de Información, además de estar en correspondencia con el primer objetivo histórico del Plan de la Patria 2013-2019, el cual establece defender, expandir y consolidar el bien más preciado que hemos reconquistado después de 200 años: La Independencia Nacional, en su quinto objetivo nacional, que expresa desarrollar nuevas capacidades científico-tecnológicas vinculadas a las necesidades del pueblo, a través de su tercer objetivo estratégico, el cual

garantiza el acceso oportuno y uso adecuado de las telecomunicaciones y tecnologías de información, mediante el desarrollo de la infraestructura necesaria, así como de las aplicaciones informáticas con sentido crítico y atendiendo a necesidades sociales y de difusión.

### **Hallazgos:**

En este escenario, con base a las experiencias descritas por los informantes, se muestra de modo sistemático y organizado la relación entre las actividades desarrolladas por los Docentes/Tutores en espacios electrónicos para generar conocimiento en los Estudiantes/Participantes a través de estrategias colaborativas de aprendizaje y las bases teóricas que sustentan los entornos virtuales de aprendizaje.

La contribución de esta investigación esta centrada en la Fundamentación Metodológica del Aprendizaje Colaborativo para Entornos Virtuales, en presentar información sobre las técnicas ofrecidos a través de Plataformas Colaborativas donde se potencian las relaciones e interacciones entre las comunidades de saberes y la formación de profesionales mediante el uso del internet como medio de ingreso y/o prosecución a la Educación Universitaria, así como también en el desarrollo del área de conocimiento de las líneas de Investigación en Gestión de las Tecnologías de Información.

Las Plataformas de Aprendizaje son espacios electrónicos donde se desarrollan los eventos de enseñanza y aprendizaje apoyados en las TIC de manera sincrónica y asincrónica, como un sistema de gestión para el conocimiento y mediante un modelo educativo didáctico integrador que permite la comprensión, el análisis y divulgación de contenidos que se convierten en saber con independencia en el proceso. El Estudiante/Participante como usuario de la Plataforma pertenece a un mundo generado por el computador, con acceso directo a los diferentes componentes inmersos en ella y en estrecha comunicación con los demás usuarios (Estudiantes/Tutores/Personal de Apoyo), quienes comparten un mundo virtual intangible pero real, por un tiempo determinando o hasta lograr las metas comunes trazadas por el colectivo.

El escenario creado por la plataforma como sistema de aprendizaje, está diseñado para trabajar de manera individual o en equipo y dar solución a problemas de tipo teórico, práctico o metodológico con aportes originales que respondan a las exigencias establecidas por el

Docente/Tutor o la Institución. Esto se logra mediante la selección de información, la comprensión de contenidos y la guía del Docente como acompañante del proceso.

La efectividad de las Plataformas Colaborativas está sujeta a la preparación tecnológica de sus integrantes, a su fácil uso y comprensión, a la conectividad de redes, al soporte informático prestado y a la habilidad para razonar desde la perspectiva visual, pero más aún, a la disposición de autoaprendizaje y comprensión de contenidos regido por normas, pautas y directrices establecidas por un experto, pero sentirse con libertad para hacerlo. El término colaborativo en plataformas educativas está orientado a la responsabilidad de identificar sus propios objetivos de aprendizaje y conocer los objetivos de los demás, dando importancia a los objetivos comunes y respetar las diferencias entre ellos, así como asumir el rol que le corresponde en el proceso y trabajar colaborativamente, compartiendo y apoyando a los miembros del grupo para la apropiación de nuevos conocimientos.

De todo lo anteriormente expuesto se puede decir que los entornos virtuales de aprendizaje no son mejores, ni peores que los entornos presenciales, simplemente son diferente.

### **Referencias bibliográficas**

CSAC. (2002). "Inform1". Consultado el 28 de agosto de 2007, from [http://www.jisc.ac.uk/publications/publications/pub\\_inform1.aspx](http://www.jisc.ac.uk/publications/publications/pub_inform1.aspx).

CSAC. (2007). "Briefing Paper 1: MLEs y VLEs Explicación". Consultado el 19 de mayo de 2007.

Díaz Barriga, F. y Hernández Rojas, G. (2001). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. Serie Docente del Siglo XXI. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

Dillenbourg, Pierre (2000) "Entornos de Aprendizaje Virtuales" Conferencia EUN 2000: Aprender en el nuevo Construcción de nuevas estrategias de enseñanza para las escuelas.

Harnish, D; Reeves, P (2000), "Cuestiones relacionadas con la evaluación de los grandes sistemas de aprendizaje interactivo bidireccional a distancia", Revista Internacional de Telecomunicaciones para la Educación 6 (3): 267-81.

Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1999). Aprender juntos y solos. Buenos Aires: Aique Grupo Editor, S.A.

Johnson, D.W., Johnson, R.T. y Holubec, E.J. (1999). El Aprendizaje Cooperativo en el Aula. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Kaye (1993). Technologies for Educational Interaction and Colaboration Institute of Educational Technology, United Kingdom: Open University

Livingstone, D.; Kemp, J. "La integración de entornos de aprendizaje basados en la Web y 3D: Second Life reúne Moodle"UPGRADE (Revista Europea para el Profesional Informática) 9(3).

Bustamante Sánchez, Yolanda. (2003) La Gestión del Conocimiento y las Organizaciones Modernas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú

DENZIN, N. K. (1970): Sociological Methods: a Source Book. Aldine Publishing Company. Chicago.

Oblinger Diana G. (2006) Espacios de Aprendizaje. Texto electrónico bajo el código: EDUCASE ISBN 0-9672853-8-0.

Panitz, T. (1998). Si, hay una gran diferencia entre el Paradigma del Aprendizaje Cooperativo y el del Aprendizaje Colaborativo. I.T.E.S.M.  
Campus Laguna Disponible: [www.lag.itesm.mx/profesores/servicio/congreso/documentos/](http://www.lag.itesm.mx/profesores/servicio/congreso/documentos/)  
(Enero,2002)

## EDUCACIÓN AMBIENTAL NO FORMAL COMO ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN COMUNITARIA

Zulay Soto \*

9JJGH-71

Resumen

La investigación se desarrolló en los colectivos de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá, con el propósito de proponer un programa de educación ambiental no formal como estrategia de integración comunitaria. Se corresponde con un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, de campo, la población a estudiar estuvo conformada por los miembros de los colectivos de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá (estado Zulia), mayores de edad y de ambos sexos. Para la recolección de datos se utilizó la observación mediante la encuesta y su instrumento el cuestionario validado por expertos, los resultados recibieron un tratamiento estadístico descriptivo mediante distribución de frecuencias y cálculos de medidas de tendencia central, de los resultados se presenta la propuesta del estudio.

**Palabras clave:** Educación Ambiental, Estrategias, Integración Comunitaria

## NONFORMAL ENVIRONMENTAL EDUCATION AS A STRATEGY FOR COMMUNITY INTEGRATION

### Abstract

The research was carried out in the groups of the Libertad parish of the municipality Machiques de Perijá, with the purpose of proposing a program of non-formal environmental education as a strategy of community integration. It corresponds to a quantitative approach, descriptive type, field, the population to study was formed by members of the groups of the parish Libertad of the municipality Machiques de Perija (Zulia state), both adults and both sexes. For the data collection we used the observation through the survey and its instrument the questionnaire validated by experts, the results received a descriptive statistical treatment by means of frequency distribution and calculations of measures of central tendency, the results presented the proposal of the study.

Key words: Environmental Education, Strategies, Community Integration

\*Doctorante en el Programa de Educación (UNERMB). MSc. en Derecho del Trabajo (URBE). Aboga. (ULA). Profesora en la Deberes Formales, Impuesto sobre de la Renta, Marco Legal en el IUTM. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Participación social en la gestión de las organizaciones. zbs67@hotmail.com.

## **Introducción**

En años recientes, las sociedades del mundo han emprendido procesos de cambios que han requerido el redimensionamiento y reorientación de la formación integral del ciudadano, de sus comunidades y organizaciones, a partir de un sistema de valores humanos, científicos, técnicos y culturales; al tiempo de concebir las reformas bajo la premisa de que no es posible para una nación subsistir en un mundo cada vez más globalizado y despersonalizado, al margen de las grandes transformaciones y aplicaciones de los avances del tercer milenio y sobre todo, si no se atiende la materia ambientalista como parte del desarrollo sustentable.

En el caso de la República Bolivariana de Venezuela, estas profundas transformaciones se enmarcan dentro de un proyecto de reforma nacional que hace necesario desde el punto de vista social y cultural, la formación de ciudadanos con valores ambientalista, lo que ha llevado a la producción de una diversidad de programas, que van desde la introducción en el Currículo de Educación Básica vigente ejes transversales para formar en la materia ambiental con conciencia ecológica, así como en el de media, diversificada y profesional; a lo que se adicionan los contenidos mediáticos desplegados por el gobierno nacional a través de sus diversos órganos ministeriales, elementos y conceptos que permitan abordar con éxito la problemática ecológica y humana a través de la transversalidad: ambiente – identidad nacional, desde una vertiente cognoscitiva, procedimental y actitudinal; a lo que se adicionan los proyectos del Ministerio del Poder Popular para las Ciencias y la Tecnología como el Proyecto EVE o los Proyectos Educere, entre los cuales destaca los de Educación Ambiental para las Comunidades de la Universidad de Los Andes.

Por ello, se considera importante el presente estudio referido a la necesidad de un programa de educación ambiental no formal como estrategia de integración comunitaria en los colectivos de la Parroquia Bartolomé de las Casas del Municipio Machiques de Perijá, el cual encuentra su justificación conceptual y teórica al abordar a profundidad las variables seleccionadas, para ello se establecen los siguientes objetivos específicos: (1) Describir los valores ambientales que pueden plantearse como estrategias en un programa de educación no formal. (2) Caracterizar a los colectivos de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá en materia ambiental en atención a los servicios básicos. (3) Caracterizar los factores que intervienen en la integración de los miembros de los colectivos de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá. (4) Definir las estrategias más efectivas para la integración comunitaria a través de la educación

no formal para los colectivos de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá. (5) Diseñar el programa educación ambiental no formal como estrategia para la integración comunitaria. El trabajo está estructurado de la siguiente manera: el desarrollo conformado por, la fundamentación teórica, métodos, discusión y finalmente las conclusiones que arrojó el estudio.

#### Desarrollo

##### **(b) Fundamentación Teórica:**

**Educación Ambiental:** Es definida por el Ministerio de Educación y Deporte (2004) como un proceso de aprendizaje que debe facilitar la comprensión de las realidades del medioambiente, del proceso sociohistórico que ha conducido al actual deterioro del mismo, y que tiene como propósito que cada individuo posea una adecuada conciencia de dependencia y pertenencia con su entorno, que se sienta responsable de su uso y mantenimiento, y que sea capaz de tomar decisiones en esa materia.

En este sentido, la educación ambiental busca proponer una nueva forma de proporcionar informaciones que aumente los conocimientos sobre el medio ambiente, dando lugar a su vez, a escenarios para la reflexión y el debate en torno a la calidad de vida, por lo que resulta clave para comprender y valorar las relaciones existentes entre los sistemas naturales y los sociales, así como para conseguir una percepción más clara de la importancia de los factores socioculturales en la génesis de los problemas ambientales. A este respecto, Martínez (2009) señala la necesidad de impulsar la adquisición de una conciencia, valores y comportamientos que favorezcan la participación efectiva de la población en el proceso de toma de decisiones en materia ambiental.

Ciertamente, esto solo es posible a través de un proceso integral de formación y modelamiento de la conducta ecológica del individuo, aspecto éste, que resulta clave como factor estratégico en todo modelo de desarrollo que pretenda conseguir la equidad, la justicia social y la sostenibilidad como respeto de los recursos con los que se cuenta hoy para el mañana.

**El Componente ambiente:** En el Proyecto Nacional de Desarrollo Simón Bolívar. Primer Plan Socialista PPS (2007 -2013), y Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019, el Estado venezolano establece como componente Ético en la reconstrucción de la nación:

El proyecto ético venezolano propone una ética cívica exclusiva de una sociedad pluralista que asume como propios un conjunto de valores y principios que pueden y



deben ser versalizables porque desarrollan y ponen en marcha la fuerza humanizadora que va a convertir a los hombres en personas y ciudadanos justos, solidarios y felices.

Para comprender la visión del Proyecto Nacional de Desarrollo en esta materia, existen un conjunto de normas y valores vinculados al principio constitucional de Justicia Social, que debe contemplar a su vez, los Derechos Humanos de la así llamada primera generación: derechos civiles y políticos, derechos de la libertad, derecho a la vida, a la libertad de conciencia, derecho a pensar y expresarse libremente; de la segunda generación: derechos económicos, sociales y culturales; de la tercera generación: derechos de nacer y vivir en un ambiente sano, no contaminado y el derecho a nacer y vivir en una sociedad en paz.

Partiendo de la conceptualización revolucionaria bolivariana de la educación ambiental como componente de la formación formal y no formal de los ciudadanos y ciudadanas, se comprende que Tello y Pardo (2010), al abordarse el tema de la educación ambiental, afirman que es necesario indicar que en la actualidad existe todo un debate controversial entorno al mismo, debido a las implicaciones de carácter social que éste tiene, donde el individuo como persona y como colectivo, aparece como el elemento vinculante para la toma de conciencia acerca del valor del equilibrio y preservación del ecosistema, al considerarle como actor caracterizado por el poder de alterar y transformar el medio ambiente.

**Factores Contaminantes:** Son múltiples los problemas ambientales generados por la contaminación del medio. En general, estos han tenido lugar a partir del proceso de industrialización de urbanización de grandes centros poblados, siendo diversos los agentes que han afectado y siguen afectando el planeta. Partiendo de los contenidos señalados, y siguiendo teóricamente los planteamientos de Chovin y cols (2010), se describen a continuación los principales factores de contaminación: (a) Contaminación del Aire. (b) Vehículos Automotores. (c) Las Industrias. (d) Los Incineradores de Basura. (e) La Contaminación del Agua. (f) La Contaminación de los Suelos.

**Los Valores Ambientales:** Hablar de valores implica ante todo acudir a la axiología como marco de referencia, definiéndose ésta en su sentido más simple según García-Pelayo y Gross (2011), como la parte de la filosofía que estudia la problemática de los valores o bien, su naturaleza. Otras definiciones más especializadas en torno al tema, es aportada por Braudy (2012) quien señala que la axiología es aquella rama o parte de la filosofía que se encarga de analizar las

creencias, los juicios y conceptos de carácter moral y/o ético que descubren una teoría del valor y que consecuentemente, condicionan la conducta humana tanto en lo individual como en lo colectivo.

De allí, que cuando en la actualidad se habla o de una u otra forma se hace referencia a la axiología; es decir, de lo que es valioso o estimable, no solo se hace referencia a los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio., de allí que Braudy (2012), describa la axiología como una disciplina filosófica relativamente reciente, pues la ubica en la segunda mitad del siglo XIX, cuando se sistematizaron los estudios y trabajos sobre los valores, teniendo una aplicación especial en la ética y en la estética, donde el concepto de valor posee una relevancia específica. Lo planteado permite inferir en primer término, la importancia que en el ámbito educativo tiene el comportamiento desde el punto de vista de los valores como conformación de lo moral y de lo ético como aspecto normativo que permite aproximarse al análisis de la conducta humana.

**Integración comunitaria:** Al hacer referencia a una comunidad, Suther (2010), indica que se trata de una forma de organización humana, caracterizada por una estructura y unas normas que permiten la convivencia o el establecimiento de relaciones interpersonales. Partiendo de esta definición la integración como una forma de participación, consiste en establecer escenarios para que mediante la estimulación adecuada, todos los miembros de una organización se integre de forma conciente y activa al proceso de toma de decisiones en aquellos aspectos que resultan vitales para el bien común, lo cual hacen con base en la identificación, diagnóstico y análisis de problemas y objetivos comunes.

En este orden de ideas, Maisch y Tarazona (2010), señalan que en la actualidad, todo modelo de integración y participación comunitaria, se consideran algunas formas para que esta cualidad se realice dentro de una organización, las mismas son las siguientes: (a) Grupos de Trabajo: consiste en agrupar en equipos de trabajo a miembros de las comunidades que posean un mismo nivel de formación y capacitación para que lleven a cabo una actividad específica. (b) Asignación de Tareas Específicas: Esta forma de participación tiene base en el proceso de toma de decisiones. Consiste en la reunión y/o consulta a través de diversos medios (encuestas,

entrevistas, etc.) de los miembros de las comunidades que tienen competencia en las acciones estratégicas.

**Gestión para la Integración Comunitaria:** La gestión para la integración comunitaria, es asignada en diversos modelos teóricos con multiplicidad de términos, pero siempre asociada a la función que debe desarrollar cada uno de sus miembros en materia de control, seguimiento o supervisión de las acciones (programas, planes y proyectos), que se ejecutan o desarrollan para solucionar problemas comunes.

En este orden de ideas, Kornhauser (2010), en su obra *Desarrollo Humano sostenible (Sviluppo Umannno Sostenibile)*, señala que todo los líderes en las organizaciones, lo que abarca a las comunidades, deben atender a la función contralora, definiéndola como el proceso mediante el cual un individuo, y consecuentemente, una organización, se asegura que el sistema en sus diferentes ámbitos y recursos se desempeñan con la calidad y el nivel establecido en el marco jurídico. Esta función inherente a la gestión contralora, implica además, el desarrollo de acciones mediante la cual, se valora cualitativa y cuantitativamente el desempeño de cada miembro de la comunidad, así como los procesos inherentes a ésta, haciendo para ello, uso de técnicas, métodos y herramientas que permitan establecer la calidad de los servicios públicos que resultan básicos para satisfacer las necesidades y las expectativas en materia de calidad de vida.

Es importante señalar que tanto los procesos de participación como de integración de las comunidades, encuentran un marco referencial teórico en lo indicado por Singer (2012), teniendo en este sentido lo siguiente: (a) Construir la legitimidad político-social de programas y proyectos dirigidos a elevar la calidad de vida de la comunidad. (b) Elaboración colectiva de propuestas en función del cambio en las prácticas ambientales. (c) Participación de los miembros de la comunidad en la gestión ambiental.

Al atender estas características o claves de gestión participativa e integradora, las acciones que en materia ambiental se diseñen e implementen desde las comunidades por las mismas comunidades, deben fundamentarse en procesos descentralizados o descongestionados en cuanto a funciones, subrayando en las acciones estratégicas que se ejecuten el carácter de autonomía y participación real de los actores involucrados.

En cuanto al ámbito legal la investigación se fundamentó en en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se consagra el deber del Estado en la promoción del desarrollo y preservación del ambiente, considerando para ello, factores ambientales, sociales y económicos por cuanto el fin último, es preservar el ambiente para las generaciones futuras, otorgando a las del presente, calidad de vida con justicia social, La educación ambiental es obligatoria en los niveles modalidades del sistema educativo, así como también en la educación ciudadana no formal.

Entre otros basamentos legales se encuentra La Ley Orgánica del Ambiente (1977) , en su art. 1 , el cual tiene en sus postulados principios para la conservación y defensa del medio ambiente; La ley Orgánica de Educación (1980) art 3, la cual refiere que la Educación fomentará el desarrollo de una conciencia ciudadana en el área ambiental; Ley Orgánica del Régimen Municipal sobre la participación de la comunidad (1989) art. 106, donde indican que la asociación de vecinos hoy llamadas consejos comunales contribuirá a la defensa, conservación y defensa del medio ambiente. Estos basamentos legales llevaron a sostener la importancia de diseñar un programa de educación ambiental no formal como estrategia de integración comunitaria en los colectivos de la parroquia libertad del municipio Machiques de Perijá para mejorar su entorno natural y calidad de vida.

#### **d) Métodos**

Se destaca que la investigación, desde el punto de vista epistemológico se corresponde con las investigaciones cuantitativas, arraigadas en el pensamiento del mundo occidental, se ubica en el campo racionalista al considerar que el conocimiento depende de la capacidad racional del ser humano. En cuanto a la dimensión ontológica, la investigación se fundamenta en la relación sujeto – objeto, la que se expresa en la idea según la cual, el conocimiento sólo puede obtenerse por vía de la razón, admitiendo la suposición que mente y cuerpo, sujeto y objeto son entidades radicalmente diferentes, dicotomía ésta, que lleva a la investigadora a conocer, implicando tal acción, el distanciarse del objeto de estudio, contrariamente a lo que ocurre con método cualitativos como el de investigación – acción por ejemplo.

Asimismo, en cuanto ontológica y axiológicamente, a la necesidad que la comunidad mundial, tiene en la actualidad de atender al fenómeno de la globalización, el calentamiento global, el

desarrollo sustentable y el desarrollo endógeno; todos asociados al ambiente que han derivado en los paradigmas ecologistas.

Desde el punto de vista metodológico la investigación es del tipo descriptiva, de campo, se establecieron las principales especificaciones bajo las cuales la investigación fundamenta la delimitación poblacional con características verificables, determinadas y objetivas, tal como se indica a continuación: (a) Miembros de los colectivos de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá (estado Zulia), mayores de edad y de ambos sexos. (b) Miembros representativos de las instituciones educativas de la parroquia Libertad del municipio Machiques de Perijá (estado Zulia).

Para la recolección de la información se utilizó la técnica observación mediante la encuesta y su instrumento fue el cuestionario con preguntas cerradas tipo escala de Likert, para la validez se aplicó la técnica juicio de expertos validado por tres (3) especialistas. Los resultados tuvieron un tratamiento estadístico seleccionado para analizar, es del tipo descriptivo; con distribución de frecuencias por ítems

## Resultados

**Cuadro 1. Valores Ambientales**

| DIMENSIÓN                               | Ítem | VALORES PORCENTUALES |     |     |     |     |    |     |    |       |    |
|---|------|----------------------|-----|-----|-----|-----|----|-----|----|-------|----|
|   |      | CATEGORÍAS           |     |     |     |     |    |     |    |       |    |
|   |      | TDA                  |     | DA  |     | ED  |    | TED |    | Nulos |    |
|   |      | Fr                   | Fa  | Fr  | Fa  | Fr  | Fa | Fr  | Fa | Fr    | Fa |
| Construcción de formas comportamentales | 1    | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -  | -   | -  | -     | -  |
|   | 2    | 20%                  | 40  | 40% | 80  | 40% | 80 | -   | -  | -     | -  |
| Construcción de normas de convivencia   | 3    | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -  | -   | -  | -     | -  |
|   | 4    | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -  | -   | -  | -     | -  |
| Respeto por la Vida                     | 5    | 100%                 | 200 | -   | -   | -   | -  | -   | -  | -     | -  |
|   | 6    | 20%                  | 40- | 60% | 160 | -   | -  | -   | -  | -     | -  |
| Responsabilidad                         | 7    | 10%                  | 20  | 90% | 180 |     |    | -   | -  | -     | -  |

|             |    |      |     |     |    |  |  |   |   |   |   |
|-------------|----|------|-----|-----|----|--|--|---|---|---|---|
| Ciudadana   | 8  | 60   | 120 | 40% | 80 |  |  | - | - | - | - |
| Solidaridad | 9  | 100% | 200 | -   | -  |  |  | - | - | - | - |
|             | 10 | 100% | 200 | -   | -  |  |  | - | - | - | - |

Fuente: SOTO (2016)

### Cuadro 2. Servicios Públicos

| DIMENSIÓN            | Ítem | VALORES PORCENTUALES |     |     |     |     |     |     |        |       |    |
|----------------------|------|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-------|----|
|                      |      | CATEGORÍAS           |     |     |     |     |     |     |        |       |    |
|                      |      | TDA                  |     | DA  |     | ED  |     | TED |        | Nulos |    |
|                      |      | Fr                   | Fa  | Fr  | Fa  | Fr  | Fa  | Fr  | F<br>a | Fr    | Fa |
| Aseo Urbano          | 11   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
|                      | 12   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
| Aguas Limpias        | 13   | 10%                  | 20  | -   | -   | 90% | 180 | -   | -      | -     | -  |
|                      | 14   | 10%                  | 20  | -   | -   | 90% | 180 | -   | -      | -     | -  |
| Aguas Servidas       | 15   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
|                      | 16   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
| Electricidad         | 17   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
|                      | 18   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
| Fumigación Sanitaria | 29   | 10%                  | 20  | 90% | 180 |     |     | -   | -      | -     | -  |
|                      | 20   | 60                   | 120 | 40% | 80  |     |     | -   | -      | -     | -  |
| Drenaje              | 21   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |
|                      | 22   | 70%                  | 140 | 30% | 60  | -   | -   | -   | -      | -     | -  |

Fuente: SOTO (2016)

### Cuadro 3. Factores de Integración

| DIMENSIÓN | Ítem | VALORES PORCENTUALES |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------|------|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|           |      | CATEGORÍAS           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                   |    | TDA |     | DA  |     | ED  |    | TED |    | Nulos |    |
|-------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|----|-------|----|
|                   |    | Fr  | Fa  | Fr  | Fa  | Fr  | Fa | Fr  | Fa | Fr    | Fa |
| Participación     | 23 | -   | -   | 60% | 120 | 40% | 80 | -   | -  | -     | -  |
|                   | 24 | 20% | 40- | 60% | 160 | -   | -  | -   | -  | -     | -  |
| Formas de Gestión | 25 | 10% | 20  | 90% | 180 |     |    | -   | -  | -     | -  |
|                   | 26 | 60  | 120 | 40% | 80  |     |    | -   | -  | -     | -  |

**Fuente:** SOTO (2016)

### e) **Discusión de los Resultados**

En cuanto a la discusión de los resultados, para la Dimensión Valores Ambientales, se evidencia que las mismas se orientan fundamentalmente en términos de fortalezas comunitarias, a dos valores: el Respeto por la Vida y la Solidaridad; mientras que en cuantos a debilidades, en valores como la Construcción de formas comportamentales y la Responsabilidad Ciudadana, lo que evidencia que si bien, los miembros de los colectivos que hacen vida en el municipio Machiques del estado Zulia, requieren de reconocerse como parte de un colectivo, encontrando puntos comunes o de encuentros y para el encuentro.

En este sentido, siguiendo a de Díaz (2008), las personas que hacen vida en la parroquia machiguenses, en su dimensión como individuos, presentan altos niveles de autoestima y seguridad en sí mismo, es decir, tienen las condiciones fundamentales para el desarrollo del ser humano; por ello, están conscientes de su necesaria incorporación en campañas que erradiquen del entorno, el consumo de sustancias que ponen en peligro la vida como el alcohol; mostrando al mismo tiempo, conductas asociadas a la sensibilidad social, que favorecen la pronta respuesta al dolor ajeno y a la búsqueda de soluciones a problemas comunitarios de sus vecinos inmediatos.

Sin embargo, la lectura de los resultados obtenidos permiten visualizar aspectos que si bien, no pueden considerarse como debilidades de estas comunidades, si muestran una tendencia cuantitativa diferencial de sus miembros en su dimensión colectiva, caso concreto de valores como a la construcción de formas comportamentales y la responsabilidad social, que indican que deben fortalecerse a través de programas, de modo que como sostiene Díaz (2008) y Benayas (2010), entre otros especialistas en esta materia, logren de manera efectiva consolidar la cohesión

de grupo social, favoreciendo el desarrollo de habilidades en los mecanismos de autorregulación personal.

En lo referente a la dimensión Servicios Públicos los resultados, evidencia que los colectivos y de las instituciones educativas del municipio Machiques de Perijá (estado Zulia), en su mayoría cuentan con servicios eficientes de aseso urbano, aguas servidas, drenajes y electricidad, siendo una fortaleza lo inherente a la fumigación sanitaria; pero que persiste los problemas referidos a las aguas limpias, por cuanto la parroquia no cuenta con plantas de tratamiento, lo que agudiza la situación en materia de suministro de agua potable a nivel regional y nacional debido al fenómeno climático denominado El Niño, cuyas consecuencias más características son los periodos de sequía severa, y que en el caso del municipio Machiques de Perijá ha implicado en el mes de marzo de 2016, incendios difíciles de controlar en el Parque Nacional Sierra de Perijá.

Estos resultados, indican que si bien, el municipio Machiques de Perijá (estado Zulia), no es una zona en la que puede afirmarse exista contaminación ambiental en los términos señalados por Chovin y cols (2010), quizás por no tratarse de comunidades altamente densas poblacionalmente, no puede tampoco negarse que existen problemas puntuales que de no controlarse, pueden dar lugar a focos de contaminación, resaltando en esta materia los procesos de incineración de basura, práctica extendida entre los habitantes, a la que acuden cuando se pierde regularidad en la recolección de basuras y que lesiona como explican los citados especialistas la calidad de los suelos, aunado a la sentida de necesidad de plantas de tratamiento para el agua potable en el municipio.

Los resultados obtenidos en esta última dimensión Factores de Participación explorada a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), explican siguiendo a Suther (2010), que los colectivos y las instituciones educativas que hacen vida en la parroquia Libertad Municipio Machiques de Perijá (estado Zulia), poseen como comunidades normas que favorecen la convivencia, y por ende, las relaciones interpersonales.

Sin embargo, en materia ambiental, se evidencia una debilidad, aun no significativa, en materia de participación, quizás, por carecerse de modos de integración que permita de manera efectiva, trabajar de forma consciente y activa al proceso de toma de decisiones, concretamente en aquellos aspectos que resultan vitales para el bien común, lo cual hacen con base en la identificación, diagnóstico y análisis de problemas y objetivos comunes como son el tema de la



recolección y quema de basura, el suministro de agua potable por la falta de plantas de tratamiento, la periodicidad de las fumigaciones sanitarias, entre otros tantos aspectos que en momentos concretos de la historia común, han experimentado los miembros de colectivos e instituciones educativos.

En este sentido, resultaría conveniente para los miembros de estas comunidades como expresan Collerette y Tarazona (2009), estimular de manera adecuada a través de programas diseñados con tal fin, la participación protagónica y corresponsable de cada uno de sus miembros mediante sistemas flexibles y prácticos de planificación, formación, ejecución y control de la gestión, en el cual se prevean acciones conducentes al mantenimiento y conservación de los recursos naturales, humanos, físicos y materiales que les pertenecen.

Lo señalado se traducirá entonces, en la posibilidad cierta que los miembros de estas comunidades puedan ejercer la contraloría social de los programas y proyectos sociales, recursos financieros y materiales, impulsando aquellos proyectos comunitarios vinculados al desarrollo endógeno local.

## **Conclusiones**

Al dar por finalizada la presente investigación, cuyo propósito central consistió en proponer un programa de educación ambiental no formal como estrategia de integración comunitaria en los colectivos del municipio Machiques de Perijá, se concluye lo siguiente:

Los valores ambientales que pueden plantearse como estrategias en programa de educación no formal son la Construcción de formas comportamentales, Construcción de normas de convivencia, Respeto por la Vida, Responsabilidad Ciudadana, Solidaridad, teniendo en el caso específico de los colectivos e instituciones educativas de Machiques de Perijá, que deberá atenderse de manera puntual las debilidades, aunque no significativas, evidenciadas en la construcción de formas comportamentales y la responsabilidad social, que indican que deben fortalecerse a través de programas para lograr de manera efectiva consolidar la cohesión de grupo social, favoreciendo el desarrollo de habilidades en los mecanismos de autorregulación personal.

Los colectivos del municipio Machiques de Perijá en materia ambiental en atención a los servicios básicos se caracterizan por estar en una zona libre de contaminación ambiental, aunque

existe focos de contaminación causados mayormente por la incineración inadecuada de basura, así como por la carencia de plantas de tratamiento para el agua potable.

Los factores que intervienen en la integración de los miembros de los colectivos del municipio Machiques de Perijá, son fundamentalmente las normas de convivencia que regulan las relaciones interpersonales, requiriendo una metodología que permita a sus miembros identificar, diagnosticar y analizar los problemas con base en objetivos comunes, lo que favorecerá la planificación, formación, ejecución y control de la gestión, en el cual deberán prevean acciones conducentes al mantenimiento y conservación de los recursos naturales, humanos, físicos y materiales que les pertenecen.

Las innovaciones del Currículo Básico Nacional en materia de educación ambiental, están dadas por la inclusión en los contenidos de las asignaturas mediante la implementación de un eje transversal basado en valores; la integración escuela-comunidad; y la participación en los planes de desarrollo nacional.

## **Recomendaciones**

Concluida la presente investigación, que buscó generar una propuesta consisten en un programa de educación ambiental no formal como estrategia de integración comunitaria en los colectivos del municipio Machiques de Perijá, se recomienda lo siguiente en atención a los objetivos previstos:

En cuanto a los valores ambientales se sugiere:

1. Considerar la totalidad de los valores ambientales abordados en la investigación como parte del contenido de cualquier actividad de formación comunitaria en la que se trabaje sobre el programa de educación no formal propuesto, haciendo para ello uso del Marco Teórico, concretamente las denominadas Bases Teóricas de ese estudio, por cuanto se ofrece en estas, un contenido validado y actualizado acerca de los valores ambientales y la totalidad de los mismos, lo que constituye una guía valiosa para los facilitadores.
2. Ahondar en los valores ambientales en los cuales aún se perciben debilidades, así como en aquellos que se presenten problemas para el momento de implantar el programara de educación ambiental no formal. Para ello, se sugiere el desarrollo siempre, de un diagnóstico previo que arroje a los facilitadores información oportuna y actualizada sobre la construcción

de formas comportamentales y normas de convivencia, el respeto por la vida, la responsabilidad ciudadana y la solidaridad.

3. En materia de estrategias para el programa de educación no formal, se sugiere hacer uso de aquellas diseñadas para el Manual del Facilitador, debido a que en su contenido se atiende tanto las dirigidas a los participantes del programa, como otras destinadas a favorecer el proceso de facilitación, de modo que pueda trabajarse eficazmente en la cohesión de grupo social, favoreciendo el desarrollo de habilidades en los mecanismos de autorregulación personal.

Con relación a las características de los colectivos en materia ambiental; se sugiere lo siguiente:

1. Desplegar campañas de concientización en materia ambiental para convertir al municipio Machiques de Perijá (estado Zulia) en una zona libre de contaminación. Para ello, se recomienda establecer una red de alianza estratégica entre todos los factores que hacen vida en la parroquia: Alcaldía, instituciones educativas, radio emisoras comunitarias, las iglesias, los consejos comunales, red de comerciantes formales e informales.
2. En las campañas de concientización en materia ambiental, hacer uso estratégico de las condiciones de la región de Perijá como zona protegida en la que se encuentra uno de los más valiosos parques nacionales.
3. Desplegar campañas sobre los efectos nocivos para la el ambiente, la salud y los suelos de prácticas como la quema indiscriminada y no planificada de basura.

Sobre el proceso de integración, se sugiere a los miembros de los colectivos del municipio Machiques de Perijá, lo siguiente:

1. Establecer normas de convivencia ciudadana, que no solo respondan a lo establecidos en leyes y ordenanzas municipales, sino también, a los modos tradicionales de relaciones interpersonales en la región de Perijá, difundiendo estos contenidos a través de actividades como los cabildos y/o asambleas populares, campañas de difusión masiva en la que se acuda como medio a las emisoras de radio comunitaria ubicadas en la parroquia y el volanteo.
2. Establecer través de los consejos comunales, una metodología sencilla y flexible, que favorezca a las comunidades identificar, diagnosticar y analizar sus problemas con base en objetivos comunes. Para ello, resultará valioso el aporte y acompañamiento de las instituciones educativas que hacen vida en la Parroquia Bartolomé de las Casas.

3. Diseñar normas para los colectivos a través de los Consejos Comunales del municipio Machiques de Perijá, una guía para la planificación, formación, ejecución y control de la gestión en materia ambiental, que contemple las acciones, estrategias y recursos necesarios para el mantenimiento y conservación de los recursos naturales, humanos, físicos y materiales que les pertenecen.
4. Aplicar la propuesta realizada para la integración comunitaria de los colectivos del municipio Machiques de Perijá. A continuación se presenta un bosquejo de la propuesta :

### **Propuesta**

La propuesta contenida, versa sobre un programa de educación ambiental no formal como estrategia de integración comunitaria en los colectivos del municipio Machiques de Perijá del estado Zulia, el cual es producto de un proceso de investigación científica en la cual se describieron los valores ambientales que pueden plantearse como estrategias en programa de educación no formal, la caracterización de los colectivos en materia ambiental en atención a los servicios básicos, así como sobre los factores que intervienen en la integración de sus miembros en la vida comunitaria y la determinación de la efectividad de la educación ambiental no formal. En este sentido, y como parte del logro de los objetivos propuestos, este programa es considerado por la investigadora como una estrategia efectiva para la integración comunitaria a través de la educación no formal para los colectivos del municipio Machiques de Perijá, sin que ello implique en modo alguno, que se obvien aspectos de la educación formal como la planificación y la elaboración de programas de carácter andragógico.

### **Objetivos del Programa**

El programa propuesto contempla en su puesta en práctica, los siguientes objetivos:

#### **Objetivo General**

Incrementar de manera significativa la calidad de la formación en materia de educación ambiental en los colectivos del municipio Machiques de Perijá, estado Zulia.

#### **1.2. Objetivos de los Facilitadores Participantes**

1. Adquirir informaciones relevantes sobre los componentes de la educación ambiental en los colectivos del municipio Machiques de Perijá, estado Zulia.
2. Desarrollar destrezas en materia de educación ambiental a partir de la concientización de la importancia de una formación de una ciudadanía responsable en los colectivos del municipio Machiques de Perijá, estado Zulia.

## **2. Programa de Formación en Educación Ambiental**

El programa de formación en educación ambiental destinado a los colectivos del municipio Machiques de Perijá, estado Zulia; ha sido estructurado en dos unidades. La primera, comprende los componentes de la formación con base en acciones, roles y aprendizaje experiencial.

La segunda parte o unidad del programa propuesto, comprende la formación en materia de valores ambientales desarrollados a lo largo del proceso investigativo, y expresado en las bases o fundamentos teóricos, en concordancia con lo dispuestos por la legislación venezolana que rige el tema.

### **Referencias Bibliográficas**

Benayas, j. (2010). **La Educación Ambiental**. México. Editorial Trillas, S.A

Braudy, h. (2012). **Diccionario Axiológico**. Madrid - España. Editorial Verbo Divino.

Chovin, p y Rusell, a. (2010). **La Polución Atmosférica**. Buenos Aires – Argentina. Colección ¿Qué se?. Ediciones Oikos – Tau, S.A.

Collerette, p y Gilles, d (2009). **La Planificación del Cambio. Estrategias de Adaptación a las Organizaciones**. México. Editorial Trillas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Nro. 36850. 31 de diciembre de 1999.

Díaz, j. (2008). **Pedagogía de los Valores**. Caracas. Asamblea Nacional de Educación. Consejo Nacional de Educación.

García , Pelayo y Gross, r. (2011). **Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado**. Buenos Aires – Argentina. Ediciones Larousse.

Kornhauser, a. (2010) **Sviluppo Umannno Sostenibile**. Roma. Armando Editores.

Ley del Régimen Municipal y su Reglamento (1989). Gaceta Oficial Nro. 4109. Extraordinaria Venezuela.

Ley Orgánica de Educación (1980). Gaceta Oficial Nro. 2635. Ediciones Educen Caracas-Venezuela.

Ley Orgánica del Ambiente (1976). Gaceta Oficial Nro. 310004 . Extraordinaria .16 de Junio Caracas Venezuela.

Maisch, e y Tarazona, s. (2010) **Un Modelo para la Gestión Exitosa de los Procesos de Cambio**. Lima – Perú. Revista Perú Laboral. Año 6, No.48

Martínez, m. (2009). **Epistemología y Metodología Cualitativa en las Ciencias Sociales**. México. Editorial Trillas.

Ministerio de Educación y Deportes (2004). **Comunidad Educativa Bolivariana (CEB)**. Caracas. Oficina Sectorial de Planificación.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. (2006). **Proyecto Nacional de Desarrollo Simón Bolívar. Primer Plan Socialista PPS (2007 -2013)**. Documento disponible en [www.cendit.gob.ve](http://www.cendit.gob.ve). Consultado el 05-08-2013

Tello y Pardo (2010). **La Educación Ambiental**. México. Editorial Limusa.

# RENDIMIENTO ACADÉMICO DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS EN LAS MATEMÁTICAS. CASO: CÁLCULO I

María Bastidas\* Nohemí Mora\*\* Rafael Morán\*\*\*

9JJGH-86

Resumen

El propósito del estudio fue determinar el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad el Zulia en los periodos comprendidos entre 2010 y 2016 en la signatura Cálculo I. La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño de investigación documental, porque el estudio estuvo fundamentado en la medición del rendimiento académico a partir de datos secundarios provistos por el Centro de Computación de la Universidad del Zulia. En el estudio, se describieron las frecuencias y los porcentajes de los casos. Los resultados permiten aseverar que el número de estudiantes aplazados supera en forma general al número de aprobados.

**Palabras clave:** Cálculo, frecuencias, rendimiento.

## ACADEMIC PERFORMANCE OF UNIVERSITY STUDENTS IN MATHEMATICS. CASE: CALCULOS I

**Abstract**

The purpose of the study was to determine the academic performance of the students of the Faculty of Engineering of the University of Zulia in the periods between 2010 and 2016 in the symbol Calculus I. The research is descriptive, with a documentary research design, because the study was based on the measurement of academic performance from secondary data provided by the Computer Center of the University of Zulia. In the study, frequencies and percentages of cases were described. The results allow to assert that the number of students postponed exceeds in general the number of approved.

**Key words:** Calculation, frequencies, performance.

\* MSc. Scientiarum en Matemática: Mención Docencia (LUZ). Ingeniera Industrial (LUZ). Profesora en la cátedra de Cálculo Numérico de la UNEFA. Profesora Contratada en la Universidad del Zulia. patriciabastidasg@gmail.com

\*\* Técnico Superior Universitario en Química, Mención Procesos; Licenciada en Educación, Mención, Matemática y Física. Profesora de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto de Mejoramiento Profesional, Núcleo Académico Zulia y Profesora a tiempo convencional de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad, Extensión Zulia. nohemimorag@gmail.com.

\*\*\* MSc. Scientiarum en Matemática: Mención Docencia (LUZ). Licenciado en Educación (LUZ). Profesor Titular de la Universidad del Zulia. r Moran100@gmail.com

## Introducción

Las matemáticas es el fundamento de la mayoría de las disciplinas científicas, y ésta realidad que en principio podría ser considerada como un factor de motivación e interés repercute con incidencia mínima en los estudiantes, ya que una de las áreas del saber donde existe poca adquisición de conocimientos institucionalizados, donde, generalmente el número de aplazados en asignaturas del área es alto (Escalona y Vanegas, 2010) convirtiéndose en un importante filtro selectivo en el sistema (Gil, Guerrero y Blanco, 2006) de Educación Superior.

El fenómeno de fracaso escolar, que a juicio de expertos en el área se presenta en los cuatro primeros semestres de las carreras universitarias, y se agrava en mayor medida, en aquellas carreras del Nivel Superior, que requieren del pensamiento lógico abstracto (Hernández, 2005). Como es el caso de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia, en las materias de formación general que forman parte de un eje curricular de matemáticas (entre ellas Cálculo I), donde los índices de estudiantes aplazados son alarmantes.

Por lo cual este estudio pretendió dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cómo es el rendimiento académico de los estudiantes inscritos en la asignatura Cálculo I?. Para lo cual, se planteó como objetivo: Determinar el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad el Zulia en los periodos comprendidos entre 2010 y 2016 en la signatura Cálculo I. Para lo cual, la investigación se dividió en cuatro (4) partes. En la primera parte se procede a la definición de los constructos rendimiento académico y evaluación, para concluir con la descripción de la sinopsis de la asignatura Cálculo I. En la segunda parte se presenta la metodología empleada en el estudio para dar cumplimiento al objetivo enunciado en la investigación. En la tercera parte se presentan los resultados y su discusión, y finalmente se presentan las conclusiones derivadas del esclarecimiento de los fenómenos en estudio.

## Fundamentación teórica

El rendimiento académico es un constructo que en el ámbito educativo y la psicología resalta por su importancia, ya que permite evaluar la eficacia de los procesos educativos de los estudiantes (Isaza y Henao, 2012). Palacios (1990) define el rendimiento



académico como “el resultado de la medición o valoración de los logros alcanzados por el estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje” (p. 26).

Por su parte Requena (1998), lo define como el fruto del esfuerzo y la habilidad o capacidad de trabajo del estudiante, de las horas invertidas en el estudio, de la competencia y el entrenamiento para la concentración. Donde la habilidad hace referencia a la capacidad cognitiva que tiene el estudiante para resolver problemas con mínimo esfuerzo. En ese sentido Navarro (2003), señala que un estudiante brillante es aquel que invirtió poco o nada de esfuerzo para resolver un problema, equivale a decir que es habilidoso, pero si se invierte mucho esfuerzo, puede que tenga el mismo nivel de rendimiento académico solo que la habilidad empleada no se puede apreciar.

Loret, (2011) afirma que el rendimiento académico es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante. Mientras que, en el reglamento de la Ley Orgánica de Educación (1980), en el artículo 63 se señala que, “el rendimiento estudiantil es el progreso alcanzado por los alumnos en función de los objetivos programados previstos”, rendimiento que puede ser cualitativo y cuantitativo.

Es decir, el rendimiento académico, es el resultado alcanzado por los estudiantes en el proceso enseñanza y aprendizaje durante un periodo escolar, y como se puede apreciar, el rendimiento escolar no es más que el resultado del aprendizaje provocados por las actividades didácticas del docente que inciden en el estudiante y que habitualmente se expresa a través de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones, que puede entenderse como un nivel de dominio o desempeño en ciertas actividades que el estudiante puede realizar.

De igual forma, muchos autores coinciden en que el rendimiento académico es un constructo multifactorial, donde intervienen muchos elementos, a saber: la calidad del docente, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo, el auto-concepto del estudiante, actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, la motivación, la habilidad y el esfuerzo. Al respecto, Villalobos (2009) señala que “estos factores se pueden clasificar en cuatro áreas específicas relacionadas entre sí: psicológicos, fisiológicos, socioeconómicos y pedagógicos” (p. 49).

Evaluación

En el artículo 63° de la Ley Orgánica de Educación (1980), se establece que el rendimiento académico debe determinarse “tomando en cuenta los factores que integran su personalidad, valorara asimismo la actuación del educador, y, en general, todos los elementos que constituyen dicho proceso”. Mientras que, en la Ley de Universidades, Sección II, se estipula que el progreso de los estudiantes deberá ser evaluado por medio de exámenes y pruebas, concebidos “como medios pedagógicos para estimular la actividad intelectual de los estudiantes y corregir periódicamente los posibles defectos de su formación” (Ley de Universidades, 1970, art. 150). Al respecto, Loret (2011) señala como indicadores del rendimiento académico: tasa de éxito, tasa de repitencia y tasa de deserción; tal como se describe a continuación.

- La tasa de éxito: Se asocia con un rendimiento académico alto, expresado a través de notas o puntuaciones que el estudiante logra mediante la consecución satisfactoria de un objetivo académico, en consecuencia, tales notas se constituyen en el indicador principal del éxito.
- La tasa de repitencia: Esta se manifiesta en los estudiantes por medio de calificaciones bajas, pérdida de interés por los estudios, deficiente formación en la educación de acuerdo al nivel educativo, deficiente conocimiento sobre estilos y estrategias de aprendizaje y escasos recursos o materiales educativos.
- La tasa de deserción: Este indicador está asociado con los factores socio-económico, así como una deficiente vocación hacia la carrera escogida, estudiantes que proceden de hogares con dificultades económicas y la actividad laboral del estudiante como fuente primordial de vida. También está asociado con factores institucionales, en donde las instituciones no brindan calidad educativa, docentes con poca preparación científica y deficiente planificación y organización educativa.

Mientras que, Palacios (1990), afirma que el rendimiento académico es un constructo que suele ser medido a partir de “las tasas de aprobados, repitientes, desertores y de producción escolar” (Palacios, 1990, p. 13). De igual forma, el Sistema de evaluación de los aprendizajes de la Facultad de Ingeniería en correspondencia con lo señalado por la autora estipula que debe generarse una calificación parcial, producto del promedio ponderado de todas las actividades de evaluación realizadas (Consejo de Facultad de Ingeniería, 2001).

## **Sinopsis Cálculo I**

Cálculo I es una de las unidades curriculares del área de Formación Básica Profesional de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia regentada por el Departamento de Matemática adscrito al Ciclo Básico, El programa de la asignatura comprende el estudio de cuatro (4) unidades de contenido distribuido de la siguiente forma:

- Unidad Introductoria.
- Unidad I: Funciones reales de una variable.
- Unidad II: Limite y continuidad.
- Unidad III: La derivada y sus aplicaciones.

La evaluación es acumulativa desde el inicio hasta el fin de curso para obtener la evaluación definitiva, colocando los resultados en un instrumento de evaluación. La cual es cuantificada en base a 20 puntos, distribuidos en tres pruebas escritas con diferente ponderación (una prueba para cada una de las unidades temáticas de 30, 25 y 45% respectivamente). Es de destacar que, la propuesta de evaluación, se encuentra sujeta a las decisiones tomadas a nivel de la Coordinación de Cátedra o del Departamento de Matemática.

## **Método**

La investigación es de tipo descriptivo, puesto que se pretende especificar características importantes de los estudiantes de la Facultad de ingeniería de la Universidad del Zulia respecto al rendimiento académico en la asignatura Cálculo I regentada por el Departamento de Matemáticas, además de describir tendencias en relación a la tasa de éxito, fracaso y deserción de los estudiantes. Siendo este tipo estudio “útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Mientras que, como estrategia se seleccionó en función del origen de los datos un diseño de investigación documental, porque el objetivo del estudio estuvo fundamentado en la medición de la variable “rendimiento académico” a partir de datos secundarios provistos por el Centro de Computación de la Universidad del Zulia (2017). Que a juicio de Arias (2006), puede realizarse a nivel descriptivo, y se “fundamenta en la utilización de documentos de cifras o datos numéricos obtenidos y procesados anteriormente” (p. 30). La técnica de recolección de información

empleada en función del diseño de investigación seleccionado fue el análisis de contenido y el instrumento empleado un cuadro de registro (Arias, 2006). La población objeto de estudio estuvo conformada por todos los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería, inscritos en la asignatura de Cálculo I entre el año 2010 y 2016. De sexo femenino y masculino.

La variable “rendimiento académico” fue sometida a un proceso de concreción, hasta un punto en el que pudo ser observada y registrada (León y Montero, 2003). Es por ello que, como caso de estudio se toma el rendimiento académico y se define constitutivamente tomando como referente en el estudio la conceptualización de Palacios (1990), que define el rendimiento académico como “el resultado de la medición o valoración de los logros alcanzados por el estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje” (p. 26). Operacionalmente la variable rendimiento académico se define como la calificación del estudiante en la asignatura Cálculo I, que incluye las notas en una escala de calificación entre cero (0) y nueve (09) para estudiantes aplazados, de diez (10) a veinte (20) para estudiantes aprobados y los estudiantes desertores, en cuya calificación aparece SI (sin información), lo cual hace referencia al total de estudiantes que no asistieron a ninguno de los exámenes programados. A continuación, se muestra el cuadro de operacionalización de la variable “rendimiento académico”, en el cual se despliegan columnas desagregadas del todo a las partes, que ilustran las dimensiones y los indicadores que permitirán la observación y el registro del fenómeno en estudio (ver tabla 1).

**Tabla 1. Operacionalización de la variable “rendimiento académico”**

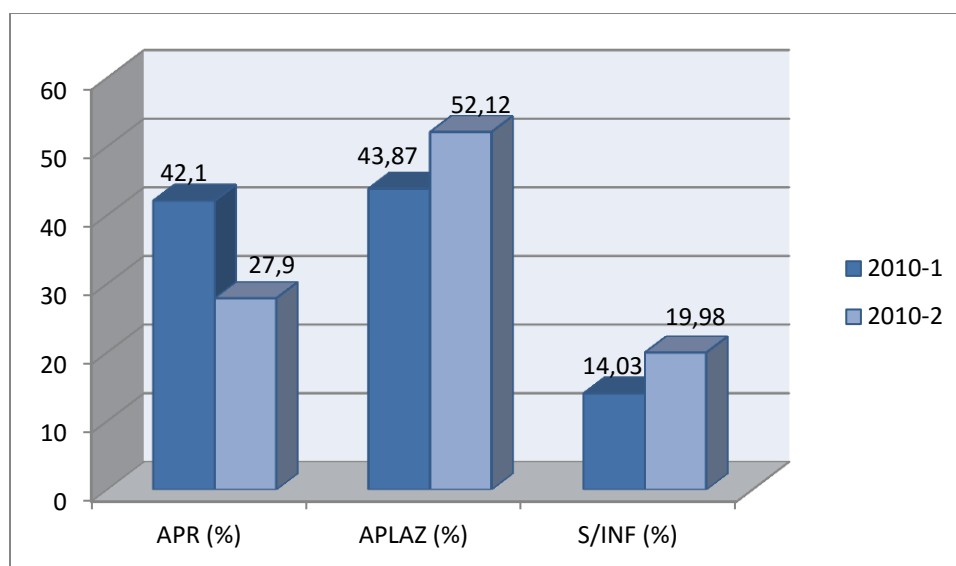
| Variable de estudio   | Dimensiones | Indicadores   |
|-----------------------|-------------|---|
| Rendimiento académico | Aprobados   | ▪ Número de estudiantes que tienen una calificación entre 10 y 20 puntos. |
|                       | Aplazados   | ▪ Número de estudiantes que tienen una calificación entre 0 y 9 puntos.   |
|                       | Desertores  | ▪ Número de estudiantes que obtuvieron como calificación Sin Información. |

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

Los datos relativos a la variable “rendimiento académico”, fueron codificados usando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Específicamente se llevó a cabo un análisis de estadística descriptiva para la variable tomada individualmente, que incluyó la descripción de las puntuaciones y frecuencias en cada caso: total de estudiantes aprobados, total de estudiantes aplazados, total de estudiantes sin información, y total de estudiantes sin nota.

## Resultados

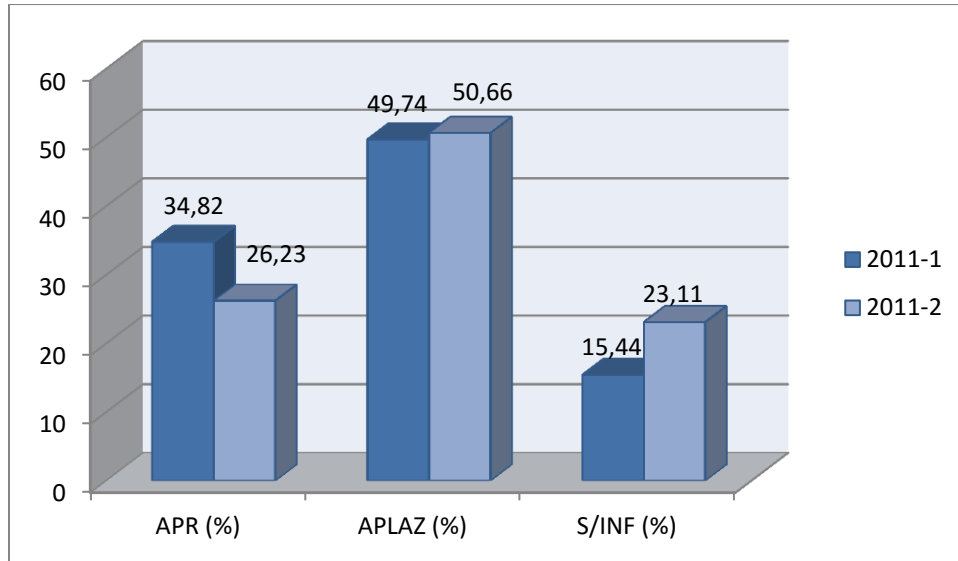
Los datos permiten aseverar que, en los últimos años el semestre con menor número de estudiantes inscritos en la asignatura de Cálculo I fue el semestre único de 2016 (725 estudiantes inscritos) (ver anexo 1). Mientras que solo en el 2014-1, se inscribieron 1286 estudiantes. En forma general, en el año 2010 el número de aprobados fue mayor en el primer periodo (alrededor del 42%) (ver gráfico 1). Mientras que, en el segundo periodo se registró mayor número de estudiantes aplazados en comparación al primero (por encima del 50% de los estudiantes reprobó la asignatura). Asimismo, destaca que de igual forma el número de estudiantes que inscribieron la asignatura pero no presentaron ningún examen parcial es mayor en 2010-2, y por lo tanto son desertores.



**Gráfico 1.** Frecuencias año 2010

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

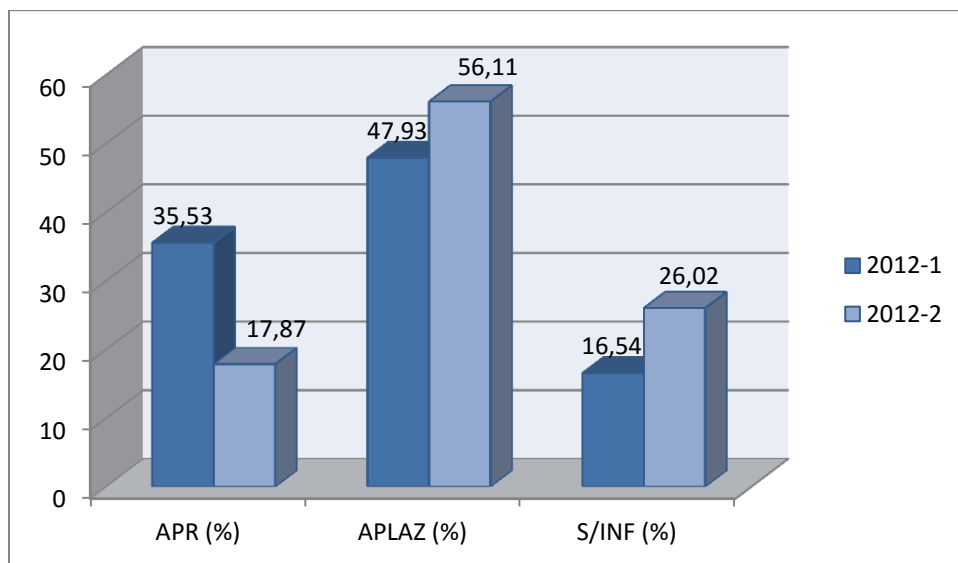
En el año 2011, se observó que al igual que el año anterior, el número de aprobados con una calificación entre 10 y 20 puntos es mayor en el primer periodo (alrededor del 35% la aprobó). En el segundo periodo del mismo año, se registró un mayor número de alumnos aplazados y estudiantes desertores. Prácticamente dos cuartas partes de los estudiantes inscritos en la asignatura no asistió a ningún examen parcial (ver gráfico 2).



**Gráfico 2.** Frecuencias año 2011

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

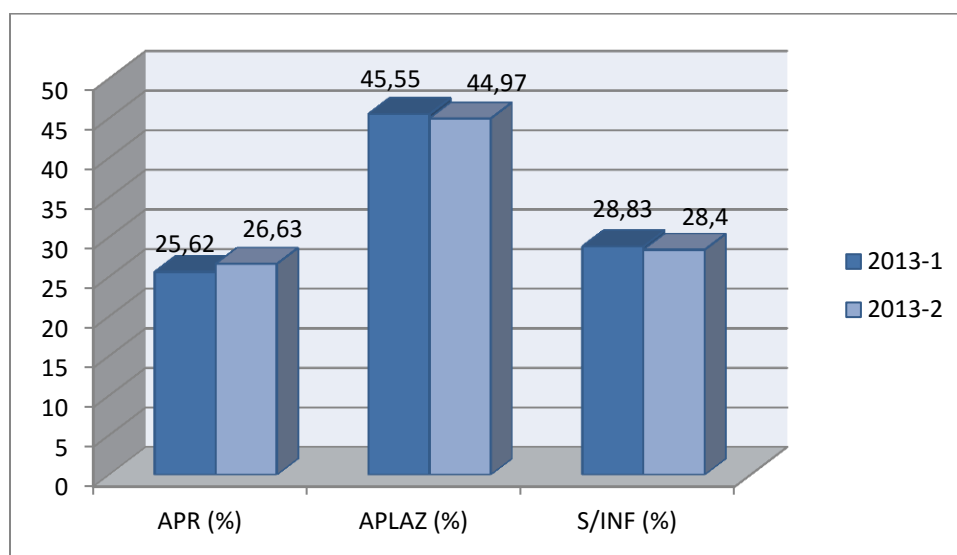
En el año 2012, la situación es similar a la ocurrida en años anteriores, porque en el primer periodo, por encima de una tercera parte de los estudiantes aprobó la asignatura (registrándose mayor número de estudiantes aprobados en este periodo académico). En el segundo periodo, el número de aplazados fue considerablemente alto y mayor en comparación al primer periodo (mas de dos cuartas partes de los estudiantes reprobó la asignatura), así como el número de estudiantes desertores también fue mayor (ver grafico 3).



**Gráfico 3.** Frecuencias año 2012

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

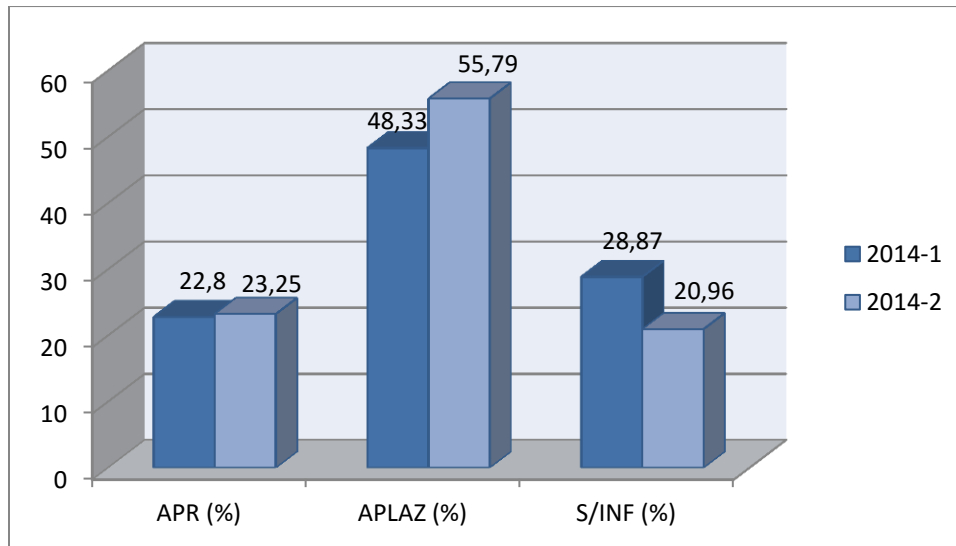
Mientras que, en el 2013 la tendencia varió, porque a diferencia de los años anteriores en el primer periodo el número de estudiantes aplazados fue mayor (alrededor del 45%) así como el total de estudiantes desertores, en comparación al segundo periodo. Mientras que en el segundo periodo, resalta el hecho de que el número de aprobados es mayor ya que por encima de una cuarta parte de los estudiantes obtuvo una calificación final en la asignatura que osciló entre 10 y 20 puntos (ver gráfico 4).



**Gráfico 4.** Frecuencias año 2013

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

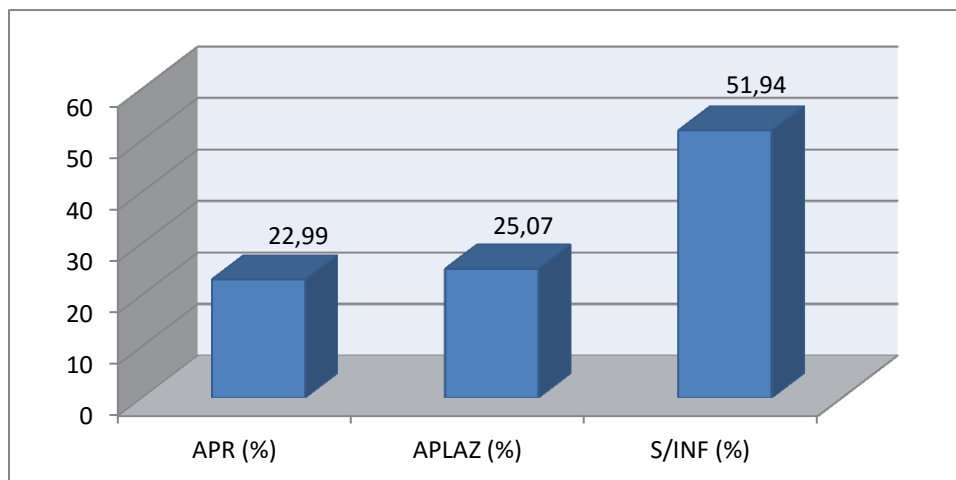
En el 2014, se observó una tendencia similar a lo ocurrido en el año anterior, porque en el segundo periodo académico una quinta parte de los estudiantes inscritos en la asignatura de Cálculo I aprobó, lo cual sugiere que se registró mayor número de estudiantes aprobados en el segundo periodo en comparación al primero. Asimismo se observó que, el número de estudiantes aplazados (por encima del 50%) y el número de estudiantes a los cuales les cargaron sin nota se incrementó durante este periodo académico (ver gráfico 5).



**Gráfico 5.** Frecuencias año 2014

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

En el periodo único de 2015, cerca de una cuarta parte de los estudiantes aprobó la asignatura de Cálculo I, mientras que alrededor del 25% de los estudiantes inscritos aplazó por no obtener la nota mínima para aprobar. Sin embargo, durante este período académico resulta alarmante que por encima del 50% de los estudiantes que inscribió la asignatura (ver gráfico 6), no asistió a ninguno de los exámenes programados (desertores).

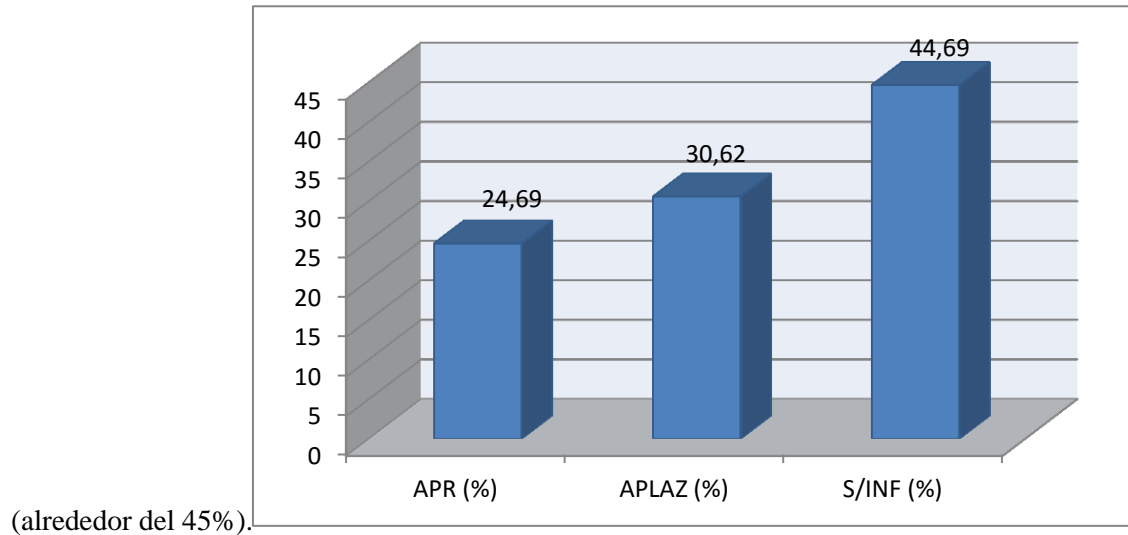


**Gráfico 6.** Frecuencias año 2015

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).



En el periodo único de 2016, solo una cuarta parte de los estudiantes inscritos en la asignatura Cálculo I aprobó (ver gráfico 7). Es de resaltar que, el porcentaje de estudiantes desertores es considerable



**Gráfico 7.** Frecuencias año 2016

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017).

A continuación, se presenta la tabla contentiva de los indicadores académicos y las frecuencias observadas en cada una de las dimensiones estudiadas asociadas al rendimiento académico (ver tabla 2). Es decir, la evaluación del progreso del estudiante en el estudio se midió mediante las calificaciones obtenidas por los estudiantes con una valoración cuantitativa, cuyos resultados muestran las materias aprobadas o reprobadas, la deserción y el grado de éxito académico.

**Tabla 2. Resumen de frecuencias indicadores académicos**

| PERIODO | APROBADOS | APR (%) | APLAZADOS | APLAZ (%) | SI  | S/INF (%) | TOTAL |
|---------|-----------|---------|-----------|-----------|-----|-----------|-------|
| 2010-1  | 450       | 42,10   | 469       | 43,87     | 150 | 14,03     | 1069  |
| 2010-2  | 236       | 27,9    | 441       | 43,87     | 169 | 19,98     | 846   |
| 2011-1  | 336       | 34,82   | 480       | 52,12     | 149 | 15,44     | 965   |
| 2011-2  | 219       | 26,23   | 423       | 49,74     | 193 | 23,11     | 835   |
| 2012-1  | 361       | 35,53   | 487       | 50,66     | 168 | 16,54     | 1016  |
| 2012-2  | 149       | 17,87   | 468       | 47,93     | 217 | 26,02     | 834   |
| 2013-1  | 279       | 25,62   | 496       | 56,11     | 314 | 28,83     | 1089  |
| 2013-2  | 270       | 26,63   | 456       | 45,55     | 288 | 28,4      | 1014  |
| 2014-1  | 293       | 22,80   | 621       | 48,33     | 371 | 28,87     | 1285  |
| 2014-2  | 223       | 23,25   | 535       | 55,79     | 201 | 20,96     | 959   |

|               |     |       |     |       |     |       |      |
|---------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|------|
| Único de 2015 | 231 | 22,99 | 252 | 55,73 | 522 | 51,94 | 1005 |
| Único de 2016 | 179 | 24,69 | 222 | 25,07 | 324 | 44,69 | 725  |

**Fuente:** Bastidas, Mora y Moran (2017)

### **Discusión**

En el estudio, la descripción de los datos de la variable “rendimiento académico” se logró por medio de la descripción de las frecuencias y los porcentajes de casos (ver anexo xx). Para efectos de la investigación se tomó como válido para el encuadre del estudio desde el 2010-1 hasta el periodo único de 2016. Es de resaltar que, en este lapso de tiempo se registraron dos periodos únicos (2015 y 2016 respectivamente), lo cual hace referencia a que no existiendo un régimen anual se dictó un solo curso en cada año lectivo. Al hacer referencia al primer y segundo periodo en la presentación de los resultados, se hace mención a que dichos periodos corresponden al primer y segundo semestre del año respectivamente.

Los datos permiten aseverar que, en los últimos años el semestre con menor número de estudiantes inscritos en la asignatura de Cálculo I fue el semestre único de 2016. Mientras que solo en el 2014-1, se inscribieron un poco más de 1000 estudiantes. Llama la atención que, de todos los periodos académicos analizados, solo en el 2014, se registraron estudiantes sin nota, a los cuales no le cargaron calificación, y por lo tanto no aparece en su registro calificación alguna.

Al analizar los datos, se observó además que durante los años 2010, 2011 y 2012, el total de estudiantes aprobados fue mayor en los primeros periodos. Mientras que, el número de estudiantes aplazados se incrementó en el segundo periodo de cada año lectivo. Por el contrario, en los años 2013 y 2014, la tendencia observada en los años anteriormente mencionados se revirtió.

El mayor número de estudiantes aprobados se registró en el segundo periodo tanto del 2013 como del año 2014. En relación a los estudiantes desertores, también se observó cierta tendencia, porque en el 2010, 2011 y 2012, el mayor número de estudiantes que no asistieron a los exámenes programados se registró en el segundo semestre. Sin embargo, en los años 2013 y 2014, la tendencia de igual forma se revirtió y los porcentajes se incrementaron en los primeros periodos. Llama la atención que, en los años 2015 y 2016, con semestre único los índices de estudiantes desertores fueron alarmantes (alrededor de la mitad de estudiantes inscritos en la asignatura de Cálculo I).

### **Conclusiones**

En el estudio se pretendió determinar el rendimiento académico de estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia inscritos en la asignatura Cálculo I, con la finalidad de hacer una aproximación sobre el tema en cuestión. En este orden de ideas, se

presentan las conclusiones derivadas de esta investigación, las cuales permitieron determinar en forma general lo siguiente:

- Para efectos de la investigación se tomó como válido para el encuadre del estudio desde el periodo 2010-1 hasta el periodo único de 2016.
- En el lapso de tiempo analizado se registraron dos periodos únicos (2015 y 2016 respectivamente), lo cual hace referencia a que no existiendo un régimen anual se dictó un solo curso en cada año lectivo.
- En los últimos años, el semestre con menor número de estudiantes inscritos en la asignatura de Cálculo I fue el semestre único de 2016. Mientras que, el mayor número de estudiantes inscritos se registró en el 2014-1.
- Durante los años 2010, 2011 y 2012, el total de estudiantes aprobados fue mayor en los primeros periodos.
- En los años 2013 y 2014, la tendencia se revirtió puesto que el mayor número de estudiantes aprobados se registró en el segundo periodo académico.
- En el 2010, 2011 y 2012, el mayor número de estudiantes desertores se registró en el segundo semestre. Sin embargo, en los años 2013 y 2014, la tendencia de igual forma se revirtió y los porcentajes se incrementaron en los primeros periodos.
- En los años 2015 y 2016, con semestre único los índices de estudiantes desertores fueron alarmantes (alrededor de la mitad de estudiantes inscritos en la asignatura de Cálculo I).
- El número de estudiantes aplazados en la asignatura Cálculo I es alarmante, en todos los periodos académicos, éste es superior al 50%. Lo cual sugiere que, en general en cada periodo académico y en función de la tendencia se espera que al menos dos quintas partes de los estudiantes inscritos reprobren la asignatura.
- En el periodo académico único de 2016, cabe destacar que el índice de estudiantes reprobados es considerablemente bajo. Sin embargo, este hecho encuentra explicación cuando se analizan las cifras, puesto que, en dicho periodo se registró el mayor número de estudiantes desertores.
- A pesar de que la asignatura Cálculo I es una de las materias comunes para todas las escuelas y con prelación en la carrera de Ingeniería, es una realidad que podría ser considerada como un factor de motivación e interés, repercute con incidencia mínima en el rendimiento de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería.

- En la asignatura el número de aplazados es alto, convirtiéndose en un importante filtro selectivo en el sistema de educación de la Facultad de Ingeniería. Por lo que, el rendimiento estudiantil asociado a la asignatura es bajo dejando entrever que la valoración de los logros alcanzados por los estudiantes en la asignatura no son favorecedores.
- Si el rendimiento académico es entendido como una medida de las capacidades de los estudiantes, en relación a la asignatura de Cálculo I los resultados sugieren que las capacidades de los estudiantes inscritos en la asignatura y que resultaron reprobados son limitadas para responder a lo estímulos educativos.

### **Referencias Bibliográficas**

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta edición. Editorial Episteme C.A. Caracas-Venezuela.
- Centro de Computación de LUZ. (2017). *Informe de rendimiento Periodo I-2010 a Único 2016*. Maracaibo: LUZ. [Material mimeografiado].
- Consejo de Facultad de Ingeniería (2001). *Sistema de evaluación de los aprendizajes para la facultad de ingeniería*. SEFI. Maracaibo. Universidad del Zulia.
- Escalona, M y Vanegas, D. (2010). Representaciones de funciones matemáticas de una variable. *Omnia*, Vol. 16, N° 3.
- Gil, N., Guerrero, E. y Blanco, L. (2006). El dominio afectivo en el aprendizaje de las matemáticas. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, Vol. 4, N° 1, 47-72. Recuperado de [http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/8/espanol/Art\\_8\\_96.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/8/espanol/Art_8_96.pdf)
- Hernández, A. (2005). El rendimiento académico de las matemáticas en alumnos universitarios. *Encuentro Educativo*, Vol. 12, N° 1, 9 – 30. Recuperado de <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/encuentro/article/viewFile/861/863>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana de México, S.A de C.V.
- Isaza, L. y Henao, G. (2012). Actitudes-Estilos de enseñanza: Su relación con el rendimiento académico. *Journal of Psychological Research*, Vol. 5, N° 1, 133-14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023539015.pdf>

León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de Investigación en Psicología y Educación*. Tercera edición. McGraw-Hill /Interamericana de España, S.A.U.

Ley de Universidades. (1970). Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/comision\\_electoral/Normativa\\_legal/index.htm](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/comision_electoral/Normativa_legal/index.htm)

Loret, J. (2011). Estilos y estrategias de aprendizajes en el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad Peruana "Los Andes" de Huancayo Perú. *Revista Estilos de Aprendizaje*, Vol. 8, N° 8, 1-40.

Ministerio de Educación. (1980). *Ley Orgánica de Educación*. Caracas-Venezuela.

Navarro, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Vol. 1, N° 2, 1-15.

Palacios, C. (1990). *El rendimiento estudiantil en la Escuela de Educación de la Universidad del Zulia*. San Cristóbal: Universidad del Táchira.

Requena, F. (1998). *Genero, Redes de Amistad y Rendimiento Académico*. Universidad de Santiago de Compostela.

Villalobos, D. (2009). *Factores que inciden en el rendimiento académico de los Estudiantes en las unidades curriculares matemática y química*. (Tesis de especialidad, Universidad del Zulia).

# CONVIVENCIA AMBIENTAL: UNA PROPUESTA PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO Y SU PARTICIPACION SOCIAL

Dayli Quiva\* María Araujo\*\* Yajaira Socorro\*\*\*

9JJGH-121

Resumen

La Universidad Dr. José Gregorio Hernández consciente de los procesos de cambios generados a través de las instancias de participación pública y popular, y basándose en su visión de proveer un ciudadano profesional con un gran sentido ético, moral y de compromiso social. El objetivo es presentar un programa de Escuela convivencia ambiental de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), propone dar direccionalidad a todas las decisiones-acciones, destinados al análisis crítico y reflexivo, de los problemas ambientales, mundiales, regionales, nacionales y locales, para dar interpretaciones coherentes acerca de los mismos y trabajar en cooperación con otras instituciones y con las comunidades, en la búsqueda de las posibles soluciones.

**Palabras clave:** Convivencia ambiental, Desarrollo comunitario, participación social

## ENVIRONMENTAL COEXISTENCE: A PROPOSAL FOR COMMUNITY DEVELOPMENT AND SOCIAL PARTICIPATION

### Abstract

The University Dr. Jose Gregorio Hernandez aware of the processes of change generated through the instances of public participation and popular, and based on its vision to provide a citizen with a great sense of ethical, moral and social commitment. The objective is to present a program of school environmental coexistence of the University Dr. José Gregorio Hernández (UJGH, intended to give direction to all decisions-actions, intended for critical and reflexive analysis, environmental problems, global, regional, national and local, to give coherent interpretations about the same and work in cooperation with other institutions and with the communities, in the search for possible solutions.

**Keywords:** Environmental coexistence, community development, social participation

\*Doctor en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciado en química (LUZ). Profesor en la Cátedra de Educación Ambiental en la UJGH. PEII Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: dquiva@ujgh.edu.ve

\*\* Estudiante del Programa de Doctorado de Educación Ambiental (UPEL). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciada en Biología (LUZ). Profesor en las cátedras de Ciencias Naturales y Educación ambiental. PEI Nivel A. Investigador adscrito al centro de Humanidades Artes y Educación (CIHAE). maria.araujo@uujgh.edu.ve

\*\*\* \*\*Doctor en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. En gerencia Educativa (URU). Licenciada en Biología.

## **Introducción**

Con el propósito que tiene la Educación ambiental, en los cambios fundamentales que requiere la sociedad, con miras a contribuir en la construcción de una cultura para el manejo sostenible del ambiente, la Universidad Dr. José Gregorio Hernández consciente de los procesos de cambios generados a través de las instancias de participación pública y popular , y basándose en su visión de proveer un ciudadano profesional con un gran sentido ético, moral y de compromiso social, compromiso que se extiende en todos los aspectos desde el punto de vista de la Docencia, la Investigación y la Extensión deben estar presentes en un análisis crítico permanente del ambiente (desde los propósitos y competencias de la educación ambiental). Éstas deben permitir ubicar la interacción como concepto fundamental, para comprender la calidad de las relaciones sociedad-naturaleza cultura y sus impactos en la producción de la problemática ambiental.

Asimismo, el análisis debe estar orientado a visualizar elementos generales, que contribuyan en la clarificación, a propósito de qué sociedad se requiere y cuál es pertinente construir, en el marco de la sostenibilidad. Por supuesto, lo anterior debe aportar elementos que señalen qué tipo de Universidad se necesita y hacia dónde deben estar orientados los procesos de formación en la misma, para la búsqueda de una relación permanente: Universidad-comunidad que es imprescindible que las Universidades, se preocupen por el hombre como un ser social y que pongan al servicio sus funciones de docencia, investigación y extensión, para transformar las relaciones antagónicas del ser humano con el ambiente, para actuar activamente en la consecución de una mayor calidad de vida.

La propuesta tiene un carácter multidimensional buscando que los participantes comprendan y conozcan la problemática ambiental y adquieran conocimientos, valores y habilidades prácticas para participar e incidir, en forma responsable y eficaz en la prevención y solución de los problemas ambientales, con acento especial en los relacionados con los residuos sólidos y la contaminación del agua.

La propuesta tiene como objetivo instruir en el conocimiento de los problemas ambientales en su conjunto, con el fin de que los participantes tomen conciencia de su realidad local y conjuntamente con la realización de actividades didácticas-imaginativas-prácticas, adquieran valores, habilidades y actitudes necesarias para lograr un cambio de bienestar en el ambiente.

En consecuencia se lleva a cabo esta investigación estructurándola con una primera parte introductoria, una segunda donde se desarrolla el estudio fundamentándose en los postulados teóricos, enmarcando todo lo relacionado a la metodología aplicada, resultados y discusión del estudio, y una tercera que comprende las conclusiones, finalizando con las referencias bibliográficas que sustentaron la investigación.

## **Fundamentos Teóricos**

### **Comunidad**

La comunidad ha sido objeto de interés desde diversas disciplinas. Cabe destacar los valiosos estudios generados desde la psicología social (Montero, 1996; Sánchez, 2000; Wiesenfeld, 2001); así como desde la sociología y la antropología social (De Pablos y Sánchez (2003); Aguilar (2005); Sánchez y De Pablos (2005) y Navarro (2008); entre otros). El término, aunque es muy antiguo, ha sido objeto de definiciones diversas. Podemos encontrar quienes la asocian a grupos que ocupan un territorio determinado (Chinoy, 1968); es decir circunscrito al espacio geográfico; hasta quienes la asocian a conjunto de personas con intereses comunes (Sánchez 2000).

Desde esta perspectiva una comunidad es la convivencia en un mismo lugar de un grupo de personas con intereses e ideas comunes. Denota, en síntesis, intereses compartidos (Aguilar 2005). En la sociología moderna se usa aún el término comunidad, en ciertos casos, de modo general y deliberadamente vago. Sin embargo, consideramos necesario aclarar, que lo que realmente la define son los lazos afectivos de base espontánea que se generan dentro del grupo o colectivo, más que los criterios de utilidad de una asociación; como bien señala Sánchez (2000, p. 48): Lo que distingue una comunidad de cualquier otra agrupación social, tenga o no un territorio específico, es el sentimiento global de pertenencia, de solidaridad y de confianza, el valor del colectivo que implica la noción de sentido de comunidad.

### **Participación Comunitaria**

Participación es una palabra de uso muy común en la vida cotidiana, pero esto no significa que sea una expresión de significado transparente ni comprendida por todos perfectamente. La palabra participación procede del latín *participare*, está compuesta de la



raíz *pars* (parte) y del derivado *capere* (tomar), así que etimológicamente significa tomar parte de algo, pero éste es un término que se caracteriza por ser muy amplio y a la vez equívoco, ambiguo, relativo y con fuertes connotaciones ideológicas.

La participación constituye un elemento de las constituciones contemporáneas, particularmente en las que se asientan en el principio de la soberanía popular (Aguilar, 2005). En el caso venezolano, cuyo sistema de gobierno se le define actualmente como democracia participativa y protagónica, este término cobra particular relevancia, ya que en las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se consagra este derecho y la define en el artículo 58 como el derecho que tienen los sectores sociales de estar debidamente informados, de elaborar propuestas, de identificar prioridades y de recomendar formas de participación que incidan en la construcción, viabilidad y perfectibilidad de la planificación; es decir la participación es un derecho de todos los ciudadanos.

La participación es un proceso dinámico y cambiante, lo cual obliga a que el término sea repensado en función de las diferentes formas que tiene de manifestarse en los diversos sectores de la sociedad. Se puede decir que toda participación tiene una razón de ser, un objetivo que cumplir; la idea es participar para lograr algo, satisfacer una necesidad y, por lo general, es una necesidad del grupo. La participación es un acto voluntario y consciente de las personas (El Troudi, Harnecker y Bonilla-Molin, 2005) a través de la cual la gente, las organizaciones y comunidades obtienen dominio de sus propias vidas (Rappaport, 1984).

No se puede (ni se debe) obligar a las personas a participar en contra de su voluntad; esto sólo traería consecuencias negativas a la participación. Visto así, es claramente observable que para participar tiene que haber una interacción entre los miembros de la comunidad, de manera que el interés individual se convierte en un interés de la colectividad por las implicaciones que éste tiene en los otros que conforman la comunidad (De Pablos y Sánchez, 2002). En este proceso es clave la forma como se organizan las oportunidades con las que cuenta la ciudadanía para articular y canalizar sus intereses y demandas (Navarro, 2008).

## **Programa de Convivencia Ambiental**

El mundo de hoy se considera sustentado en una compleja red de relaciones humanas y de interacción con el ambiente que conlleva una gran cantidad de problemas ambientales debido, por una parte, a la concepción que hasta ahora se ha tenido del ambiente, centrada exclusivamente en el componente natural y en la consideración del hombre como eje gravitacional (antropocentrismo) y no como integrante cuyas acciones ayudan o empobrecen la conservación del mismo y, por otro lado, por el modelo de desarrollo que se ha seguido en el país centrado en la explotación inmisericorde de la naturaleza y sus recursos; así como a la calidad de educación.

El término Programa de Convivencia ambiental es empleado para dar a entender una secuencia integrada de experiencias y materiales, planeados con la intención de alcanzar objetivos particulares. Los programas, en general, son instrumentos estratégicos para lograrlas metas de una organización. Los programas pueden ser modestos o ambiciosos y consistir en actividades de corto plazo y por una sola vez, hasta esfuerzos de largo plazo que busquen el desarrollo de competencias y valores en una comunidad.

Este programa propone lineamientos para reflexionar sobre estructuras programáticas, metas, objetivos y consideraciones logísticas, para promover la alfabetización ambiental y la formación de ciudadanos responsables de su entorno natural y social.

La Educación Ambiental no formal comúnmente se inicia en entornos locales, alentando a quienes intervienen en las decisiones a identificar y construir relaciones con su entorno aledaño. La conciencia ambiental, el conocimiento y las habilidades para lograr un aprendizaje sobre la realidad local proveen buenas bases para poder afrontar sistemas más grandes y temas más complejos, y alcanzar una mejor comprensión de las causas, conexiones y consecuencias de los problemas existentes.

Ya sea con grupos de adultos, la educación ambiental no formal está centrada en el aprendizaje no secuencial de temas y provee a los participantes oportunidades para construir su propio entendimiento mediante el análisis de situaciones prácticas de su vida cotidiana y entorno vital. Los participantes, al involucrarse en la resolución de problemas que les afectan y en experiencias directas, son desafiados a aplicar habilidades de pensamiento e intervención. La

educación ambiental no formal provee contextos y temas del mundo real para aprender conceptos, adquirir habilidades y desarrollar hábitos, actitudes y valores para toda la vida.

La participación social es entendida como la capacidad que tiene la sociedad civil para actuar y ser un agente activo en la toma de decisiones de las políticas públicas del país, siempre a través del fortalecimiento de colectivos y sus redes sociales. En los contextos sociales de hoy en día, surge la necesidad de que la sociedad civil participe de las decisiones políticas del país, debido a que esto potencia la democracia y por ende la representatividad en los procesos electorarios.

### **Metodología**

El concepto de Educación Ambiental se encuentra intrínsecamente ligado a los valores, comportamientos y actitudes que sensibilizan al individuo con su medio ambiente y con la problemática que lo afecta, dándole así la posibilidad de modificarla cuando sea pertinente.

En este orden de ideas, la Educación Ambiental debe planificarse y desarrollarse como un proceso de aprendizaje continuo que puede darse en contextos diferentes: comunidad educativa, comunidad en general, sector empresarial, gestión ambiental por parte de las administraciones, integración de la educación en los planes y proyectos de desarrollo, etc., por lo que cualquier actuación en Educación Ambiental debe abordarse considerando los diferentes puntos de vista y sopesando los distintos factores que influyen en los conflictos, sin olvidar los aspectos sociales, culturales y económicos, así como los valores y sentimientos de la población, partiendo de un enfoque intercultural, interdisciplinario e interdepartamental.

En síntesis, la Educación Ambiental logra que el hombre tome conciencia del medio ambiente y se interese por él, de manera que adquiera los conocimientos, las actitudes, aptitudes, la motivación y la voluntad necesarios para mejorar las condiciones y problemas ambientales desde lo individual y lo colectivo.

La propuesta tiene como objetivo instruir en el conocimiento de los problemas ambientales en su conjunto, con el fin de que la comunidad tome conciencia de su realidad local y conjuntamente con la realización de actividades didácticas-imaginativas-prácticas, adquieran valores, habilidades y actitudes necesarias para lograr un cambio de bienestar en el ambiente.

Los objetivos propuestos se pretenden alcanzar a través de la siguiente metodología:

- Se imparte en las Comunidades, ONG de la región, interesados en el programa.
- Se planifica la aplicación de la Escuela comunitaria de convivencia ambientalista con las Comunidades a través de reuniones previas con los líderes de los concejos comunales.

El Programa se imparte en 7 sesiones, de 4 horas, una vez por semana en horario propuesto por la comunidad

- Se utiliza una encuesta inicial y un cuestionario de evaluación.
- Se entrega a los asistentes un Diploma de asistencia.
- El equipo docente está formado por especialista en el área

### **Aspectos institucionales legales**

- La trascendencia que posee como disciplina para estudiar holísticamente las interrelaciones establecidas entre el hombre y su ambiente. El artículo 107, de la Constitución Nacional, le dio el carácter de obligatoriedad en todos los niveles y las modalidades del sistema educativo; además de la educación ciudadana no formal, razón por la cual los pensum de estudios de la educación básica y el ciclo diversificado la incluyeron como un eje transversal a operacionalizar en cada una de las cátedras dictadas desde el nivel preescolar hasta el bachillerato.
- Cumplimiento de la Misión y Visión de la extensión de la UJGH.

### **PROPUESTA: PROGRAMA DE ESCUELA CONVIVENCIA AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ (UJGH)**

La Escuela Comunitaria de convivencia ambiental, se dirige fundamentalmente a todas aquellas comunidades, concejos comunales, instituciones educativas, ONG, Docentes involucrados, entre otros. Decanato de Extensión y Desarrollo Estudiantil (DEXDE), así como la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Como objetivos del programa se presenta los siguientes objetivos:

- Investigar los componentes que conforman el mundo biofísica y a considerar algunas de las formas en las cuales ellos son cambiados por la actividad humana.

- Suministrar ayuda que permitirá involucrar activamente a los participantes en la exploración de su ambiente
- Estimular la acción positiva que podría ayudar a resolver algunos de los problemas originados por las actividades.

## **Alternativas**

Dentro de las alternativas para la ejecución de la Escuela de Convivencia ambientalista se puede:

- Propiciar el desarrollo de actividades que permitan el ejercicio de identificación de las competencias, responsabilidades y capacidades de los diferentes actores con las comunidades y las instituciones educativas.
- Mejorar la gestión ambiental de las propuestas por parte de los diferentes actores comunitarios, para el logro de sus propósitos, en cuanto a la proyección comunitaria se refiere y sus implicaciones en el manejo adecuado del ambiente.
- Realizar estudios de factibilidad y pertinencia por parte de la UJGH.

Como medio para alcanzar los objetivos planteados se pretende construir un instrumento validado que permita recolectar información confiable a efectos de verificar, calcular y organizar la funcionabilidad de las comunidades en cuanto a resolución de sus problemas ambientales en un 100% de efectividad en los procesos de ejecución. Para alcanzar los objetivos anteriores se han planteado los siguientes módulos, que se recogen en este programa de Escuela de Convivencia Comunitaria:

## **MODULO I: CONCEPTOS, ENFOQUES Y ELEMENTOS BÁSICOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL**

### **CONTENIDO**

- Antecedentes
- Educación ambiental
- Evaluación de la enseñanza para la educación ambiental

## **MÓDULO II: TECNICAS PARTICIPATIVAS DE LA EDUCACION AMBIENTAL**

### **CONTENIDO**

- Técnicas de participación
- Participación ciudadana

## **MÓDULO III: LA PROYECCIÓN COMUNITARIA: CONTEXTO DE GESTIÓN Y DE PARTICIPACIÓN**

### **CONTENIDO**

- Gestión ambiental
- Participación comunitaria
- Leyes ambientales

## **MÓDULO IV: EL RECICLAJE COMO TÉCNICA DE AUTOGESTIÓN EN LA COMUNIDAD**

### **CONTENIDO**

- Reciclaje
- La aplicación de las tres R
- Centros de reciclaje
- Autogestión comunidad

## **MÓDULO V: LOS PROBLEMAS AMBIENTALES: CONTAMINACIÓN, BASURA, ENFERMEDADES**

### **CONTENIDO**

- Contaminación y sus tipos de contaminación
- Problemas ambientales regionales, nacionales y globales

## **MÓDULO VI: ECOEFICIENCIA: AHORRO DE AGUA, ENERGIA**

### **CONTENIDO**

- Ecoeficiencia
- Energía y sus tipos
- Calidad del agua

## **MÓDULO VII: ETICA AMBIENTAL Y SUSTENTABILIDAD**

### **CONTENIDO**

- Ética ambiental
- Desarrollo sustentable o sostenible

### **Aspectos ambientales**

- Adaptación a las comunidades, la formación podrá realizarse en la UJGH y/o en las comunidades involucradas en el Programa de Escuela Comunitaria de conciencia ambiental

### **Conclusión**

Se espera obtener como resultado la capacitación de los líderes de la comunidad que brinda la UJGH mejorando sus competencias al 100%, al proporcionarles las herramientas necesarias para que puedan ejercer la resolución de sus problemas ambientales. Por otro lado, mejorar significativamente en la búsqueda de las posibles soluciones, favoreciendo así el cambio actitudinal requerido para promover el desarrollo sustentable.

La educación ambiental debe ser considerada como el proceso que le permite a los individuos y los colectivos, comprender las relaciones de interdependencia con su entorno, a partir del conocimiento reflexivo y crítico de su realidad biofísica, social, política, económica y cultural, para que a partir de la apropiación de la realidad concreta (problemas prioritarios de diagnóstico y de relevancia en la vida cotidiana), se puedan generar en él y en su comunidad actitudes de valoración y respeto, por sí mismo y por el ambiente.

La propuesta debe comenzar introduciendo aspectos ambientales. El conocimiento ambiental es el eje básico para ubicar al participante en la realidad de su entorno y sensibilizarlo para la conservación y preservación de su ambiente; sin embargo, no es suficiente ya que sólo piensa en hacer acciones para cuidar el entorno pero no las materializa.

No basta con los contenidos ambientales, el participante debe visualizar más allá la situación del ambiente, con gráficas, datos, cuadros, mensajes e imágenes bien ilustradas, asimismo, la información debe darse con base en hechos reales.

Las propuestas deben ser un modelo, donde el participante además de obtener el conocimiento ambiental, debe realizar actividades didácticas-imaginativas prácticas, para lograr una mayor sensibilidad y conciencia para la conservación y preservación del ambiente.

## **Referencias Bibliográficas**

Aguilar, M. (2005, julio). Revisión crítica y propuestas operacionales acerca del concepto de Participación Comunitaria. Su aplicación en el campo de la salud comunitaria. Ponencia presentada en SASE 18th Annual Meeting on Socio-Economics. Budapest, Hungría.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (Extraordinaria) N° 36.860*. 2000, Marzo 15.



- Chinoy, E. (1968). *Introducción a la sociología*. Argentina
- De Pablos, J. y Sánchez, L. (2002). Significación de la calidad de vida y revitalización del espacio urbano. Un estudio de caso. *Fermentum*, 34, 415-446.
- De Pablos, J. y Sánchez, L. (2003). Estilos de vida y revitalización del espacio urbano. *Papers: Revista de Sociología*, 71, 11-31.
- El Troudi, H., Harnecker, M. y Bonilla-Molin, L. (2005). *Herramientas para la participación*. Caracas: Corporación Venezolana de Guayana.
- Flores, A. (2003). *La cultura y la participación ciudadana en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo*. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, La Morita.
- Fracasso, L. (2000). La planificación comunitaria y participación en los procesos de decisión: Categorías de análisis y argumentos. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Nº 216, Marzo.
- Montero, M. (1996). *La participación: Significado, alcances y límites*. Caracas: CESAP.
- Navarro, C. (2008). *Participación local*. Madrid: Boletín CIS Nº4.
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. EEUU, *Prevention Human Services*.
- Sánchez, E. (2000) *Todos con la esperanza. Continuidad de la participación comunitaria*. Caracas: CEPFHE, Universidad Central de Venezuela.
- Sánchez, L. y De Pablos, J. (2005). El barrio visto por sus pobladores: Búsqueda de elementos significativos para la calidad de vida. *Cuadernos Geográficos*, 36, 291-306.
- Tovar, L.; Espejo, M. (2008) Una mirada a la participación comunitaria en el proceso de contraloría social. Paradigma Maracay v.9 n.2 dic.**
- Wiesenfeld, E. (2001). *La autoconstrucción: Un estudio psicosocial del significado de la vivienda*. Caracas: CEPFHE-Universidad Central de Venezuela.

# EDUCACIÓN AMBIENTAL EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Dayli Quiva\* María Araujo\*\*

9JJGH-122

## Resumen

El objetivo es mostrar los resultados obtenidos con la aplicación de una propuesta bajo la modalidad de investigación-acción participativa. Se presentan los resultados que generó la ejecución de proyectos ambientales ejecutados por estudiantes, durante 2006-2016. Los porcentajes totales se encontraron en el siguiente orden decreciente: 23% programa desarrollo social y calidad ambiental, 19% campañas informativas con fines ambientales, 18% valores ambientales, 15% brigadas ambientales y rescate de áreas verdes, 13% programa de reciclaje, 5% administración de los recursos, 4% cambio climático, 3% rescate del zoológico y jardín botánico. Los estudiantes expresan parcialidad por algún contenido, se da respuesta a las necesidades del alumno y a las exigencias curriculares, tomando en cuenta las tendencias actuales con relación a la educación para la sostenibilidad.

**Palabras clave:** Educación, Ambiente, Estudiantes.

## ENVIRONMENTAL EDUCATION IN THE ACADEMIC FORMATION OF UNIVERSITY STUDENTS

### Abstract

The objective is to show the results obtained with the application of a proposal under the modality of participatory action research. The results generated by the execution of environmental projects executed by students during 2006-2016 are presented. The total percentages were found in the following decreasing order: 23% social development and environmental quality program, 19% information campaigns for environmental purposes, 18% environmental values, 15% environmental brigades and rescue of green areas, 13% recycling program, 5% resource management, 4% climate change, 3% zoo rescue and botanical garden. The students express partiality for some content, they respond to the needs of the student and to the curricular requirements, taking into account the current trends in relation to education for sustainability.

**Keywords:** Education, Environment, Students.

\* Doctor en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciado en química (LUZ). Profesor en la Cátedra de Educación Ambiental en la UJGH. PEII Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: dquiva@ujgh.edu.ve

\*\*Estudiante del Programa de Doctorado de Educación Ambiental (UPEL). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciada en Biología (LUZ). Profesora en las cátedras de Ciencias Naturales y Educación ambiental. PEI Nivel A. Investigador adscrito al centro de Humanidades Artes y Educación (CIHAE). maria.araujo@uujgh.edu.ve

## Introducción

La educación ambiental alcanza su manifiesto internacional en 1972 con la declaración de Estocolmo, donde se implantó en la agenda política internacional la dimensión ambiental para condicionar el modelo tradicional de crecimiento económico y del uso de los recursos naturales. Enkerlin y col., (1997) la definen como un proceso de adquisición de valores y clarificación de conceptos cuyo objetivo es desarrollar actitudes y capacidades necesarias para entender y apreciar las interrelaciones entre el hombre, su cultura y su entorno biofísico.

De la misma manera la educación ambiental también incluye la formación de la persona para que participe en la toma de decisiones y la formulación de un código de conducta relacionado con los temas relativos a la calidad ambiental.

De tal forma, pronunciamientos internacionales de la Organización de las Naciones Unidas en 1993, durante el acto Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, celebrado en Roma, señalan que: El desarrollo sustentable es el manejo y conservación de la base de los recursos naturales y la orientación del cambio tecnológico e institucional, de tal manera que aseguremos la continua satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras (Vásquez, 2001).

De acuerdo con esto, nace la necesidad de poseer un mejor conocimiento del ambiente biofísico, de adquirir habilidades adecuadas para utilizar este conocimiento, y de iniciar acciones tendientes a un uso sensato del ambiente sin perturbar el equilibrio ecológico. Ahora bien, Novo (2009) señala que la educación, tiene que caminar hacia una renovación inteligente del arte de vivir y avanzar hacia la convivencialidad, restituyendo la comprensión del valor de la naturaleza y contribuyendo a la equidad social y la diversidad cultural. Educar es favorecer el progreso humano, pero el de toda la humanidad, no el de una pequeña parte privilegiada a costa del resto, como viene sucediendo históricamente.

Por otro lado, la participación ciudadana representa el compromiso de la persona que pertenece a una comunidad nacional, de asumir su responsabilidad y su rol en todo el ciclo de su vida, desde niño y como joven que empieza a aprender y entender sus relaciones con ese colectivo; una conciencia que cambia con la edad (Plata y Plata, 2009). Actualmente los nuevos modelos educativos se fundamentan principalmente en el trabajo del conocimiento, y más concretamente, en su especialización, lo que indica una prevalecía del talento y desarrollo humano, acompañado por un profundo sentido de conservación ecológica, establecido en los reglamentos constitucionales.

La educación ambiental en Venezuela, si bien tuvo un inicio tardío respecto a otros países, ha mantenido un ritmo creciente. Los adelantos logrados, permiten afirmar que el proceso se encuentra en

fortalecimiento, en este sentido resulta indiscutible la necesidad de redimensionar el concepto de la persona/ciudadana en su doble dimensión: como individuo y como colectivo, debido a que toda sociedad exige un comportamiento digno de todos los que participan de ella, donde cada miembro se convierte en un promotor y garante del sistema de vida. Desde 1999 la Constitución Bolivariana de Venezuela señala la necesidad en los estudiantes de facilitarle competencias que más allá de la integralidad, permitan sentar bases sólidas y efectivas en el ejercicio social del futuro profesional del país.

El país cuenta con numerosas leyes, decretos, ordenanzas y tratados internacionales capaces de darle sustentación legal al desarrollo de propuesta de este tipo, entre estas se encuentran: en primera instancia, el artículo 127, el cual expresa que “es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Así mismo, en el artículo 107 establece que la Educación Ambiental debe ser obligatoria en todos los niveles y modalidades del sistema educativo formal y no formal.

La Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), a través de la cátedra de Educación Ambiental, asignatura obligatoria para el segundo semestre de carreras humanistas, administrativas y tecnológicas en la institución, incrementa las capacidades creativas de los alumnos, propiciando un diálogo de saberes y enmarcada bajo los lineamientos curriculares universitarios, percibiéndose como pionera en la formación integral de los futuros profesionales que de ella egresan. El objetivo de este trabajo es mostrar los resultados obtenidos con la aplicación de una propuesta bajo la modalidad de investigación-acción participativa, a través de la puesta en marcha de proyectos teóricos-prácticos, abarcando las líneas de investigación de interés de los estudiantes..

## **Fundamentación teórica**

### **1. Educación ambiental**

La Educación Ambiental es un proceso que dura toda la vida y que tiene como objetivo impartir conciencia ambiental, conocimiento ecológico, actitudes y valores hacia el medio ambiente para tomar un compromiso de acciones y responsabilidades que tengan por fin el uso racional de los recursos y poder lograr así un desarrollo adecuado y sostenible. Los objetivos de este tipo de educación vienen definidos por la UNESCO, y son los siguientes:

- Toma de conciencia: concienciar a la gente de los problemas relacionados con el medio.
- Conocimientos: ayudar a interesarse por el medio.

- Actitudes: adquirir interés por el medio ambiente y voluntad para conservarlo.
- Aptitudes: ayudar a adquirir aptitudes para resolver el problema.
- Capacidad de evaluación: evaluar los programas de Educación Ambiental.
- Participación: desarrollar el sentido de la responsabilidad para adoptar medidas adecuadas.

La educación tiene que iniciarse lo más pronto posible ya que de esta manera, si los niños son capaces de identificar y solucionar problemas ambientales en edad temprana, podrán continuar con ello en la edad adulta y ser capaces de tomar una decisión, dando posibles respuestas a la problemática que tenemos en la actualidad. Además es imprescindible que los niños se sensibilicen con el medio y cojan hábitos sostenibles ya que el concepto de Desarrollo Sostenible les afecta a ellos y tendrán que ser capaces de racionalizar sus recursos para no comprometer los de futuras generaciones (Vásquez, 2001).

En esencia, «puede afirmarse que la educación ambiental es consecuencia del cambio de lectura que el hombre empieza a realizar, a fines de la década de los sesenta, del escenario de su vida. En ese momento, los efectos del modelo industrializador y de la tecnología sobre la naturaleza comienzan a hacerse visibles, al tiempo que se ensanchan las brechas entre el Norte rico y un Sur que está siendo cada vez más empobrecido. Ello hace que los objetivos de este movimiento educativo surjan, desde el principio, atentos a los aspectos ecológicos y los sociales. Lo específico de esta educación es, por tanto, que, sin abandonar los problemas de los individuos, extendió sus objetivos al contexto, incorporando las relaciones entre los sujetos y la naturaleza y con los demás seres humanos, en una escala que vincula lo local con lo global.

Este ensanchamiento de los horizontes del saber, supuso un gran compromiso con el conocimiento y situó a la educación ambiental como una vía de replanteamiento de nuestras relaciones con la biosfera, a la vez que un instrumento de transformación social y empoderamiento de los más débiles, todo ello con la meta final de conseguir sociedades más armónicas y equitativas (Novo, 1993).

Al mismo tiempo que este enfoque interdisciplinario se relaciona con muchos aspectos de la geografía y las ciencias naturales, debería conducir a la participación en actividades prácticas de la educación ambiental que se orienten hacia una solución de los problemas que enfrenta el medio ambiente global. La Educación Ambiental es un proceso que ayuda a desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para comprender las relaciones entre los seres humanos, sus culturas y el mundo biofísica. Todo programa de educación ambiental deberá incluir la adquisición de conocimientos y la comprensión y desarrollo de habilidades. Ellos deberían también estimular la curiosidad, fomentar la toma de conciencia y orientar hacia un interés informado que eventualmente será expresado en términos de una acción positiva.

La educación ambiental no es un campo de estudio, como la biología, química o física; es un proceso dinámico y eminentemente participativo que pretende desarrollar conciencia, actitudes, opiniones y creencias para la adopción sostenible de conductas en la población, para identificarse y comprometerse con la problemática ambiental local, regional y global. Esta educación busca promover una relación armónica entre las actividades del ser humano y su entorno, con la finalidad de garantizar la vida con calidad de las generaciones actuales y, sobre todo, futuras.

La educación ambiental está dirigida a promover la adopción de un modo de vida compatible con la sostenibilidad, y para lograr esta aspiración, es imprescindible elevar el nivel de conocimiento e información, de sensibilización y concientización de los ciudadanos, científicos, investigadores, gobiernos, la sociedad civil, instituciones y organizaciones. El desarrollo de actitudes, opiniones y creencias debe apoyar la adopción sostenida de conductas que guíen a los individuos y a sus grupos, para que cultiven, fabriquen, compren sus bienes, desarrollen tecnología, etc. de forma que minimicen la degradación del paisaje y/o características geológicas de una región, la contaminación del aire, agua o suelo, y las amenazas a la biodiversidad.

## **2. Formación académica**

La búsqueda de la calidad en educación ha de constituirse como un proceso reflexionado, sistematizado y consensuado por parte de todos los miembros de la comunidad educativa, con el objetivo de llevar a cabo la valoración de la situación en la que tienen lugar los diferentes fenómenos educativos. Esto dará lugar al descubrimiento de las potencialidades de la institución y de los elementos que la constituyen, ayudará a identificar las debilidades y potenciará el desarrollo de propuestas innovadoras que ejecuten el cambio deseado y consigan un desarrollo continuo y constante, tanto de la organización como de sus miembros.

Un estudiante socialmente responsable es un individuo capaz de comprometerse, escuchar y ponerse en el lugar del otro, es un ciudadano empático que se preocupa no sólo por su bienestar sino por el bienestar de todos los que lo rodean (Martí y Martí, 2010). En este sentido, se puede ver a la universidad como un camino para que los individuos logren desarrollarse integralmente con el fin de que sus acciones contribuyan al mejoramiento de la sociedad. Los comportamientos socialmente responsables y las conductas prosociales se producen en gran medida por el desarrollo empático y emocional del individuo; de hecho, algunos autores plantean que los déficits o retrasos en el desarrollo empático y la teoría de la mente son fuertes predictores para desarrollar conductas antisociales, habilidades sociales inadecuadas, problemas para hacer juicios morales y dificultades en las relaciones interpersonales (Davis, 2004).

Martí (2011) plantea la importancia de conocer el papel de la formación universitaria sobre la responsabilidad social en los estudiantes; dicha responsabilidad estaría fundamentada en el desarrollo empático y los valores. En su investigación, analizó la responsabilidad social mediante el estudio de la auto-atribución de comportamiento socialmente responsable y los valores entendidos desde una perspectiva multidimensional, en la cual la empatía es un mecanismo que subyace tanto a los procesos cognitivos como a los emocionales y los valores.

La formación académica y la vida estudiantil en las instituciones de educación superior atraviesan por cambios acelerados y grandes transformaciones. Algunos de estos cambios han exacerbado la tensión de la profesionalización y el credencialismo en las universidades, en particular en los enfoques de formación académica y profesionales por competencias y la complementariedad de la vida estudiantil. En el ámbito de la formación de la conciencia universitaria, las competencias no pueden dejar a un lado o reducir los contenidos en la formación, por lo cual va a ser necesario contar con otros referentes que permitan trabajar en forma simultánea e interactiva con las competencias, los contenidos, las metodologías y la evaluación de los aprendizajes (Aponte, 2004).

Al considerar a la formación como proceso, la competencia se confunde con la “calificación” que se refiere ‘al conjunto de conocimientos y habilidades adquiridos durante las actividades y vivencias de la formación y socialización de la vida de estudiante en la educación general y la educación superior, mientras que las competencias se definen en términos de aspectos del acervo de conocimiento y habilidades necesarios para llegar a resultados requeridos a una circunstancia determinada con una capacidad real contextualizada para lograr un resultado esperado. La competencia es una construcción a partir de una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y recursos del ambiente (relaciones, información, documentos, tecnología, métodos, procedimientos, entre otros) que son movilizados para lograr un desempeño.

Por lo anterior, las competencias se consideran como un ‘bagaje intransferible de conocimientos, habilidades y actitudes’ que las personas necesitan para su desarrollo personal, la inclusión y el trabajo que debería lograrse durante los estudios, y que vienen a constituir la plataforma del aprendizaje a lo largo de la vida por los cuales se pueden manejar de forma apropiada los desafíos, situaciones complejas y solución de problemas que se les plantea a las personas para que puedan actuar de una manera responsable y adecuada. Este bagaje tiene que integrar conocimientos complejos, habilidades y actitudes como resultado de los procesos de formación y socialización del educando durante la vida de estudios.

Al diseñar estrategias curriculares simultáneas y articuladas, habría que considerar el uso amplio de las competencias transversales y formales (competencias de análisis, sistémicas, entre otras) para analizar e

interpretar el contexto social, cultural y personal de los estudiantes (necesidades de aprendizaje) para poder diseñar y planificar adecuadamente las estrategias de formación-aprendizaje durante la vida estudiantil que apuntan hacia la integración de las funciones de la universidad de la formación académica con las experiencias de vida de los estudiantes durante sus estudios en la institución y como egresados, si hay expectativas de que estos contribuyan a la institución como ex alumnos.

Una formación universitaria orientada por los requisitos de la era del conocimiento con responsabilidad social basada en conocimiento y competencias humanas, articula conocimiento complejo, conocimientos globales, conocimientos profesionales y experiencias del mundo del trabajo reconociendo las necesidades sociales y problemas de la realidad. Las necesidades de conocimiento y competencias del egresado se determinan con la investigación, y el diagnóstico de las experiencias de la realidad social, de la práctica de las profesiones, la docencia universitaria y el desarrollo de las disciplinas; el mundo del trabajo, y en relación con la identidad y misión de la institución. Esta combinación de elementos permite determinar hacia donde se va dirigir la formación universitaria y la vida estudiantil, de donde se desprenden las competencias a desarrollar para la ciudadanía, el trabajo y la práctica de las profesiones de los egresados (Benedito, Ferrer, y Ferreras, 1999).

## **Métodos**

La cátedra de Educación Ambiental, asignatura obligatoria para el segundo semestre de carreras humanistas, administrativas y tecnológicas en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, propone una educación ambiental enmarcada bajo la metodología de Investigación-Acción-Participación, el cual es un orientación, aplicado a estudios sobre realidades humanas, con la participación de la comunidad involucrada en ella (en este caso: Instituciones educativas públicas en el nivel preescolar y primaria de algunos municipios del Estado Zulia). Para la muestra se seleccionados todos los estudiantes que cursaron Educación Ambiental durante los semestres consecutivos, de 16 semanas cada uno, durante los años 2006 y 2016, abarcando proyectos los cuales fueron ejecutados por estudiante cursantes de la asignatura.

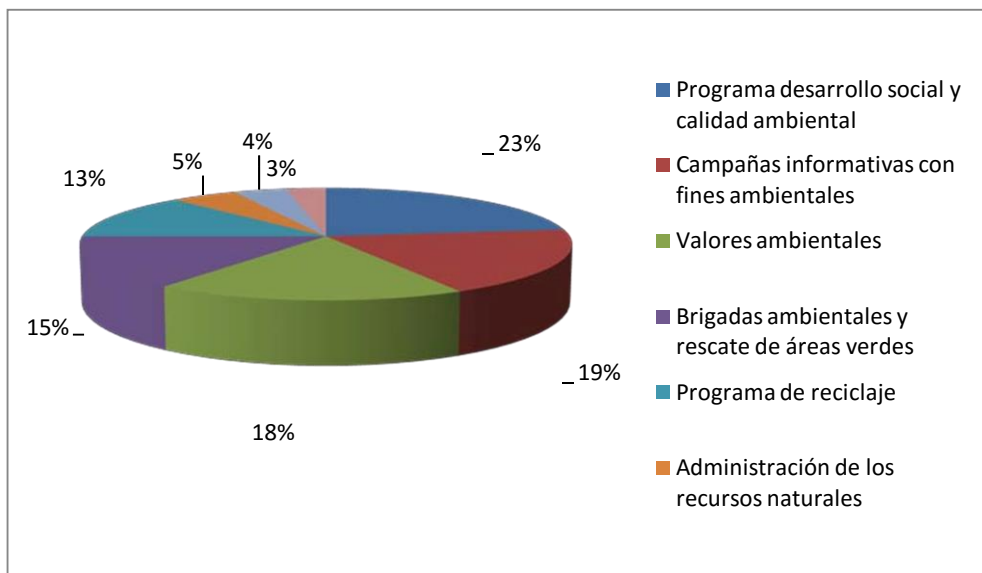
La propuesta es ejecutada a través de proyectos teóricos - prácticos, según las preferencia de los estudiantes por los contenidos establecidos como líneas de investigación de la cátedra. La idea considera como punto de inicio para el avance del curso, las preferencias de los estudiantes por los contenidos establecidos como líneas de investigación de la cátedra, en cuanto a los tópicos que estos prefieren estudiar y fomentar en los proyectos. Este aspecto ha sido considerado como trascendental (Novo, 1993; García, 2004) ya que es importante propiciar el mayor clima de interés por parte de los estudiantes dentro del curso, de forma tal que sus intereses se vean reflejados en el desarrollo del mismo, en base a las líneas de investigación.



Una vez recabada esta información, se establece la frecuencia de respuesta y se determina aquellas preferidas, de manera de conocer cuáles son en mayor medida los intereses de los diferentes grupos. De esta forma, se organizan los contenidos que serán objeto de estudio durante el periodo académico. Las líneas de investigación representan los siguientes contenidos: Programa desarrollo social y calidad ambiental, Campañas informativas con fines ambientales, Valores ambientales, Brigadas ambientales y rescate de áreas verdes, Programa de reciclaje, Administración de los recursos, Cambio climático y Rescate del zoológico y jardín botánico.

## Resultados y Discusión

El contenido que mayor preferencia tuvo en los estudiantes cursante de la asignatura fue el de Programa desarrollo social y calidad ambiental (23%). Luego estuvo el contenido de Campañas informativas con fines ambientales (19%). En tercer lugar, un (18 %) de Valores ambientales. Brigadas ambientales y rescate de áreas verdes (15%), estuvo en cuarto lugar y luego programa de reciclaje con 13%, Administración de los recursos naturales, Cambio climático y Rescate del zoológico y jardín botánico (5, 4 y 3%), evidenciándose, a partir de estos últimos valores, menor frecuencia de selección (Figura 1).



**Figura 1. Respuestas de los estudiantes con relación a las líneas de Investigación**

Desde el punto de vista formativo, se puede observar que, a pesar de que los estudiantes puedan expresar preferencia por algún contenido o línea de investigación en particular, en el desarrollo de la propuesta no se hace énfasis en que algún contenido pueda tener mayor relevancia que otro y no se considera que los contenidos deban tener alguna jerarquía. Por el contrario se da respuesta a las necesidades del alumno y a las exigencias curriculares, tomando en cuenta las ordenanzas legales del país y a la vez se manejan las tendencias actuales con relación a la educación para la sostenibilidad (Romero y Moncada, 2007).

Chávez, Eisenberg, Cuevas, Gutiérrez y Villanueva (2001) señalan que se está gestando una revolución de modelos académicos, con miras a favorecer el desarrollo integral de la personalidad del alumno, con flexibilidad para adaptarse a las circunstancias cambiantes de la vida, que sea capaz de ser y no sólo de hacer, que permita una crítica reflexiva y realista, que mejore sus relaciones interpersonales aprendiendo a colaborar y respetando su individualidad, que logre exportar sus aprendizajes a otros contextos y que adquiera otros conocimientos y transformaciones de manera versátil. De la misma manera Medellín y col (1993), promueven a abordar la realidad desde enfoques más complejos a largo plazo, que incluyan aspectos sociales más amplios, que entiendan y propongan sobre lo ambiental y que también reconozcan al ser humano como partícipe del proceso.

El hecho que el mayor número de estudiantes haya escogido las líneas de investigación: Programa desarrollo social y calidad ambiental, Campañas informativas con fines ambientales y Valores ambientales (60%) implica que para ellos la Educación Ambiental reside principalmente en generar conciencia, a través del conocimiento y la acción, que es lo que concibe de la Educación Ambiental un proceso. En tal sentido, se puede considerar como satisfactorio el desarrollo de la propuesta, ya que se aprecian respuestas que indican una concepción adecuada de lo que debe ser este proceso educativo.

Lo antes expuesto permite establecer como implicación educativa que la propuesta no sólo ofrece una diversidad en cuanto a las temáticas ambientales, sino que, además, motiva a los estudiantes a tener a la vez variedad de preferencias hacia éstas. Sin embargo, no se descarta la revisión de las líneas de investigación con el fin de lograr que los estudiantes alcancen un concepto de Educación Ambiental mucho más profundo.

Los resultados permiten establecer que la propuesta puede ser considerada una opción para el desarrollo de la Educación Ambiental a nivel Universitario. La Educación Ambiental debe promover que los estudiantes se sientan en gran medida identificados con el mismo, ya que este tipo de asignatura no busca la formación de individuos en un área en particular, sino que pretende contribuir a la formación de individuos con acciones enmarcadas dentro de la sostenibilidad, donde los estudiantes, además de

comprender la dinámica de los ecosistemas y las acciones más apropiadas para su conservación, se involucren en la resolución de los problemas que se encuentran en su contexto social.

### **Conclusiones**

La propuesta de formación ambiental para estudiantes universitarios considera los intereses de los estudiantes como punto de partida para el desarrollo de la asignatura.

A pesar de considerar los intereses de los estudiantes, no se obvian contenidos de gran importancia para su formación ambiental y tampoco se considera que algunos tengan mayor valor que otros. La propuesta se caracteriza por propiciar el desarrollo de un pensamiento crítico en los estudiantes, así como la capacidad de comprender de forma más apropiada la realidad ambiental.

La propuesta ofrece, además, una opción didáctica en Educación Ambiental que incentiva a fortalecer la investigación y la extensión universitaria.

Por otra parte, esta oferta educativa no es rígida. Por el contrario, se evidencia su flexibilidad y capacidad para modificarse según las necesidades, el contexto social y las nuevas tendencias que surjan en materia educativa ambiental.

La aplicación de los proyectos permitió que los estudiantes desarrollaran una concepción apropiada sobre la importancia de la Educación Ambiental, considerándola como un proceso que va desde la toma de conciencia hasta la acción y puede considerarse a la vez como el inicio de un individuo más responsable y comprometido con el ambiente, siempre y cuando éstos se mantenga y mejoren en el tiempo y tomando en cuenta las ordenanzas legales del país y a la vez se manejan las tendencias actuales con relación a la educación para la sostenibilidad.

### **Referencias bibliográficas**

Aponte, E. (2004) Hacia la universidad de autogestión del conocimiento. San Juan: Universidad de Puerto Rico, Centro de Investigaciones Educativas CUADERNOS de Investigación, No. 18.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial No 36.860 del 30 de Diciembre de 1999. Caracas Venezuela.

Benedito., Ferrer, V., Ferreras, V. (1999) La formación universitaria a debate. Barcelona: Universidad de Barcelona Editores.

- Chávez T., R. Eisenberg, V. Cuevas, J. Gutiérrez y. L. Villanueva. (2001). Retos en la conformación de grupos interprofesionales para la formación ambiental desde la investigación acción participativa. Disponible: en Revista de Educación Nueva Época
- Davis, K. (2004). Oprah's club and the politics of across-radical empathy. *International Journal of Cultural studies*, 7 (4), pp. 399-419. DOI: 10.1177/11367877904047861.
- Enkerlin E., G. Cano., R. Garza y E. Vogel. (1997). *Ciencia ambiental y desarrollo sostenible*, International Thomson Editores.
- García J. (2004). *Educación ambiental, constructivismo y complejidad*. España: Díada. Romero N y Moncada J. (2007). Modelo didáctico para la enseñanza de la educación ambiental en la educación superior venezolana. *Revista de Pedagogía*, Vol. 28, N° 83, 443-476.
- Marí, J. y Martí, M. (2010). La responsabilidad social: ¿una universidad empática?. *Revista NouDice*, 362 (4). Recuperado de: <http://www.uv.es/noudise/362.pdf>.
- Martí, N. J. (2011). *Responsabilidad social universitaria: estudio acerca de los comportamientos, los valores y la empatía en estudiantes de universidades iberoamericanas*. Tesis publicada por la Universidad de Valencia. España. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=25394>
- Medellín M., L Nieto-Caraveo. H Zabala y F Díaz –Barriga (1993). Implicaciones curriculares de la formación ambiental en la educación profesional, propuesta de un modelo integrador. En revista *perspectivas docentes*, N° 11, Universidad de Juárez del Estado de Tabasco, ISSN 0188 – 3313, 43 – 50.
- Novo M. (1993). *Educación ambiental*. Colombia: REI.
- Novo M. 2009. La educación ambiental, una genuina educación para el desarrollo sostenible. *Revista de Educación*, número extraordinario 200, 1 5-217.
- Plata D y Plata O (2009). *Ambiente, economía, tecnología y sociedad: componentes clave para el desarrollo sostenible*. *Multiciencias*, vol. 9, N° 1 7-12.
- Vásquez G. 2001. *Ecología y formación ambiental*. Segunda edición. Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V. 275- 286.

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 3.**

**ÁREA DE HUMANIDADES,  
ARTE Y EDUCACIÓN**

**INDIVIDUO-ESTADO-  
SOCIEDAD**

# FILOSOFÍA DEL COCO. UN ESTILO DE VIDA SANA

9JJGH-04

Wilmer Piñeiro\*

## Resumen

Este ensayo se postula bajo la metodología hermenéutica desde una historia de vida, por lo que aquí se expresa es producto de la experiencia misma. Cada etapa de la vida tiene una razón de ser por su propia naturaleza, fundamentalmente si la concebimos como un don especial irreplicable, por tal juicio se debe vivir profundamente con pasión, con intensidad, pero con alegría de cara a Dios y en lo posible en "Gracia Divina". La "filosofía del coco", aplicada al hombre es posible entenderla de forma comparativa; el coco tiene su concha como un escudo para conservar su esencia: el fruto. Si lo llevamos al plano existencial; indudablemente la vida nos hace ser como el coco, vamos creando una coraza, en ocasión usamos como escudo o simple máscara para cubrir y esconder lo que somos realmente.

**Palabras clave:** Filosofía, Educación, Valores.

## COCO PHILOSOPHY. A HEALTHY LIFESTYLE

### Abstrack

This essay is postulated under the hermeneutic methodology from a life history, for what is expressed here is a product of experience itself. Each stage of life has a reason for being by its very nature, fundamentally if we conceive it as a special gift unrepeatable, by such a judgment one must live deeply with passion, with intensity, but with joy facing God and where possible in "Divine grace". The "philosophy of the coconut", applied to man is possible to understand it in a comparative way; The coconut has its shell as a shield to preserve its essence: the fruit. If we take it to the existential plane; Undoubtedly life makes us be like the coconut, we are creating a breastplate, on occasion we use as a shield or simple mask to cover and hide what we really are.

**Keywords:** Philosophy, Education, Values.

\*Maestrante en: Administración de la Educación Básica (UNERMB). Licenciado en Educación, Mención: Lengua y Literatura (UNICA). wilpin2007@hotmail.com

## **Introducción**

La filosofía del coco, es una propuesta que se aproxima a un ensayo literario, el cual nace de la experiencia maravillosa de un retiro espiritual, en el que necesariamente se requiere mucha concentración para lograr la conexión con lo que llamamos mundo espiritual. Y aquí me refiero a la dimensión religiosa, considerada de mucha importancia en la praxis educativa, porque ella forma parte del fundamento axiológico de la filosofía humana cristiana.

En este marco de ideas; este ensayo, más que una experiencia particular de carácter espiritual, es una propuesta que pretende ser una filosofía; entendida como estilo de vida sana que se articula con la práctica religiosa y el hecho educativo; es decir, llevar una vida sana con el rol de docente pero fundamentada en la experiencia espiritual. Las posibilidades de hacerla parte de la vida misma, sólo depende de la forma en que la puedas entender o concebir; es cuestión no solo de interpretación, sino más bien de actitud.

La filosofía de la educación más allá de posturas teóricas de carácter metódica; plantea la reflexión profunda de la educación como fenómeno social; pero con una concepción también ontológica del ser como tal, es decir; considera al ser no solo como objeto cognitivo-pensante; sino también como objeto cognitivo-espiritual. Las personas son capaces de alcanzar competencias y habilidades relacionadas a las ciencias; pero vinculadas también al conocimiento espiritual como experiencia religiosa.

En consecuencia la filosofía del coco tiene una connotación implícita en la comparación de la filosofía del hombre o estilo de vida, con el ejercicio de la docencia, pero dentro de una dimensión religiosa; es decir, asumir un estilo de vida basado en principios educativos que requieren convicción, creencias y prácticas religiosas en un escenario armónico y sosegado, que permita experimentar a través de ejercicios espirituales y de contemplación, la capacidad de ser persona; inmerso en un mundo convulsionado y contradictorio.

Esto implica quitarse todas las etiquetas sociales, títulos, gentilicios, poderes políticos, económicos, e inclusive ataduras que nos atrapan en nuestra sique; las cuales muchas atentan con nuestras emociones, reacciones y formas de ser, que pudieran llevarnos a extremos enfermizos hasta la muerte. La capacidad de ser persona, contrasta entonces, con posturas de orden biológicas; ya que no se concibe individualista sino personalista, tiene que ver con la persona capaz de realizarse y no con el individuo incapaz de realizarse.

Porque, precisamente la gran diferencia, entre un individuo y una persona es la capacidad de realizarse. No es contradictorio en cuanto a la concepción científica-biológica; la cual plantea que el principio de todo individuo es nacer, crecer, reproducirse y morir; esa es la semejanza. Es una gran verdad sociológica, antropológica, religiosa y filosófica que el hombre es trascendental por su condición humana de ser persona. “Y creó Dios al hombre a su imagen”, así está escrito en el libro del Génesis de la Biblia Cristiana (Gén: 1,27).

Por tal motivo, esta propuesta es una reflexión filosófica con el propósito de asumir una actitud positiva y cambiar el estilo de vida en una sociedad acelerada, estresante, consumista, agotadora, discriminatoria, que nos enclaustra fóbicamente en tabúes tradicionales heredados en la familia de generación en generación que han marcado profundamente nuestra conducta humana; aglutinando en nosotros, elementos tan negativos que terminamos siendo gente tóxica. Agente contaminante de nuestros semejantes más cercanos: los hijos y estudiantes.

La filosofía del coco plantea un estilo de vida sana, asumiendo una actitud positiva, ante las adversidades de la vida misma de cara a nuestra realidad social y profesional. Porque si bien es cierto, la calidad de vida del docente venezolano es cuestionable; indicador que no se ha puesto en la palestra pública de discusión en los llamados “Congresos Pedagógicos de la Patria”. Sin embargo, hay quienes dicen que es la profesión más fácil, de menos riesgo con más vacaciones. Pero, la realidad es la profesión peor pagada, con alto índice de jubilados enfermos de estrés y baja calidad de vida.

Ante esta situación; que trastoca a profesionales de la educación y de otros gremios también; se propone una forma sencilla y práctica de llevar una vida sana que requiere únicamente disponibilidad, convicción y amor propio, para desconectarse con los elementos nocivos de la salud mental y espiritual. Es necesario aclarar que la filosofía del coco no es un método o manual para combatir el estrés y concentrarse mejor en el trabajo; va más allá de esa postura; e incluso de un simple marco teórico inconcluso, porque requiere de autodominio y ejercicios de concentración de carácter lúdico y de orden espiritual, nada comparado con la práctica del yoga.

Aquí se plantea pues, una forma de concebir la vida del educador a partir de un ejercicio espiritual, descrito con un lenguaje sencillo pero artístico, con un estilo muy personal cercano a la metodología hermenéutica. Concebido dentro del género del ensayo literario. El cual está estructurado en párrafos descriptivos con un nivel narrativo omnisciente.



## **Metodología**

El presente artículo se encuentra enmarcado bajo el método hermenéutico – dialéctico, teniendo como soporte la recolección de información desde una historia de vida. Según Gurdián-Fernández (2007) el método hermenéutico-dialéctico en la investigación socio-educativa representa un peldaño más elevado en relación con la perspectiva estructural, pues articula la relación saber y poder en la que se involucran el sujeto y el medio como objeto de la actividad. De este modo, todos o cualquier investigador se auto-investiga, siendo así las situaciones, fenómenos o acontecimientos de las relaciones sociales, por lo que el objeto de conocimiento no se encuentra en este plano de investigación

Así mismo, se caracteriza desde una historia de vida como lo expresa Chalifoux (1984), citado Deslauriers (2004), puede ser definida como un relato que cuenta la experiencia de vida de una persona. Se trata de una obra personal y autobiográfica, estimulada por un investigador de tal manera que el contenido del relato exprese los puntos de vista del autor frente a lo que recuerda de las diferentes situaciones que ha vivido. No obstante, Deslauriers (2004), la plantea como una técnica de investigación en la cual el investigador busca comprender el medio social, los procesos sociales a partir de experiencias de una persona, pero también de un grupo o de una organización.

### **Una práctica pedagógica**

Estamos dando inicio al acostumbrado retiro espiritual, propio de estos tiempos preparatorios al “Encuentro Nacional de Epicrey (Equipo Pedagógico Integral Cristo Rey); como parte de nuestra formación espiritual del colegio Cristo Rey Maracaibo; nos encontramos justamente en la casa de retiros, Sagrado Corazón de Jesús” de Sierra Maestra. Luego de la primera actividad nos exhortaron hacer silencio, y en lo posible vivir profundamente cada momento de esta experiencia, nos dieron las indicaciones, y cada quien fue al lugar más apropiado.

Buscando finalmente un sitio que me atrapara, después de orar en la capilla, caminé sin apuros, no hay presión en un ambiente tan agradable y acogedor como éste. El lugar te traslada a mundos exóticos, con alfombras aterciopeladas muy mágicas, te pasean por infinitos lugares extraordinarios, te da la impresión que estuvieses en un bosque encantado con una casa de ensueños. No pareciese que fuese un lugar de esta calurosa ciudad, pero así es.

Tenía la inquietud de buscar una experiencia significativa, tal vez de poco valor para los demás, pero que me permitiera por lo menos conectarme con la naturaleza y fortalecer mis principios; ningún espacio se apoderó de mí, no por el lugar mágico, sino porque soy muy distraído. Sin embargo, traté de

impregnarme vagamente de lo que me envolvía, hice un pequeño acto de concentración y respiré profundamente, les confieso, hizo poco efecto, a pesar del esfuerzo.

Decidí caminar lentamente, a la vez que me comía un mango muy bonito que recogí del suelo, pero no me gustó y lo boté; me pareció algo curioso: “Un mango que provoca por lo bonito, pero decepciona por su sabor”. Esto me puso a pensar que la vida tiene tantos sinsabores que se traducen en fracasos y frustraciones; ciertamente tiene sentido el viejo refrán que dice: “No todo lo que brilla es oro”. Eso me pasó con el mango, me dejé llevar por su apariencia hermosa, desconociendo su condición, y me decepcionó tan mal sabor. Reflexioné sin profundidad lo que dicen por allí: “Las apariencias engañan”.

Cerca había una mata tupidita de hojitas verdosas con aspecto débil, era un arbolito encantador y me llamó la atención, un árbol de hicaco; despertó reminiscencias infantiles con un sentimiento melancólico muy fugaz, como la brisa lluviosa que se hizo presente, al instante pasaba por mi memoria imágenes de mi niñez en el patio de la casa de mi abuela Rosa. Me envolvió esa nostalgia que permitió conectarme con el ejercicio.

Era el detalle que faltaba, para que toda la naturaleza se conjugara en una sola voz difuminada, y facilitara el ejercicio de contemplación, en ese escenario casi entristecí, respiré profundamente, me di cuenta que caminaba en un mar de hojas secas, me detuve y patié varias veces las hojarascas para oír su sonido; allí el mal espíritu trató de apoderarse de mi inteligencia, tuve la idea malévola de quemar todo el lugar, vi en mi mente como el fuego se apoderaba de aquel bosquecillo; una linda mariposa me despabiló y en ese mismo momento el buen espíritu bofeteó mi intención y ganó la razón; desapareció por completo esas terribles imágenes fogosas que se adueñaron de mí por un breve santiamén.

Al instante sentí una sensación de sosiego profundo, miré alrededor con aire de grandeza y patié de nuevo las hojas secas para marcar el territorio, eso me gustó mucho. Decidí comerme dos hicanos que descubrí entre las hojuelas, tal vez llevaban tiempo allí tirados, pensé en el mango, curiosamente observé que la mata recién paría; los hicanos estaban casi podridos, ¿Cómo se explica eso?, no le paré y los probé sin asco y sin miedo, los saboreé plácidamente, sorprendido por el sabor tan rico a pesar de su madurez, recordaba los dulces de mi abuelita Rosa quien murió en abril del 84.

Decidí hacer algo distinto, merodeé al medio del bosquecito y encontré un cuartucho de herramientas, era como un taller de trabajo, estaba en una casucha olvidada, suponía era la estancia de los obreros, pasé rápidamente mis miradas como ráfaga que peinaba el lugar, traté de detallar lo que allí había. Salí y luego seguí caminando, vi dos cocos viejos muy amorfos, con piel arrugada como anciano

castigado por el tiempo. Los agarré a la vez que los batucaba cerca del oído para saber si tenían agua, desde su interior salía un silencio sepulcral, entendí que la vejez los secó por dentro sin compasión alguna.

Chocaba los cocos entre sí y rebotaban como dos balones de goma, los golpeé con una piedra y nada, una leve fisura se le hizo en la concha grisácea, los choqué contra el filo de la pared del taller, los golpeé varias veces en una piedra que parecía un monolito milenario, me llamó la atención por su forma y textura, y los cocos cedían, la idea era pelar el coco sin romper su caparazón, increíblemente me sentí inútil.

No supe cuánto tiempo transcurrió, aprecié que el pequeño bosque me consumía hasta el cansancio; no quise mirar lo que ocurría alrededor para no ser objeto de burla, me hice el desapercibido, quería ser invisible. Busqué un martillo y cincel del cuchitril desordenado de chércheres, todo fue inútil, no encontré herramienta alguna, después de un buen rato, por fin logré pelar un coco viejo, el otro lo dejé allí tirado entre las hojas secas caídas por ley natural, para mí era suficiente haber pelado con tanto brío un coco, pelar el otro realmente era un gran desafío.

No pensé si lo que hice estaba bien o mal por el ruido que ocasioné, creo que perturbé la concentración de los que estaban cerca del lugar. Sin embargo, a pesar de todo el esfuerzo que hice, sudé, me ensucié las manos, hasta me machuqué los dedos, no me importó nada y logré pelar el coco viejo como cualquier hombre primitivo; supe que no estaba preparado para el monte, la experiencia de sobrevivencia me había derrotado. El coco lo conservo desde entonces como mi trofeo máspreciado del retiro espiritual, aquí en la casa de ejercicios: “Sagrado Corazón de Jesús” de Sierra Maestra. (Maracaibo)

Observé detenidamente el coco pelado; más calmado y con una emoción muy infantil, trato de sacar un aprendizaje significativo, era lo que buscaba; me cuestiono: es ¿Posible una filosofía del coco? sonrío con cierta picardía, me sentía extraño, era una sensación de héroe ermitaño, tal vez me llamaran loco, me decía en un soliloquio absurdo. La indiferencia bostezó en el momento que entendí todo lo que estaba pasando. Trataba de analizar y darme respuestas para convencerme del cuestionamiento: ¿Cuál es mi principio y fundamento? Esa fue la proposición de la mañana.

Entendí que la vida es un ciclo inalterable, a pesar de... Cada etapa de la vida tiene una razón de ser por su propia naturaleza, fundamentalmente si la concebimos como un don especial irreplicable, por tal juicio se debe vivir profundamente con pasión, con intensidad, pero con alegría de cara a Dios y en lo posible en “Gracia Divina”.

La “filosofía del coco”, así he llamado esta reflexión, aplicada al hombre es posible entenderla de forma comparativa; el coco tiene su concha como un escudo para conservar su esencia: el fruto, llegamos a pensar que por viejo es débil y comprobé que es falso. Si lo llevamos al plano existencial; indudablemente la vida nos hace ser como el coco, vamos creando una coraza, en ocasión usamos como escudo o simple máscara para cubrir y esconder lo que somos realmente.

Con el tiempo esa coraza se hace más dura y va envejeciendo; pero si espiritualmente conservamos la pureza, no perdemos la frescura, nuestra esencia de ser es intacta; entonces vale la pena vivir con la coraza. Todo lo que existe tiene razón de ser en su misma esencia, filosofando me pregunto; ¿Cuál es el sentido de la vida?, ¿Cómo conservar la frescura y no perder la esencia?, qué cuestionamiento tan complejo de reflexionar.

Sin embargo desde mi apreciación, la respuesta no está necesariamente en condiciones económicas, en estatus o roles sociales; ni siquiera en dietas rígidas, gimnasios costosos. A pesar que son elementos no de lujos, sino importantes que podemos hacer parte de la vida, ya que ellos limpian toxina y ayudan a oxigenar el cerebro, más aún en una sociedad convulsionada y contaminada, hoy día son necesarios para la salud.

Parte de la respuesta está, en tener y llevar una “vida sana”. Esto depende de muchos aspectos, entre otros podemos mencionar, espacios para el deporte, la recreación, alimentación balanceada, caminatas de una hora, por lo menos tres veces por semana, escuchar buena música, leer buenos libros, de vez en cuando visitar un lugar extraño, ir a un museo, biblioteca, teatro, cine, disfrutar del baño, conversar con alguien desconocido, montarse en un bus sin ruta planeada, lanzar piedras al agua, contemplar un atardecer, levantarse temprano y meditar, santificar las fiestas, visitar un amigo enfermo, armar un rompe cabezas, bañarse en la lluvia, pero arriba del techo de la casa, y otras cosas más, aunque parezcan absurdas, como acostarse en el piso y observar una hormiga, o exclamarle a una flor una poesía improvisada. Qué importa que nos llamen loco, ¿Quién es más cuerdo, el que tiene sentido común en la vida, o el que comúnmente hace las cosas sin sentido en la vida?

Además es muy importante aceptarnos y valorarnos, dar gracias a Dios por lo que somos, por lo que tenemos y disfrutar de toda su creación, respetando el ecosistema y biodiversidad, con sentido conservacionista para preservar la flora y fauna. Se trata entonces de romper la rutina de lo cotidiano, reinventarnos formas anti estrés, empezando por nosotros mismos, haciendo nuevas cosas sencillas como por ejemplo: cepillarnos los dientes con la otra mano, a la vez que nos estamos afeitando; es cuestión de modificar algunas acciones básicas que hacemos casi de memoria y sin darnos cuenta. Trata en lo posible

programarte positivamente, siempre viendo el lado bueno de las cosas, por muy duras o difíciles que sean, recordar siempre el dicho: “Al mal tiempo buena cara”.

En estos tiempos no es tarea fácil, porque nos imbuimos en un mundo de consumo esquizofrénico, tanto así que somos capaces de “vender el alma al diablo” para obtener cualquier cosa, e incluso por encima de quien sea y al costo que sea. Lo que importa es comprar eso que nos “meten por los ojos” a través del bombardeo psicológico y del lenguaje subliminal de los medios de masa; esto nos pone en la honda de la globalización que tiene que ver obviamente con las nuevas tecnologías de la información. Creemos que estar conectados horas en la red, nos permite tener al mundo en las manos y comunicarnos con todo el mundo, resulta que nos aísla por completo y nos olvidamos de nosotros mismos y del más cercano también.

Contra eso no hay medicina, ni dietas, ni gimnasio, ni posición social, ni riquezas; solo conciencia educada, a través del buen sentido común de la vida, que no sea una vida culpada, oprimida, triste, angustiada, debe ser bien vivida, con humildad, con humor, con alegría, con actitud positiva, perseverante, optimista siempre. Por eso es recomendable, de vez en cuando, hacer un retiro espiritual, para tratar de encontrarnos a sí mismos. Hay quienes se quejan por todo y sobre todo por falta de dinero. Cuando analizamos a este tipo de gente, indudablemente sabemos que son personas tóxicas a los demás, por eso tenemos que crear un escudo protector, para oponer resistencia a esas energías negativas que nos hacen daño. Tenemos que autoevaluarnos para definir nuestro patrón y estilo de vida; y ocuparnos de nosotros mismos

En estos tiempos de consumo excesivo, la vida es más corta para muchos, sobre todo si no tenemos sanos hábitos alimenticios. Cuando tomas bebida espirituosa, como llaman por allí, aguardiente o licores, ¿qué estás ingiriendo?, sino es veneno para el cuerpo, si te jartas todas las noches, una “arepa reina pepeada” o “tumbarrancho” full equipo, como decimos en el argot popular, tan solo por placer y gusto, ¿qué estás consumiendo?, sino es veneno cargado de toxina y grasas polisaturadas que disminuyen el ciclo de vida. No es que sea malo de vez en cuando hacerle jugarreta a la dieta, pero sí es cierto que todo en exceso es malo. Entonces hay que ser educado hasta en el acto de comer, de allí que una alimentación balanceada y sana es lo recomendable.

No es necesario nombrar otros vicios, como el cigarrillo o trasnocharse por gusto. De manera que la conciencia educada es tener sentido común en la vida, es manifiesto de nuestra inteligencia; como parte de la esencia humana que nos pone por encima de los irracionales. Podemos dar respuestas y puntos de vistas particulares, cada quien tiene un estilo de vida, hasta distintas maneras de combatir el estrés; eso se entiende culturalmente, socialmente, filosóficamente, pero ningún aspecto sobrepasa la conciencia y

sentido común. Lo que nos indica cierto grado de madurez para asumir responsablemente una posición referente a la “vida sana”. Como educador me vuelvo a cuestionar: ¿Cuál es mi principio y fundamento?, la premisa de la mañana hacía eco en mi mente.

En nuestras manos de maestros o educadores, sin importar el título que tengamos, está un tesoro bruto, una madera perfumada, fuerte, natural, espera ser esculpida o tallada por nosotros y transformarla en una brillante obra de arte necesaria para... y me vuelvo a cuestionar: ¿Realmente somos maestros?, ¿Maestros de qué?, ¿Para qué? Y más allá del aula, ¿Qué Somos?, muchas veces vivimos de forma contradictoria, es decir, actuamos a espaldas de los valores y principios que profesamos lo cual nos pone de cara a la hipocresía.

Lógicamente, no podemos desvincular la naturaleza de lo que somos, del principio y fundamento. Entonces me atrevo a afirmar que somos maestros de nuestras vidas; lo que implica tener una serie de condiciones que conforman el perfil humano. Una de ella es amarnos a nosotros mismos, sin caer en egolatría, tenernos consideración y respeto. No podemos ser maestros de nada si obviamos el cumplimiento del deber ser, y más aún si carecemos de liderazgo; sobre todo de líder transformador de realidades absurdas para lograr el bien común: la felicidad.

En esta reflexión filosófica, es necesario enfatizar la importancia de la familia; desde los primeros momentos de gestación, hasta la última enseñanza de nuestros padres. La familia se convierte en nuestra primera escuela, desde allí se educa y se fomenta los valores; nuestros padres son los primeros e insustituibles maestros de la vida. Son los pilares de nuestro carácter moral, que nos preparan para vivir y diferenciar las buenas costumbres de cosas banales, de actos inmorales, de aquello que nos minimiza como hijos de Dios, la indiferencia al dolor o sufrimiento del semejante. Porque allí, se concentran los valores humanos cristianos, que se ponen de manifiesto en el día a día con los demás. Desde un sencillo gesto de agradecimiento, un abrazo, una sonrisa hasta un noble acto de caridad.

A pesar de las vicisitudes, no podemos perder nuestra esencia; poner en práctica el mandamiento que dice: “Amar a Dios sobre todas las cosas, y al prójimo como a ti mismo”; la vida tiene sentido cuando hayamos alcanzado la otra orilla. Es decir, si nosotros no trascendemos de simples individuos a personas realizadas, en todas las dimensiones, tanto humana como espiritual, tal vez nuestra vida haya sido un largo transitar sin raíces profundas, que en él y con el tiempo, se borrará por sí solas.

Todo lo contrario como “el coco viejo”, no se pudre y su esencia permanece intacta, difícilmente deja de ser importante para las futuras generaciones. Nos queda prepararnos profundamente, desde las raíces antropológica, ontológica, y cristiana, que nos permitan conocer, asumir y aceptar nuestra historia y

leyenda familiar, para reencontrarnos con la identidad humana, de manera que podamos alcanzar el mayor grado de felicidad posible, hasta la realización como personas, en la nueva civilización del amor para ser como “el coco viejo”.

### **A manera de reflexión**

El mundo globalizado, actualmente está destinado a marcar la humanidad, de tal manera que la robotiza como máquina que deja de pensar para producir, consumir y destruir, afectando directamente sus sentimientos, emociones y creencias; peligrosamente, porque lo minimiza como uno más del montón en un universo de desiguales herido discriminadamente, llevándolo a la esquizofrenia sin cura.

Más allá de saciar necesidades básicas de orden biológico, muchas veces responden al subconsciente, manipulado por el constante bombardeo psicológico del lenguaje subliminal; que responde a las bien trabajadas estrategias de publicidad de los medios de masa. Se hace urgente un mecanismo, diríamos más bien una nueva concepción de ver la vida y combatir esos enemigos, que desde el gen y cromosoma hereditario de la familia y abonados en los grupos íntimos, florecen fácilmente en la sociedad. Nos hacen blanco vulnerable para destruirnos o destruir a otros.

Ante esta realidad terrible, sin hacer eufemismo, reconocemos que las circunstancias del hombre actual no son nada fácil, casi que diría anormal por tantas vanidades en grupos y familias disfuncionales que cada vez son más; y lo que preocupa mucho es la ebullición desenfrenada de violencia, enfermedades extrañas, embarazos a temprana edad, alto índices de desnutrición y en consecuencia mortalidad infantil, jóvenes infartados, drogadicción, prostitución, corrupción, suicidios, gente estresada con mal humor todo el tiempo. Un sinfín de pestes del nuevo siglo.

Muchas veces gente con máscara que raya a la hipocresía por miedo al qué dirán, hasta son capaces de venderse para... pareciera un guión de película de terror; que pudiera llamarse “Destino Miserable Sin Fin”; en donde la naturaleza es el escenario perfecto y protagonista-antagonista a la vez, porque hasta ella responde como fiera celosa por tanto daño recibido por miles de años, y que sigue recibiendo cruelmente.

¿Qué es todo esto?, diría el preludeo de una gran crisis, pero de qué; de todo. Lamentablemente estamos en un caos producto de la crisis generada por nosotros mismos. Ahora bien; ¿Quién/es, son los llamados a parar este caos?

Tal vez mucho están pensando en un Dios, o en un líder mundial con mucho dinero y poder... ¿Será un súper héroe de comiquita?; Cuan peligroso son todos ellos, aun Dios, según sea tu Dios, porque

en la historia de la humanidad cada cultura tenía una concepción de Dios distinta. Nada tiene sentido, pero de cara a la realidad, entonces ¿Qué tenemos que hacer?, cada uno tiene la respuesta... no es momento de buscar culpables, no hay tiempo para eso ni mucho menos cruzarnos de brazos o ponernos a llorar... no hay tiempo para pensar y después veremos cómo solucionar. Es tiempo de actuar, pensar en caliente, actuar y ser. Es lo que nos hace falta ser persona. Y qué tiene que ver esto con ¿la filosofía del coco?

Mucho, pues la filosofía en sí misma es dinámica, a pesar de su pesada carga teórica, por cuanto tiene mucho contenido semántico que varía en su dimensión social, antropológica, ontológica, religiosa, educacional hasta comunicacional.

¿Qué es todo esto?, es la realidad que nos llama a tomar conciencia de mi realidad, tu realidad, la realidad de todos, es tiempo entonces de reconciliarnos con nosotros mismos a través de la naturaleza de Dios, para realizarnos como personas y alcanzar la otra orilla, es decir la felicidad suprema. Por eso la filosofía del coco es una reflexión antropológica y religiosa articulada dimensionalmente en la espiritualidad que invitan a ver y vernos en el gran espejo de la vida llena de todo un poco, desde el punto de vista de razas, color de piel, credo, creencias, cultura, estatus y posición política o títulos con cargos ganados, tal vez con méritos o sencillamente por traspasar por encima del otro, sin importarle nada, hasta descubrirnos como persona.

Porque aunque sea un talento te regaló Dios, y eso es suficiente para ser diferente; entonces la filosofía del coco es tener cuatro dedos de frente; es decir, tener sentido común en la vida como ser inteligente hijo digno de Dios, y dejar de ser un simple individuo mezquino capaz de transformarse y alcanzar el nivel de persona educada en valores humanos cristianos, con el firme propósito de transformar su entorno y a otros positivamente.

Como señala el último párrafo de la propuesta filosofía del coco: “El coco viejo, no se pudre y su esencia permanece intacta, difícilmente deja de ser importante para las futuras generaciones. Nos queda prepararnos profundamente, desde las raíces antropológica, ontológica, y cristiana, que nos permitan conocer, asumir y aceptar nuestra historia y leyenda familiar, para reencontrarnos con la identidad humana, de manera que podamos alcanzar el mayor grado de felicidad posible, hasta la realización como personas, en la nueva civilización del amor”; agregaría para culminar, de cara a Dios.



## **Referencias bibliográficas**

Chalifoux, (2004). Es histoires de vie, B. Gauthier (éd). Recherche sociale: de la problematique á la collecte des données, Sillery: Les presses de l'Université de Québec,277-291.

Deslauriers (2004). Investigación Cualitativa. Guía Práctica. Editorial Papiro. Pereira Colombia.

Gurdián-Fernández (2007). El paradigma cualitativo en la investigación socio educativa. Colección Investigación y Desarrollo. San José Costa Rica.

# **PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PARA PREVENCIÓN DEL DENGUE EN MUNICIPIO SAN FRANCISCO. ESTADO ZULIA.**

**Carmen Lugo \* Jaime Roa \*\***

**9JJGH-33**

## **Resumen**

En la Conferencia realizada por la OPS/OMS 2010 se consideró el dengue como un problema más allá del sector salud, promoviendo la participación comunitaria como clave en la prevención y control del mismo. Se evalúa la participación comunitaria en la prevención en el municipio San Francisco. Estado Zulia año 2016, mediante un estudio descriptivo, transversal, no experimental y de campo. Se trabajó con muestra de 100 personas seleccionadas de tipo no probabilístico que debía ser residente de la localidad presente en el Ambulatorio Urbano Tipo II Betulio González al aplicar la encuesta. Se obtuvo alto porcentaje de participación comunitaria, con lo que se visualizó que la comunidad está consciente de su responsabilidad para el control del vector.

## **COMMUNITY PARTICIPATION FOR DENGUE PREVENTION IN THE MUNICIPALITY SAN FRANCISCO. STATE ZULIA**

### **Abstract**

In the Conference held by PAHO / WHO 2010, dengue was considered as a problem beyond the health sector, promoting community participation as a key in the prevention and control of it. Community participation in prevention in the San Francisco municipality is evaluated. Zulia State 2016, through a descriptive, cross-sectional, non-experimental and field study. We worked with sample of 100 people selected of non-probabilistic type who had to be a resident of the locality present in the Urban Outpatient Type II Betulio González when applying the survey. A high percentage of community participation was obtained, with which it was visualized that the community is aware of its responsibility for the control of the vector.

\* Cursante de segundo año de la Especialidad en Medicina Interna (LUZ). Hospital Central Dr. Urquinaona de Maracaibo. Médico Cirujano (LUZ). carmenandreina12@gmail.com

\*\* Especialista en Medicina Interna (LUZ). Médico y Cirujano (Universidad Industrial de Santander, Colombia). jaimeroa8305@yahoo.com

## Introducción

Existen numerosos virus a nivel mundial transmitidos a los seres humanos desde diferentes mecanismos, incluyendo uno de estos a través de artrópodos, los cuales permiten la sobrevivencia en la naturaleza; en el caso del virus del dengue y su propagación por medio del *Aedes aegypti*, como principal vector, se considera que las condiciones sanitarias locales juegan un papel primordial para evitar la transmisibilidad del mismo.

Los seres humanos al ser afectados por un espectro clínico que varía desde un cuadro asintomático hasta una enfermedad mortal, han tomado un papel protagónico para cortar la cadena de propagación y evitar así el repunte de la enfermedad. Al realizar modificaciones básicas en las viviendas y el estilo de vida de los habitantes de las aéreas afectadas se produce una mejora en las condiciones sanitarias y por lo tanto se corta la transmisibilidad del vector, mejorando a largo plazo la calidad de vida y la morbimortalidad de la enfermedad viral.

Se considera entonces importante evaluar el conocimiento que poseen los habitantes de las localidades para evitar y prevenir el desarrollo de dicha enfermedad y mejorar la prevención desde el hogar a través del uso de telas metálicas en las ventanas, insecticidas, evitar el almacenamiento de agua en el interior de la casa y zonas cercanas, realizar el barrido y desyerbado del patio, y guardar la basura en bolsas cerradas.

El propósito del presente estudio radica en resaltar el impacto significativo de dichas acciones y evaluar la participación comunitaria en la prevención de la enfermedad del dengue en el municipio San Francisco del estado Zulia, por tanto se considera pertinente identificar aquellas que presenten fallas a nivel local con la finalidad de fortalecer las actividades de prevención destinadas al control y erradicación del vector y contribuir a disminuir la incidencia como principal aporte a la comunidad.

**Palabras claves:** dengue, morbimortalidad, prevención.

## Desarrollo

### (a) Fundamentación teórica

#### Dengue

El dengue es una enfermedad viral febril aguda endémico-epidémica, producida por un virus de genoma ARN, perteneciente al género Flavivirus, de la familia Flaviviridae, la cual es transmitida por el mosquito *Aedes aegypti*, como principal vector, de un individuo infectado a un huésped susceptible. Se reconocen actualmente 4 serotipos, antigénicamente diferentes (DEN-1, DEN-2, DEN-3 y DEN-4). Esta enfermedad viral es una de las más importantes a nivel mundial por su morbilidad, mortalidad e impacto

económico. Este mosquito habita muy cerca de los seres humanos y entra en contacto con los mismos fundamentalmente durante el día; con una aparición y proliferación favorecida por ciertas condiciones como son: la existencia de criaderos potenciales, tanto de agua limpia o estancada en pipas, toneles, floreros, neumáticos en desuso, la existencia de maleza o pasto abundante en el patio del hogar o áreas cercanas a este, incluyendo zonas destinadas a la colocación de basura (Ministerio de Salud de Argentina, 2013, p. 51).

Se transmite por la picadura del mosquito hembra (infectada), hematófaga y el periodo de incubación puede ser de 3 hasta 14 días, con promedio de 7 días. De esta manera el vector se vuelve infectante de 8 a 12 días después de alimentarse con sangre de un paciente enfermo (etapa de viremia). Tiene hábitos domiciliarios y peri-domiciliario, pica al amanecer y al atardecer, se reproduce en las acumulaciones de aguas dulces, en áreas tropicales y subtropicales y por tanto no se transmite de persona a persona (Longo, et al., 2012, p. 2132).

En los seres humanos, el virus produce un amplio espectro clínico incluyendo desde cuadros asintomáticos o subclínico que pasan desapercibidos hasta cuadros graves que pueden evolucionar a la muerte especialmente en presencia de factores de riesgo identificables como son, una segunda infección por el virus del dengue independientemente del tiempo transmitido en relación al contacto previo; edad, siendo el mayor riesgo en edades extremas de la vida, bien sea en la infancia o la vejez; y comorbilidades, tales como enfermedades sistémicas previas que produzcan o condicionen inmunosupresión considerando alto riesgo en casos de asma bronquial, diabetes mellitus, lupus eritematoso sistémico y en general todas las enfermedades autoinmunitarias (Longo, et al., 2012, p. 2133).

Además se considera una enfermedad de alto riesgo en los niños, quienes tienen mayor probabilidad de desarrollar una respuesta inflamatoria sistémica con extravasación severa de plasma y evolucionar al choque por dengue; por lo tanto debe ser vista como una sola enfermedad que puede evolucionar de múltiples formas no sólo de acuerdo al serotipo infectante sino además a las condiciones de salud de cada persona.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) basado en los datos recogidos por el estudio DENCO (Dengue Control), ha elaborado por medio de un grupo de expertos, una nueva clasificación del dengue, de acuerdo a las manifestaciones clínicas de la enfermedad y en particular a la presencia de datos clínicos de severidad (signos de alarma). La identificación de la presencia de signos de alarma indica el momento la evolución a las formas graves de la enfermedad. De esta manera esta nueva clasificación facilita la toma de decisiones terapéuticas en tiempo y forma en los pacientes afectados y se considera que

representa un avance significativo para la reducción de la morbimortalidad asociada al dengue (Organización mundial de la salud, 2009, p. 34).

Clasificación del dengue:

- Dengue sin signos de alarma: persona que vive en áreas endémicas de dengue o viajó a ellas en los últimos 15 días previos al inicio de los síntomas de la enfermedad, que presente fiebre y 2 o más de las siguientes manifestaciones: náuseas, vómitos, exantema, mialgia y artralgia, petequias o test positivo del torniquete y leucopenia, confirmado por laboratorio (importante si no hay escape de plasma).
- Dengue con signos de alarma: persona que vive en áreas endémicas de dengue o viajó a ellas en los últimos 15 días previos al inicio de los síntomas de la enfermedad que presenta cuadro clínico caracterizado inicialmente por manifestaciones de dengue sin signos de alarma y posteriormente dolor abdominal intenso y continuo, vómito persistente, acumulación de líquidos, sangrado de mucosas, letargias, irritabilidad, hepatomegalia mayor de 2 cm, laboratorio que indica aumento del hematocrito junto con rápida caída de las plaquetas (requiere observación estricta e intervención médica).
- Dengue grave: persona que vive en áreas endémicas de dengue o viajó a ellas en los últimos 15 días previos al inicio de los síntomas de la enfermedad que presenta inicialmente cuadro compatible con dengue sin signos de alarma que evoluciona a las siguientes manifestaciones clínicas
  - Estado de coagulación intravascular diseminada con salida extravascular importante de plasma que lleva a: choque (SCD), y posterior acumulación de fluidos en pulmón y disnea.
  - Sangrado grave según evaluación del clínico.
  - Afectación orgánica grave que produzca daño en órganos diana como, hígado (ascenso brusco de transaminasas mayor o igual a mil), alteraciones del sistema nervioso central, corazón y otros órganos (Longo, et al., 2012, p. 2135).

El diagnóstico se basa en la detección del anticuerpo IgM contra el virus del dengue en suero por ELISA, es uno de los más importantes métodos diagnósticos de infección aguda, utilizando una única muestra en la fase aguda. Se ha determinado que el método de ELISA tiene la habilidad de detectar la IgM desde el tercero al séptimo día.

No existen fármacos antivíricos específicos contra el dengue, es por esto que es importante mantener al paciente hidratado, no se recomienda la utilización de ácido acetilsalicílico (por ejemplo

aspirina) o antiinflamatorios no esteroideos (por ejemplo ibuprofeno) (Ministerio de Salud de Argentina, 2013, p. 46).

En la actualidad, hay varias vacunas contra el dengue en fases clínicas de desarrollo y es posible que en poco tiempo (5 a 10 años) se cuente al menos con una vacuna inocua y eficaz. La más avanzada es una vacuna viva atenuada contra los cuatro serotipos, se encuentra en ensayos clínicos de fase III y sus resultados se esperan en el presente año 2017. Existe un incentivo para que los Estados Miembros de la OPS y OMS se preparen para la introducción de la vacuna contra el dengue de forma oportuna y basada en pruebas científicas la cual, en un contexto integral, será una herramienta más para el control del dengue. Se destaca la intención de ProVac1 de incluir la vacuna contra el dengue en sus trabajos futuros (Organización Panamericana de la Salud, 2016, p. 25).

El primer registro de casos de fiebre que se asociaron con el dengue, fue reportado en una enciclopedia médica china de la Dinastía Jin (265-420 D.C.) llamándola “veneno de agua”. En 1779, el médico estadounidense Benjamín Rush, fue quien identificó la enfermedad y le dio el nombre de “quebrantahuesos” o “fiebre rompehuesos.” Las epidemias más conocidas, ocurrieron en Asia, África y América del Norte en 1780.

Las pandemias y epidemias que se presentaron luego en diferentes partes del mundo hacia 1950 comenzaron luego de la Segunda Guerra Mundial, a medida que las tropas avanzaban por las diferentes partes del mundo llevando el virus y al mosquito con ellos. Para 1975, el dengue se convirtió en una enfermedad que causaba muertes constantes, principalmente entre los niños y a partir de los 80 se ha convertido en una epidemia común.

El mosquito *Aedes aegypti* fue introducido en América desde África por el comercio marítimo, especialmente de esclavos. Los esclavos provenientes de África identificaron a esta entidad patológica como *dinga o dyenga*, homónimo del swahili "Ki denka pepo", que significa "ataque repentino" (calambre o estremecimiento) provocado por un "espíritu malo".

En el continente americano, ha aumentado la incidencia de dengue por el rápido crecimiento de la población, la urbanización no planificada, el inadecuado suministro de agua, las dificultades en la recolección de residuos sólidos, con el consecuente incremento del mosquito vector; así mismo, las migraciones y el incremento en los viajes facilitan la diseminación de los serotipos virales.

Las primeras epidemias de dengue en América se extendieron por el Caribe, Centro América y norte de América del Sur, registrándose en la década del 80, epidemias en Nicaragua, Aruba, Puerto Rico, Colombia y Brasil. La primera epidemia de dengue clásico con el serotipo 3

que afectó a la cuenca del Caribe y a Venezuela fue en 1963-1964. Anteriormente sólo se había aislado el virus de dengue 2 en 1953-1954, en una situación no epidémica. En la década de los 70, Colombia se vio afectada por brotes de los serotipos 2 y 3, que se hicieron endémicos en el Caribe.

Hasta 1977 y 1978 se desconocía la enfermedad en las Américas en su forma hemorrágica, donde se manifestaron los primeros casos en Puerto Rico y posteriormente en 1981, ocurre un brote en Cuba donde se registraron 350.000 casos de los que se hospitalizaron 116.000 y 158 fallecimientos. El 42% de sus 10 millones de habitantes se infectaron de dengue (Pier, P, 2010, p. 263).

Desde el punto de vista epidemiológico, los países de América Latina se encuentran en la misma situación en que estaban hace dos o tres décadas varios países asiáticos: con epidemias a repetición cada 3-5 años y con un progresivo aumento del número de casos, particularmente en América Central. En Venezuela, durante el período noviembre-febrero de 1989 y 1990, se presentaron 9.392 casos de dengue clásico y 2.634 de dengue hemorrágico (Ministerio de Salud de Argentina, 2013, p. 17).

En el siglo pasado ocurrieron grandes epidemias, coincidiendo con la intensificación del transporte comercial entre los puertos de la región del Caribe y el Sur de los Estados Unidos con el resto del mundo. Por consiguiente se ha convertido un problema en muchos países tropicales, pero hoy en día con el calentamiento global se ha afectado el clima mundial, desde el 2000 hay millones de casos por año y cada vez abarca zonas geográficas más amplias debido al aumento de las temperaturas, convirtiéndose el dengue en la segunda enfermedad más común transmitida por mosquitos, después de la Malaria.

En América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) registró en el 2001 alrededor de 610.625 casos de dengue en 20 territorios nacionales. Los países con mayor número de infecciones fueron Brasil con 390.701 casos, Venezuela con 83.180 casos (6.563 hemorrágicos) y Perú con 23.304.

En el 2004 se reportaron 30.693 casos de dengue en toda Venezuela, de los cuales 1.986 fueron hemorrágicos. Según el boletín epidemiológico N°38 del 2009 se contabilizaron 33.899 y los estados con el mayor número de casos fueron: Aragua con 3.948, Lara 3.263, Barinas con 3.011, Zulia 2.550 y Monagas 2.197.

Para el 2010 se presentó un nuevo brote de dengue, tanto clásico como hemorrágico, que algunos expertos lo asocian a la proliferación de lluvia. En Latinoamérica se reportaron 131.415 casos, de los cuales fallecieron 239, el país con mayor número de fallecidos fue Brasil, siguiéndole Colombia con 75 fallecidos, en República Dominicana hubo 162.600 casos, 350 de la variedad hemorrágica donde 16 fallecieron, en Paraguay hubo 7.500 casos y fallecieron 14, en Perú en ese mismo año también se declaró en emergencia epidemiológica llegando a la cifra de 2.300 casos y el fallecimiento de 3 personas y en Venezuela hubo 21.153 casos.

En Argentina la estrategia de prevención que se aplicó permitió reducir a 1.046 casos con respecto a los del año 2009. En Cuba afecto a 19 personas. Actualmente 10 de las 14 provincias de Cuba están libres del mosquito transmisor del dengue, gracias al rigor de las campañas de prevención aplicadas por el gobierno cubano. Honduras reporto 7.000 casos de dengue clásico y 286 del hemorrágico, El Salvador 4.673 casos son los países de Centroamérica con mayor número de casos.

Chile no detallo cifras de caos durante el 2010 y los pocos que contabilizo los califico de aislados o importados desde otros países, este país está declarado libre del vector desde 1961 por la Organización Panamericana de la Salud. En el año 2011 en Venezuela específicamente en el estado Táchira se reportaron en las primeras semanas de enero 136 casos, de los cuales 114 son del tipo clásico y 22 del tipo hemorrágico, el boletín de la semana N° 43 reflejo 106.725 casos de dengue, de los cuales 12.963 fueron reportados por el Zulia (Organización Panamericana de la Salud, 2016, p. 21).

### **Participación Comunitaria.**

En la 27ª Conferencia Sanitaria Panamericana del 2007, los países reconocieron la problemática presentada por los crecientes brotes de dengue y la complejidad de la situación epidemiológica para su prevención y control. En la Conferencia se consideró al dengue como un problema que va más allá del sector de la salud y se orientó la búsqueda de políticas públicas al control de los determinantes sociales y ambientales condicionantes de su transmisión y el fortalecimiento de las estrategias nacionales de gestión integrada para su prevención y control (EGI-dengue).

Actualmente, 23 países y territorios de las Américas han elaborado sus EGI-dengue nacionales. Además, se han elaborado cuatro EGI-dengue subregionales (subregión andina, Cono Sur, Centroamérica y Caribe de habla inglesa).



El proceso de evaluación de las EGI-dengue se inició en México en el 2008, desde entonces, se han evaluado 18 países y territorios. En todos los procesos de evaluación han trabajado integralmente el Grupo Técnico Internacional (GTI-dengue) y los grupos técnicos nacionales. El GTI-dengue brinda apoyo técnico desde el año 2003 en situaciones de brotes y epidemias y ha fortalecido la capacidad de los técnicos en los países (Organización Panamericana de la Salud, 2016, p. 12).

La EGI-dengue está influyendo en la generación de políticas públicas, leyes y ordenanzas para el mejoramiento del medio ambiente y para hacer frente a los determinantes sociales y ambientales causantes del dengue. Sin embargo, es necesario un mayor impulso extrasectorial en el abordaje de estos determinantes para lograr la sostenibilidad de los esfuerzos actuales. En este contexto, la participación comunitaria desempeña un papel decisivo.

En el 2010, se inició el proceso de difusión de las nuevas guías sobre el dengue elaboradas por la OPS/OMS, por medio de su traducción, publicación y distribución. El componente de atención al paciente fue adaptado por expertos de la Región durante el 2010 y la capacitación abarcó a todos los países de Sudamérica, Centroamérica y el Caribe.

La participación comunitaria ha pasado por diferentes etapas, en los años 50 el término se aplicó bajo la denominación de animación rural o desarrollo de la comunidad, proponiendo la introducción de nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida. A partir de la década de los 70, se crea la estrategia de organización y desarrollo integral de la comunidad, estableciéndose la necesidad de trabajar de forma conjunta con la población, el gobierno y sus instituciones (Organización Panamericana de la Salud, 2016, p. 44).

Para 1978, durante la conferencia internacional sobre atención primaria de salud (APS) que se llevó a efecto en Alma-Atá, Unión de República Socialistas Soviéticas (URSS), se formalizó la definición de la participación de la comunidad como:

“El proceso en virtud del cual los individuos y la familia asumen responsabilidades en cuanto a su salud y bienestar propios y los de la colectividad y mejoran la capacidad de contribuir a su propio desarrollo económico y comunitario”. Llegan a conocer mejor su propia situación y a encontrar incentivo para resolver sus problemas comunes. Esto les permite ser agentes de su propio desarrollo. Para ello, han de comprender que no tienen por qué aceptar soluciones convencionales, sino que pueden improvisar e innovar para hallar soluciones convenientes. Han

de adquirir la amplitud necesaria para evaluar una situación, ponderar las diversas posibilidades y calcular cuál puede ser su propia aportación (Organización Mundial de la Salud, 2009, p.15).

Ahora bien, así como la comunidad debe estar dispuesta a aprender, el sistema de salud tiene la función de explicar y asesorar, así como dar clara información sobre las consecuencias favorables y adversas de las aptitudes propuestas y de sus costos relativos.

Es importante destacar que la evolución de las diferentes definiciones de participación comunitaria evidencia la necesidad de entenderla como un proceso de aprendizaje dinámico y complejo que implica transformaciones cualitativas en cada uno de los involucrados, quienes pasan a ser actores protagonistas.

En la presente investigación se toma como referencia estudios anteriores y revisiones de publicaciones hechas en diversas revistas; estos estudios abordan los resultados de encuestas de conocimientos, actitudes y practica relacionadas con el control del *Aedes aegypti*, también se tomaron en cuenta trabajos realizados en Colombia, México y Venezuela; tales investigaciones se enfocan en la interacción de la comunidad con el sector de salud, en la aplicación de estrategias para la erradicación del vector y así prevención del dengue (Organización Mundial de la Salud, 2009, p 15).

Actualmente en la comunidad del municipio San Francisco del estado Zulia se ha observado un incremento en el número de pacientes afectados con dicha enfermedad; por tanto se considera pertinente realizar un estudio detallado para evaluar la participación de la comunidad afectada para la prevención tanto a nivel global como específico de la influencia de determinadas condiciones que favorecen la aparición del mosquito *Aedes aegypti* transmisor principal del virus del dengue causante directo de dicha enfermedad.

## **(b) Métodos**

### **Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue descriptivo, transversal, no experimental y de campo, ya que se recolectan datos en un solo momento y de forma directa de la variable, buscando especificar las propiedades o características en la variable objeto de estudio, la cual es participación comunitaria para la prevención de la enfermedad del dengue. Se define como no experimental “la investigación realizada sin manipulación deliberada de variables y en la que sólo se observan los fenómenos en ambiente natural para analizarlos”. Los mismos autores definen investigación transversal como “la que recopila datos en un momento único” (Arias, 2006, p. 68).

Se define los tipos de diseño según el lugar de recolección de datos, de campo o de laboratorio. El de campo, es aquel en el cual los datos se recogen directamente del lugar de los hechos, por lo cual se denominan datos primarios, y su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones del problema, tal y como en este caso. Por esto, la investigación se definió como no experimental, transversal, de campo. No experimental porque el estudio fue realizado a través de la observación sin intervenir en la población; transversal pues se aplicó el instrumento una vez y de campo debido a que se fue directamente al lugar para recoger los datos, es decir, la comunidad afectada del municipio San Francisco (Hernández, 2011, p. 102).

### **Población**

Se define población o universo como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Al respecto, se selecciono una muestra, definida como “un subgrupo de la población” que puede clasificarse como probabilística o no probabilística. La presente muestra es no probabilística o dirigida la cual se enuncia como “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Arias, 2006, p. 75).

Además, las muestras no probabilísticas se subdividen, siendo en este caso seleccionado el muestreo discrecional/intencional o por conveniencia que son “simplemente casos disponibles a los cuales se tiene acceso” (Tamayo, 2009, p. 66).

Por lo tanto se considera el universo muestra con 100 personas seleccionadas de tipo no probabilístico (muestreo convencional) determinado por los siguientes parámetros, la persona encuestada debía ser residente de la localidad y encontrarse en el Ambulatorio Urbano tipo II Betulio Gonzalez en el momento en el cual se aplicó la encuesta el día 14/03/2016 Hora 7:30AM.

### **CUADRO 1**

#### **Distribución de la población y unidades informantes**

| <b>Ambulatorio</b>              | <b>Encuestados</b> |
|---------------------------------|--------------------|
| Urbano tipo II Betulio Gonzalez | 100                |
| <b>Total</b>                    | 100                |

**Fuente:** Encuesta Participación Comunitaria en la Prevención del dengue (2016)

### **Instrumento de recolección de datos**

Se define al mismo como el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, debiendo ser válido, confiable y objetivo (Tamayo, 2009, p. 78). El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario de encuesta tipo cerrada dicotómica, que establece solo las alternativas de respuesta Si, No, Desconoce. En este instrumento con 7 ítems se agrupan posteriormente los resultados en dos categorías para considerar la participación comunitaria en forma adecuada y no adecuada.

### **Técnicas de análisis de los resultados**

Se considera el procedimiento de las investigaciones que corresponde con la explicación de los resultados, bien sea favorable o no en relación a las teorías expuestas y requiere de discusión para generar resultados, cuya finalidad es describir las variables y explicar sus cambios e influencias en el tiempo (Hernández, 2011, p. 131).

Los datos obtenidos fueron analizados mediante la estadística descriptiva, y se realizó el cálculo de cada ítem para agruparlo en las categorías adecuadas y no adecuadas de forma tal forma se pueda realiza un análisis más sencillo de la interpretación de resultados.

### **CUADRO 2**

#### **Participación comunitaria en la prevención del dengue.**

| Participación Comunitaria | Número de personas | Porcentaje |
|---------------------------|--------------------|------------|
| Adecuada                  | 88                 | 88         |
| No adecuada               | 12                 | 12         |
| Total                     | 100                | 100        |

**Fuente: Encuesta Participación Comunitaria en la Prevención del dengue (2016)**

### **(c) Resultados y Discusión**

En relación al análisis de resultados, inicia evaluando el uso de insecticidas en el interior del hogar para combatir el riesgo de la exposición al vector, para lo cual se observa que el 76% de la población encuestada asegura el uso de los mismos, sin embargo el 24% niega el uso de los insecticidas.

En el análisis del ítem que valora la frecuencia del uso de telas metálicas protectoras en las ventanas del hogar, se obtuvo que apenas el 62% de los encuestados utilizan este recurso como medida protectora de la presencia del vector en el hogar, siendo el valor más bajo registrado en la encuesta.

El indicador con mayor frecuencia fue el relacionado con el cierre correcto del tanque de agua del hogar, en el cual se registró un 98% de positividad, lo cual indica que existe un amplio conocimiento en el uso de esta medida protectora para evitar la proliferación del vector en los estanques de agua limpia; sin embargo el siguiente ítem relacionado con el uso de cloro en el agua almacenada sólo el 88% de los encuestados reconoció usar esta medida como higiene.

El quinto ítem relacionado con el barrido y desyerbado semanal del patio de la casa para evitar el acumulo del vector tuvo un registro de positividad del 97% de los encuestados, lo cual representa una alta respuesta en el uso de este recurso de prevención.

En relación al siguiente indicador correspondiente al almacenamiento correcto de la basura y sustancias de desecho en bolsas cerradas y posteriormente ubicación de las mismas en el interior de pipas de basura cerradas correctamente se observó que el 96% de los encuestados cumple esta medida como prevención; así mismo el 99% además se encarga de colocar dichas bolsas y pipas de basura en el área asignada para la recolección del aseo urbano.

Posterior al análisis de los resultados anteriores, los mismos se agruparon en dos categorías para facilitar su interpretación; condiciones de participación comunitaria en la prevención del dengue de forma adecuada y no adecuada, considerando un 88% de positividad en relación al primero y apenas un 12% en relación al segundo; lo cual indica que la participación de la comunidad del municipio San Francisco del estado Zulia es de forma adecuada para contribuir a la erradicación del dengue.

## **Conclusiones**

Actualmente se considera que la enfermedad del dengue y sus complicaciones son altamente prevenibles desde el punto de vista personal y social, por lo cual es de gran importancia evaluar la participación comunitaria en la prevención de la misma. Es importante no sólo conocer el impacto del dengue a nivel mundial y regional, sino además a nivel local para tomar las acciones pertinentes. Es de vital importancia identificar las poblaciones de mayor riesgo a través de estudios epidemiológicos, y posteriormente tomar acciones pertinentes para la aplicación de los correctivos necesarios.

En el caso de la comunidad estudiada se considera que poseen un alto conocimiento de la necesidad de acciones en el hogar como son el barrido y desyerbado del patio semanal, la colocación de la

basura en bolsas cerradas y pipotes en el área destinada para la recolección del aseo urbano; más sin embargo se considera aun necesario mejorar acciones en relación al uso de insecticidas y telas metálicas en el hogar, y el uso de cloro al agua almacenada cuyos resultados fueron los más bajos obtenidos en el estudio.

Es de vital importancia en el caso de la comunidad estudiada tomar acciones pertinentes para fortalecer aquellos ítems que obtuvieron puntuaciones bajas con la finalidad de mejorar la participación comunitaria, por lo tanto se recomienda el uso de acciones dirigidas a la comunidad mediante charlas educativas que indiquen todas las acciones disponibles, así como visitas periódicas a los hogares de los habitantes para educar de manera directa las modificaciones que deben realizarse en cada hogar en particular.

### **Referencias bibliográficas**

- Arias, F (2006). **El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Boletín epidemiológico semanal Epi15 Ambulatorio urbano Tipo II Betulio González (2016). **Sistema nacional de vigilancia epidemiológica**. Municipio San Francisco. Estado Zulia. Venezuela.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2011). **Metodología de la Investigación**. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0. México D.F.
- Longo, D; Fauci, A; Kasper, D; Hauser, S; Jameson, J y Loscalzo, J: (2012). **Harrison Principios de Medicina Interna**. ISBN 978-607-15-0729-7. Volumen 2. Décima Octava Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Ministerio de Salud de Argentina (2013). **Dengue. Guía para el equipo de salud**. ISSN 1852-219X. Buenos Aires, Argentina.
- Organización Mundial de la Salud (2009). **Dengue: guía para diagnóstico, tratamiento, prevención y control**. ISBN: 9789995479213. Washington, D.C.
- Organización Panamericana de la Salud (2016). **Guía para la atención del enfermo con dengue en las Américas**. ISBN 978-92-75-31890-4. Washington, D.C.
- Pier, P; Balladelli, R. (2010) **Historia del dengue. Situación del dengue en las Américas**. Volumen 4. N° 24. Pág. 291-295. Revista de epidemiología de Guatemala. Consulta: Agosto 3, 2017. Disponible en: <https://www.dengueenlasamericas.sld.cu/>
- Tamayo y Tamayo, M (2009). **El Proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación**. Quinta Edición. Editorial Limusa. ISBN: 9786070501388 México, D.F.

# PRINCIPIOS LINGÜÍSTICOS IMPLICADOS EN EL PROCESO DE EXPANSIÓN DEL LÉXICO EN WAYUUNAIKI

Donaldo García\* y Gisela Swiggers\*\*

9JJGH-76

## Resumen

El trabajo tuvo como objetivo describir los principios lingüísticos del wayuunaiki como paso inicial para un proceso piloto de expansión sistemática del léxico académico. La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño documental. Las unidades de análisis fueron: el Diccionario Sistemático de la Lengua Guajira Tomo I (2006) y Tomo II (2012), la gramática de la lengua guajira de Olza y Jusayú (2006), 2012) y los trabajos de Álvarez (1994, 2011, 2012). Las técnicas utilizadas fueron el análisis documental y el de contenido y el instrumento, una planilla de registro. Se concluye la variedad estándar será el wayuunaiki evitando las marcas dialectales, el alfabeto será el ALIV y se debe revisar aspectos fonetológicos para la creación de neologismos.

**Palabras clave:** Expansión del léxico, Planificación lingüística, Principios lingüísticos del wayuunaiki.

## LINGUISTIC PRINCIPLES INVOLVED IN THE PROCESS OF EXPANSION OF LEXICON IN WAYUUNAIKI

### Abstract

The purpose of this paper was to describe the linguistic principles of the Wayuunaiki as an initial step for a pilot process of systematic expansion of the academic lexicon. The research was descriptive with a documentary design. The units of analysis were: the Systematic Dictionary of the Guajira Language Volume I (2006) and Volume II (2012), the Guajira Grammar of Olza and Jusayú (2006), 2012) and the works of Álvarez (1994, 2011, 2012). The techniques used were the documentary analysis and the content analysis and the instrument, a registration form. It concludes the standard variety will be the Wayuunaiki avoiding the dialectal marks, the alphabet will be the ALIV and must revise phonological aspects for the creation of neologisms.

**Keywords:** Lexicon of expansion, Linguistic Planning, Linguistic principles of the wayuunaiki

\*Cursante del Doctorado en Ciencias Humanas, M.Sc. en Lingüística y enseñanza del lenguaje. Profesor Agregado del Departamento de Lingüística y de la Maestría en Lingüística y Enseñanza del Lenguaje de LUZ. Coinvestigador del proyecto de investigación: La Enseñanza del léxico en la escuela primaria. (Decanato de Investigación y Postgrado-UNICA). Este trabajo es resultado de la investigación libre: El léxico disciplinar en wayuunaiki, inscrita en el Doctorado en Ciencias Humanas para el trabajo de Tesis Doctoral: La expansión léxica del wayuunaiki en el área académica. donaldogf@gmail.com

\*\*Dra. en Lingüística (ULA), M.Sc. Lingüística y Enseñanza del Lenguaje de LUZ. Profesora Titular del Departamento de Lingüística y de la Maestría en Lingüística y Enseñanza del Lenguaje de LUZ. Asesora de la Investigación Libre El léxico disciplinar en wayuunaiki. Coinvestigador del proyecto de investigación: La Enseñanza del léxico en la escuela primaria. (Decanato de Investigación y Postgrado-UNICA). giselaswiggers@hotmail.com

## Introducción

La expansión del léxico en el wayuunaiki han estado ajena a un modelo planificación lingüística. La mayor parte de las experiencias han surgido de motivaciones individuales o por procesos de traducción. Esta investigación ha intentado periodizar dichas experiencias por lo que propone la existencia de tres etapas de expansión léxica en la lengua. Una primera etapa o etapa primigenia, una segunda etapa o etapa intermedia y una tercera etapa o etapa de avanzada. Estas dos últimas etapas se solapan y siguen presente hasta los momentos.

La etapa primigenia se inicia con los primeros contactos entre los wayuu y los hablantes del castellano. Su interés es llenar las lagunas léxicas existentes en la lengua que les permita referirse a los nuevos eventos, entidades, acciones, procesos u estados que no existían en wayuunaiki. La etapa intermedia se da producto de la traducción de materiales impresos necesarios para la vida social y cultural de la sociedad wayuu. Estas traducciones obedecen a esfuerzos individuales u organizacionales cuyo trabajo recaía en uno o varios miembros destacados de la comunidad, con o sin asesoría de lingüistas. Esta es una etapa todavía vigente y se solapa con la tercera etapa.

La tercera etapa o etapa avanzada, como se dijo anteriormente se inicia con la labor emprendida por Microsoft en apoyo con la Fundación Wayuu Taya en el marco del Programa de Lenguas Originarias para la traducción del Windows (García; 2012). Aunque este proyecto no estuvo inmerso en un Modelo de Planificación Lingüística, sin embargo se procedió bajo un riguroso procedimiento establecido por la empresa, con el fin de crear términos normalizados para el referido sistema operativo y sus aplicaciones. El trabajo duró once semanas y se crearon 2200 palabras y expresiones. De este trabajo se publicó el Diccionario de Computación en wayuunaiki o *Pütchimaajatü komputatoorachiki wayuunaikiru'usu* cuyo corpus está conformado por 1750 palabras que conforman el cuerpo del diccionario y 450 que constituyen los apéndices. Álvarez (2011:9) afirma que para la conformación del diccionario se excluyeron «los términos altamente técnico, muy específicos de los productos de Microsoft, o aquellos que nuestra experiencia de usuario nos indicaba que sería muy poco usados».

De las palabras creadas en las tres etapas solo las correspondientes a primera y la tercera han sido registradas en los distintos productos lexicográficos. Las de la primera etapa se incluyeron en los distintos diccionarios de la lengua guajira y las de la tercera etapa aparecen en un diccionario terminológico. En el caso de la segunda etapa, se han creado palabra sin ninguna sistematización e incluso para un mismo referente se pueden crear dos o más lexías como es el caso de la palabra República que para la Constitución de la República Bolivariana en wayuunaiki (1999) es *oumainwaa mülo'usukalü* y para el *Pütchimaajatü komputatoorachiki wayuunaikiru'usu* (2011) es *Mma Mulo'usu*. La presente investigación tiene como describir los principios lingüísticos del wayuunaiki como paso inicial para un proceso piloto de expansión sistemática del léxico académico.



## Fundamentación teórica

### La expansión del léxico dentro del modelo de planificación lingüística

En la lingüística moderna se han utilizado diversas etiquetas para referirse al proceso lexicogenético. Dentro de la semántica y la lexicología es común utilizar la definición de expansión del léxico. Mientras que en la planificación lingüística<sup>4</sup>, disciplina de la lingüística aplicada, se ha preferido utilizar términos como intelectualización léxica, modernización y modernización terminológica.

El término *intelectualización* fue introducido con el sentido de ampliación y modificación del vocabulario de una lengua (Jakobson et al. 1970), por Havránek, integrante del Círculo Lingüístico de Praga, en 1929, en la Tesis N° 3. En 1932, fue desarrollado ampliamente en su trabajo *El checo estándar y el cultivo del buen lenguaje* y lo concibe como la «adaptación al objetivo de hacer posible formulaciones precisas y rigurosas y si es necesario abstractas», en otras palabras, una tendencia hacia la expresión cada vez más precisa y definida. Desde esta concepción, la intelectualización no sólo se limita al préstamo de léxico de una lengua a otras, sino a la creación o desarrollo de vocablos acuñados a partir de los procesos propios de la lengua.

En 1968, Ferguson, citado por Álvarez Muro (2007), sustituye la etiqueta introducida por el Círculo Lingüístico de Praga, por la de modernización y la define como el proceso que permite acercar una lengua a otra, desarrollada como medio de comunicación. A juicio de la autora, esta definición no implica la existencia de lenguas desarrolladas y subdesarrolladas, sino que las lenguas carecen de vocabulario suficientemente extenso.

En ambos términos subyacen elementos ideológicos que ponen en situación de disimetría dos lenguas, una cuya estructura es capaz de explicar todos los procesos referenciales y estéticos del entorno y otra que no lo puede hacer por “carencias” de su estructura lingüística. Esta investigación rechaza el término “carencias” y prefiere utilizar el término de lagunas léxicas, que Luque (2004:276) explica de la siguiente manera:

«La cobertura del mundo que el lexicón de una lengua ofrece es necesariamente parcial e irregular. Las palabras cubren el mundo como *un tejado irregular y defectivo* con tejas o cristales traslúcidos: unas tejas son pequeñas, otras muy grandes, en algunas zonas del tejado se encuentran amontonadas

---

<sup>4</sup> Según Payratós (2003), esta disciplina es considerada como parte de lingüística aplicada, en el I Congreso de la AILA (Asociación Internacional de Lingüística Aplicada), celebrada en Sídney en 1987 y posteriormente en el Congreso de Tesalónica en 1990, se incluye en el área de lengua, cultura y sociedad, en donde también se encuentran la sociolingüística, la etnolingüística, la antropolingüística o antropología lingüística, la etnografía de la comunicación, el análisis del discurso y del texto, el análisis contrastivo y de errores, la traductología, la geolingüística o geografía lingüística y iuslingüística, jurilingüística o derecho lingüístico.

gran número de tejas disputando el espacio, mientras que en otras zonas una gran teja lo cubre todo y, finalmente, en otras hay huecos, lagunas léxicas».

A juicio del autor, en todas las lenguas del mundo existen lagunas léxicas, pero al mismo tiempo existen los mecanismos para crear nuevas designaciones. En conclusión, las lagunas léxicas existen desde un punto de vista interlingüístico y filosófico, ya que estas «corresponden a menudo al desinterés social y cultural por determinadas nociones o cosas. Existe un aserto popular que dice que lo que no tiene palabra no existe. Y esto se puede comprobar en la existencia de denominaciones para determinados tipos de cosas, actitudes o relaciones» (Luque; 2004: 277). Por lo tanto en el momento en que una sociedad necesite llenar una laguna léxica porque socialmente nace el interés por la existencia de esa cosa, actitud o relación podrá recurrir a sus mecanismos internos para crear la palabra que lo designará.

En la presente investigación se asume el término de *expansión léxica*, concebido como un proceso sistemático de lexicogénesis que permite la creación de palabras en una lengua a partir de los mecanismos internos que ofrece, con el fin de llenar una laguna léxica, dado las necesidades del grupo social por una cosa, actitud o relación inexistente o de poco interés para el momento. A juicio de Cooper, citado por Coronel (2001:51):

«El desarrollo del léxico recibe más atención deliberada por parte de los planificadores de la lengua que el desarrollo estilístico y discursivo. Mientras que la creación del léxico es claramente importante, de ninguna manera se debería ignorar el avance a nivel del discurso. Es fundamental vigorizar el estilo y la sintaxis de una lengua para así encajar los nuevos términos en la lengua a un nivel apropiado según el contexto y el discurso que se requiere para el empleo ágil de dichos términos».

Finalmente, se asume que la expansión del léxico que propone esta investigación actúa sobre una lengua estándar y está relacionado con su enriquecimiento y vitalidad; elementos necesarios para afrontar los cambios acelerados que reclaman las sociedades postmodernas, pues de lo contrario entraría en una etapa de obsolescencia, e incluso como plantea Coronel (2001: 52):

«[...] estancada en los limitados círculos tradicionales de funcionalidad que obstaculiza la producción de materiales de amplia cobertura. Peor aún, corre el riesgo de quedarse postergada y abandonada por sus propios hablantes debido al avance acelerado de las demás lenguas dominantes que cada vez más afianzan su poderío y terminan desplazando por completo a las lenguas originarias».

Para el desarrollo de un proceso sistemático de expansión del léxico se debe inicialmente partir de un modelo de planificación lingüística enmarcado en políticas lingüísticas avaladas por un ente planificador que en este caso sería el Instituto de Lenguas Indígenas de Venezuela con el apoyo de la Academia de Lenguas Indígenas del Estado Zulia. Se debe conformar un equipo multidisciplinario conformado por un lingüista o un equipo de lingüistas con un amplio conocimiento de la lengua y con formación en planificación lingüística, lexicología y lexicografía y un grupo cohesionado de hablantes con un sólido conocimiento de su lengua y su cultura. También se debería contar con la colaboración de ancianos y autoridades tradicionales para realizar algunas consultas necesarias sobre algunos arcaísmos que pudieran rescatarse. Adicional a esto, se debe contar con un conjunto de leyes (orgánicas, ordinarias, decretos o normas) que permita el desarrollo del proceso de expansión léxica. Así como analizar un conjunto de principios lingüísticos relacionados con la lengua. Algunos de estos principios serán desarrollados en los apartados que siguen.

## **Metodología**

La presente investigación es de tipo descriptiva con un diseño documental. Las unidades de análisis fueron la Gramática de la lengua guajira de Olza y Jusayú (2012), los trabajos especializados realizados por Álvarez (1994; 2011; 2012), Mosonyi y Mosonyi (2000) y siete diccionarios: *El Püitchimaajatü Diccionario / PD* (2005), el *Diccionario Básico Ilustrado / DBI* (2008), los *Diccionario Sistemático de la lengua guajira / DSLG* (2006) - *Diccionario Sistemático de la lengua guajira II / DSLGC* (2012), el *Diccionario Básico Ilustrado Guajiro / DBIG* (2007) y el *Diccionario Básico Ilustrado Guajiro / DW* (2009) y el *Diccionario de la lengua guajira / DLG* (1977). La técnica de recolección de datos fue el análisis documental y el de contenido y como instrumento una planilla de análisis.

## **Discusión de los resultados**

### **Principios lingüísticos implicados en los procesos de expansión del léxico en wayuunaiki**

Para el desarrollo de un proceso de expansión léxica es necesario establecer algunos principios lingüísticos que pudieran incidir en el proceso, específicamente lo relacionado con la selección de la variedad estándar, el alfabeto, los principios fonológicos y fonotácticos que inciden en la creación de neologismos y en la adaptación de los préstamos; así como una revisión de los procedimientos morfológicos y los léxico-semánticos necesarios para la formación de palabras, así como una revisión lexicológica de los términos disciplinares o palabras del léxico

general, susceptibles de ser terminologizadas. En esta ponencia no se consideran lo relacionado con los procedimientos morfológicos y los léxico-semánticos.

### **1.1. Selección de la lengua estándar**

La primera decisión lingüística es establecer un estándar. El wayuunaiki es la lengua arahuaca venezolana más extendida e importante de esta familia o grupo etnolingüístico. Ocupan la zona noroccidental de la Península de la Guajira, están distribuidos principalmente en los municipios Uribia, Manaure, Río Hacha, Maicao, Barranca, Hatonuevo y Fonseca del Departamento de la Guajira (Colombia) y en los Municipios Guajira, Mara y Maracaibo del Estado Zulia (Venezuela). Sin contar que por los movimientos migratorios propios de las dinámicas sociales contemporáneas se han diseminados, en menor número, en el resto de los estados o departamentos de ambas repúblicas.

Según Álvarez (2012), en la lengua se puede reconocer dos áreas dialectales definidas. El arribero, que se habla en la parte alta de península de la Guajira y el abajero hablado en las regiones baja de la respectiva península. No obstante, hace falta un estudio dialectal completo para lograr un mapa dialectal de la lengua. El autor plantea que entre ambos dialectos existen principalmente diferencias morfológicas y lexicales. Sin embargo la más notoria se refiere al prefijo personal que expresa la tercera persona del singular femenino: *jii-* en la variedad arribera y *sii-* en la abajera. «Esta diferencia aunque parezca pequeña, crea un efecto acumulado de desemejanza debido a la profusión con la que el prefijo se utiliza en la lengua» Álvarez (2012:4). Para resolver dicho problema, los neologismos creados se enunciarían utilizando el morfema de posesión indefinida *a-* (o sus variantes *o-* y *e-*). Por eso, la variedad estándar del wayuunaiki sería la misma lengua pero minimizando las diferencias dialectales que se presenta.

### **1.2. Procesos fonológicos implicados el establecimiento de la ortografía**

Un segundo aspectos lingüístico que se debe considerar es el alfabeto. En el caso del wayuunaiki, una lengua semiescrituraria, Álvarez (2102) ha registrado cuatro sistemas ortográficos: a) el usado por Martha Hildebrant, b) el del Instituto Lingüístico de Verano en Colombia, c) el sistema desarrollado por Miguel Ángel Jusayú (MAJ), escritor y gramático wayuu y d) el Alfabeto de Lenguas Indígenas Venezolanas (ALIV). Los materiales de la lingüista Hildebrant han dejado de circular. Las publicaciones del Instituto Lingüístico de Verano han adaptado el ALIV, por ejemplo utilizan la *k* en vez de *c* y emplea la *ü* en vez de la *í*. Esto obliga a afirmar que solo quedan dos sistemas de escritura: el ALIV y el MAJ. El sistema ALIV es el más utilizado por los lingüistas y antropólogos colombianos y venezolanos en la mayoría de las publicaciones realizadas. El sistema MAJ ha quedado reducido a las publicaciones realizadas por el autor. En la presente investigación se mantiene el alfabeto ALIV que se presenta a continuación:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Consonantes             | p,t,k,ch,sh,j,m,n,l,r,w,y,'              |
| Vocales cortas y largas | a, aa, e, ee, i, ii, o, oo, u, uu, ü, üü |

Fuente: El autor

**Tabla 1. Alfabeto ALIV para el wayuunaiki**

En la actualidad El intento de una ortografía del wayuunaiki fue realizada por Álvarez (2012:57-58) establece un conjunto de normas ortográficas inspiradas en la ortografía del español. Algunas de estas normas pertinentes para este trabajo son:

- 1.- Son veinte letras, de las cuales hay dos dígrafos *ch* y *sh*. Los dígrafos se consideran una sola letra para los efectos del deletreo. En minúscula su escritura es *ch* y *sh* y en mayúscula *Ch* y *Sh*.
- 2.- La letra ' es un apóstrofo y no tiene forma diferente para la mayúscula
- 3.- Los nombres propios se escriben en mayúsculas, como las normas ortográficas del español. Se escriben en minúsculas los gentilicios, nombre de idiomas o lenguas, los días de la semana y los meses y los nombres de las estaciones

En este trabajo es indispensable, también, precisar aspectos relacionados con el inventario fonémico, la estructura silábica y el patrón de acentuación ya que son pertinentes para la construcción de los neologismos y la adaptación de los préstamos. Siguiendo a Chela-Flores y Chela-Flores (2007) y a Yule (1998), estos forman parte por un lado de la competencia fonetológica del hablante y por otro de la fonotáctica de la lengua que se entiende como el conjunto de restricciones fonetológicas de una lengua que forma parte de la competencia fonetológica y que incluye el conjunto de conocimientos que tienen los hablantes nativos sobre los aspectos antes mencionados, además de los rasgos suprasegmentales y los procesos que se producen en el continuum silábico de su lengua.

Los trabajos de Hildebrant (1963), Mansen y Mansen (1984), Álvarez (1994, 2012) y Mosonyi y Mosonyi (2000) coinciden en cuanto al número de fonemas vocálicos y consonánticos, con excepción del carácter fonémico de la [ñ]. Álvarez (2012) afirma que los sonidos de **v** [β] y **ñ** [ɲ] tienen realización fonética pero no fonológica, es decir no forman un par mínimo. Otros aspectos fonetológico necesario para el desarrollo de léxico disciplinar y en los

que concuerdan los autores son el carácter fonológico de la duración o cantidad vocálica que le permite distinguir entre vocales largas (aa, ee, ii, oo, uu, üü) y breves o cortas (a, e, i, o, u, ü), la existencia de la oclusiva glotal como fonema y el patrón de acentuación.

El wayuunaiki, se ve afectado por el peso silábico, por lo tanto distingue entre sílabas livianas y sílabas pesadas. Según Álvarez (2012) las livianas están formadas por una vocal corta (V), con o sin consonante inicial de sílaba (CV). Las pesadas se conforman con una vocal larga ( $V_1V_1$ ), o un diptongo ( $V_1V_2$ ), en donde  $V_1$  es una vocal no alta (a, e, o) y  $V_2$  es una vocal alta (ü, i, u) o una vocal seguida de una consonante en posición postnuclear (VC). En cualquier caso, puede haber o no una consonante inicial de sílaba: (C) $V_1V_1$ , (C) $V_1V_2$  o (C)VC; cualquier secuencia de dos vocales donde no se respete el patrón antes expuesto no constituye un diptongo sino un hiato, por lo que dichas vocales se silabeaen independientemente. Algunos diptongos en la lengua son: *aü* (**laü**laa), *ai* (**ma**iki), *ei* (**ei**rakaasü), *oi* (**ko**'oi), *ou* (**ko**ucha).

En la lengua existen consonantes nasales dobles (nn o mm) a principio de palabra, la primera forma sílaba sola y la segunda lo hará con la vocal, por ejemplo en *mma* [m • ma], *nnojoleechi* [n • no • jo • lee • chi] o *mmarüla* [m • ma • rü • la]. La consonante oclusiva glotal o saltillo tienen un comportamiento dual. Puede formar una sílaba con la vocal que le sigue como en *o'unusu* [o • 'u • nu • su], *mi'ira* [mi • 'i • ra], *e'innaa* [e • 'in • naa], *o'oojülee* [o • 'oo • jü • lee]; o formará sílaba con la precedente cuando le sigue una consonante, por ejemplo: *a'lataa* [a' • la • taa], *a'yalajaa* [a' • ya • la • jaa] o *a'lakajawaa* [a' • la • ka • ja • waa].

Álvarez (2012) plantea que la estructura silábica del wayuunaiki sería la siguiente: (C)V(C). La sílaba se forma con una vocal que puede estar precedida o no por una consonante. Como en la lengua la cantidad tiene valor fonológico el núcleo silábico puede estar conformado por una vocal corta (a, e, i, o, u, ü) o por una vocal larga (aa, ee, ii, oo, uu, üü). Los tipos de sílabas pueden ser libres o trabadas. Las principales estructuras silábicas son:

- a) **V O  $V_1V_1$**  (a • ka / ee • re)
- b) **CV o  $CV_1V_1$**  (lu • ma / maa • lü)
- c) **(C)VC** (an • tü • shi / jin • tüi)
- d) **(C) $V_1V_2$ (C)** (jai • shi / sain • küin)

El patrón de acentuación es predecible. Según Álvarez (2012:17) la base para las reglas de acentuación es el reconocimiento de la sílaba tónica que es donde se encuentra el acento; por esta causa no

hace falta utilizar tilde para indicarla. Las reglas de acentuación para el wayuunaiki son resumidas por el autor de la siguiente manera:

- «1.- Si la primera sílaba es liviana, es tónica la segunda sílaba.
- 2.- Si la primera sílaba es pesada, es tónica la misma primera sílaba.
- 3.- Si al inicio de palabra hay una secuencia (C)V' (donde V es una vocal corta), la sílaba inicial no se cuenta para la aplicación de las reglas 1 y 2.»

Tomando en cuenta los siguientes elementos de la competencia fonetológica y la fonotáctica del wayuunaiki, Álvarez (2011:216) propone las siguientes reglas, que se presentan en las siguientes observaciones, para realizar las adaptaciones fonológicas de préstamos de español a la esta lengua.

- «1.- Las consonantes oclusivas sonoras españolas /b,d,g/ son sustituidas por sus correspondientes sordas /p,t,k/ en wayuunaiki. ejemplo bandera>*panterera*
- 2.- La consonante fricativa labiodental sorda española /f/ puede ser sustituida en wayuuaniki por /p/ o por /j/ si le sigue una líquida, ejemplos chofer>*chopeerü* o friche > *jurüicha*.
- 3.- Los grupos consonánticos españoles /pl, pr, tl, kl, kr, fl, fr/ debe ser separados mediante una vocal que por lo general es /ü/, ejemplo plato>*pülaata*
- 4.- Si la vocal original del español es tónica, la correspondiente vocal en wayuunaiki debe ser larga, si queda en una sílaba abierta en wayuunaiki, por ejemplo capuchino>*kapuchiina*.
- 5.- Si en español está una /l/ detrás de una vocal abierta anterior /i,e/, en wayuunaiki debe sustituirse por una /r/, ejemplo panela>*paneera*. 6.- Si en español hay una secuencia de líquida /r,l/ seguida por otra consonante, la líquida cambia por /t/, ejemplo calzón>*katsuuna* y si le sigue /n/ se cambia por otras /n/ carnero > *anneerü*.
- 7.- Las vocales finales frecuentemente se convierten en /a/ aguardiente > *awarianta*.
- 8.- Si la palabra española termina en consonante, a veces se necesita añadir una vocal final en wayuunaiki, ejemplo limón>*limuuna*.
- 9.- Los diptongos crecientes españoles /ja, jo, je, ju, wa, we, wi, wo/ no existen en wayuunaiki y se convierten en dos sílabas jueves>*juweewa*.
- 10.- Algunas veces se pierde una sílaba inicial azúcar>*suukara*».

### 1.3. Unidades terminológicas que dispone la lengua

Al momento de iniciarse un proceso de expansión léxica se debe revisar que unidades terminológicas cuenta la lengua, ya que una de las opciones con que se cuenta en todo proceso de

expansión del léxico es la revitalización de lexías o significados que la lengua posee y que sus usuarios han dejado de utilizar o desconocen. Si dichas unidades léxicas pertenecen al léxico general podrían sufrir de un proceso de terminologización. Es necesario, destacar que se ha asumido que el léxico disciplinar es variación de uso o activaciones de una unidad léxica.

Para lograr dicha revisión, se recurrió a los diccionarios que aunque no recogen la totalidad del léxico de una lengua ya que es inabarcable, registra el mayor número de entradas y acepciones que un usuario puede disponer. En el caso de la lengua guajira se consultaron siete diccionarios. De los siete, solo el DLG (1977) y DSLG (2006) – DSLGC (2012) eran los más representativos porque no pretende compilar todo el léxico íntegro de la lengua sino registrar una muestra representativas y rica de él. El resto de los diccionarios analizados son restringidos pues solo incluyen una fracción del léxico de la lengua. Se puede decir que estos dos diccionarios son generales ya que su macroestructura «comprende el léxico usual del idioma (aquel que, en principio, pertenece al acervo común de los hablantes: el de la variedad estándar)» Campos y Pérez (2003: 66), pero también incluye un extenso caudal léxico, que aunque carecen de marca de restricción de uso, pertenecen a los niveles diatópicos (regionalismos) diafásicos y diastráticos (eufemismos, palabras vulgares, familiares, coloquiales, populares), y diacrónicos (arcaísmos y prestamos). Solo el DSLGC (2012) lo cumple parcialmente ya que incluye una serie de neologismos y vocabulario científico.

Ambas obras fueron realizadas por un mismo autor por lo tanto se necesitó recurrió a la técnica lexicográfica utilizada para su realización para establecer los argumentos sólidos que permitieran una selección adecuada. El DLG (1977) es el diccionario que tiene mayor número de entradas fue realizado por Jusayú casi de manera artesanal, quien redactaba, después de una larga meditación, cada una de las fichas en el orden en que iban las entradas (Del Rey; 2012 y Pérez; 2000). Para Pérez (2000) este diccionario es un verdadero *Thesaurus* de la lengua guajira. No obstante pese al trabajo laborioso del autor, Pérez (2000) arguye que a pesar de la portentosa memoria del autor debe haber ciertas lagunas en la actividad de registro e incluso la pérdida de fichas como lo atestigua el autor (Del Rey; 2012:106).

Estudios posteriores han permitido detectar que la obra presenta una gran «variedad de sufijos, desinencias, y formas, la delimitación, acotaciones y alcance de cada palabra son incomparablemente más seguros y fieles, tanto en la morfología como en la semántica» (Pérez; 2000:56) así como el registro por separado de un mismo verbo en sus tres gradaciones o «tres infinitivos (y, tres bases verbales) de los que se derivan tres series completas de tiempo, tres estrechamente relacionados que aparecen como verbos» (Olza y Jusayú; 2012:79). A esto se le suma que solo se redactó la sección guajiro-castellano quedando inconclusa la parte castellano guajiro.



Estas causas motivaron a Jusayú y Olza en 1988 a preparar y publicar el *Diccionario Sistemático de Lengua Guajira* en dos tomos. Los argumentos para emprender tal fin los recoge Del Rey en su Consideraciones sobre la evolución de la lingüística guajira que aparece en la obra lexicográfica y que posteriormente, en 2012, publica en su trabajo *Estudios para una historia venezolana de la lingüística indígena*. Según el prologuista, la obra mantiene el orden alfabético estipulado en este tipo de obra pero las entradas se sistematizan tomando en cuenta los aspectos gramaticales de la lengua guajira, de allí su nombre. Para los autores:

«La vida de las palabras guajiras no sólo está sometida a múltiples transformaciones sino que además se enriquece con prefijos y a veces con secuencias de varios sufijos. La genuinidad de un diccionario debe responder con fidelidad a la naturaleza esencial o existencial de sus palabras, sino también a una indicación sistemática de las principales transformaciones que sufre la palabra y las formas que de ella se derivan. Es natural que el diccionario tenga que completarse con la gramática, donde se estudian las palabras a la luz de la fonología, de la morfología, de la sintaxis y de la pragmática» (Del Rey; 2012: 73).

Esta postura epistemológica de los autores y el desarrollo de las tendencias lexicográficas modernas sobre todo las de origen alemán le permitieron establecer una metodología original que conllevó a la forma de seleccionar y organizar el léxico guajiro presente en el diccionario, logrando así una depuración en el corpus del nuevo diccionario.

A la presente investigación le interesa más son los significados de las palabras, sobre todo los de tipo nominal y no los múltiples paradigmas que se puedan generar en las distintas lexías. Por lo tanto se decidió considerar el *Diccionario Sistemático de la Lengua Guajira* en sus dos tomos como material que aporta el número de palabras para ser analizadas. No obstante, en algún momento se recurre al *Diccionario de la lengua guajira* para validar o contrastar alguna duda con los significados de las unidades léxicas, dada su naturaleza de tesoro.

De las 5008 entradas univerbales o pluriverbales del DSLG (2006), 97,80% pertenecen al léxico general, del subtipo *palabras coloquiales* y un 2,20% de *palabras funcionales*. La lengua presenta ciertos *términos cognitivos*<sup>5</sup> que la investigación ha considerado como léxico disciplinar pero que sus definiciones necesitan de un proceso de terminologización para lograr así una mayor precisión y concisión: *escribir* > *ashajaa*, *leer* > *aashaje'eraa*, *hablar* > *aashajawaa*, *conocer* > *eraajaa*, *definir* > *apansaaajeraa achiki*,

---

<sup>5</sup> Según García (2016) son unidades terminológicas que refieren a operaciones cognitivas necesarias para el desarrollo del pensamiento. Son de uso general en todos los contextos y disciplinas.

*explicar* > *akülawaa*, *estudiar* > *ekirajawaa*; *preguntar* > *asakiraa*, *responder* > *asouktaa*, *aprender* > *ekirajawaa*, *ashataa*; *escuchar* > *aapajaa*, *recordar* > *sotoo aa'in*, entre otras.

También existe un grupo de unidades léxicas que pueden terminologizarse y convertirse en *términos formales de tronco común*, *términos disciplinares básicos* o *términos disciplinares específico*<sup>6</sup>. En este grupo se encuentran palabras como: *respirar* > *asanalaa aa'in*; *voz* > *aniüiki*, *espejo* > *rouya*, *pelvis* > *apüsküsee*, *cadera* > *ase'ewain*, *coxis* > *asii*, *pulmón* > *ososoo*, *cordón umbilical* > *asho'owaa*, *pene* > *jeruwaii*, *sonido* > *e'ira*, *temperatura* > *aturulaa*, *fiebre* > *tutta*, *infección* > *yooi*, *filtrar* > *sotoo*, *cobre* > *paira*, *hierro* < *jeerü*, *hueso* > *jiipü*, *eipüse*, *acné* > *wülüü*.

En el *Diccionario Sistemático de la lengua guajira II, castellano-guajiro* (2012). En su macroestructura se encuentran registrados neologismos creados por los autores. Esto se corrobora ya que en algunas entradas se observan diferencias de significados entre este y el *Diccionario Sistemático de la Lengua Guajira* (DSLGC, 2006) y el *Diccionario de la Lengua Guajira* (DLG, 1977), son los casos de<sup>7</sup>:

- 1.- *abulia* (DSLGC), *tener pereza* (DLG; DSLG) > *akulajauá*
- 2.- *acéfalo* (DSLGC-DSLGC), *el que no tiene cabeza o que aparenta no tener cabeza* (DLG) > *mekíshona*,
- 3.- *acento* (*fuerza*) (DSLGC-DLG), *fuerza, vigor energía* (DSLGC) > *átchiní*,
- 4.- *acento* (*tilde*) (DSLGC), *lo que tapa o cubre* (DSLGC, DLG) > *ájuná*
- 5.- *acentuar* (DSLGC), *sonar fuerte o sonar o hablar fuerte* (DSLGC, DLG) > *eme'tulá*
- 6.- *acepción* (DSLGC) *dentro, interior* (DSLGC, DLG) > *aluu*,
- 7.- *ácido* (DSLGC), *agriar, fermentar, avinagrar* (DSLGC, DLG) > *ashüülá*
- 8.- *adición* (DSLGC), *más por añadidura* (DSLGC, DLG) > *áamiñí*
- 9.- *adoctrinar* (DSLGC), *acostumbrase* (DSLGC, DLG) > *eki'rraj*
- 10.- *administrar* (DSLGC) > *vender* (DSLGC, DLG) > *aiká*

---

<sup>6</sup> En la clasificación del léxico disciplinar propuesta por García (2016) los *términos formales de tronco común* son términos pertenecientes a un registro formal escolarizado cuyo significado soporta la conformación del discurso académico. Los términos disciplinares básicos son unidades terminológicas cuyo significado es básico y común para casi todas las disciplinas y ámbitos del conocimiento; son de uso muy general entre las comunidades discursivas especializadas; mientras que los *términos disciplinares específico* son unidades terminológicas cuyo significado es específico de una o varias disciplinas.

<sup>7</sup> En estos casos se ha preferido transcribirla tal cual como aparece en el texto para mantener el origen de la fuente.

- 11.- *agrofobia (DSLGC), tener miedo, acobardarse (DSLG, DLG) > momo 'lú*
- 12.- *metamorfosis (DSLGC), cambiar una cosa por otra (DSLG, DLG)> éirratá*
- 13.- *mesocarpio (DSLGC), parte carnososa de alguna cosa (DSLG, DLG)> ashulá*
- 14.- *decúbito dorsal (DSLGC), estar boca arriba (DSLG, DLG) > pata 'jatá*
- 15.- *decúbito prono o ventral (DSLGC), estar boca abajo (DSLG, DLG) > woyo 'tó*

También se encontraron casos de términos disciplinares que aparecen en el *Diccionario Sistemático de la lengua guajira II, castellano-guajiro* (2012) pero no en los *Diccionarios Sistemático de la Lengua Guajira* (DSLGC, 2006) y el *de la Lengua Guajira* (DLG, 1977) , en este grupo se encuentran los términos: *abstemio > masa 'lasai, absolver > óulauá jálí ahinjalá, abrogar > ojo 'leerá, acuático > wüinrrokujachi, acuatizar > otta jirro 'ku wüin, acueducto > wüinpünou, acuífero > káñashia, adicto > - yuhi, adiposo > káüsishi, , afasia > manüüuá, afónico > mamü 'lasai, afta > ekuá ánükü, memoria > kainwá; megalocéfalo > müléu ekíchi, , entre otras.*

Estos neologismos presentan las siguientes limitaciones:

- a) Están registradas en escritura MAJ (Miguel Ángel Jusayú) por lo que requieren de una estandarización ortográfica.
- b) Se debe revisar con hablantes nativos para ver si reconocen estos significados en su lengua.
- c) Terminologizar sus significados.

## **Conclusiones**

Para que el wayuunaiki pueda enfrentar un procedimiento sistemático de expansión del léxico en el marco de un proceso de planificación lingüística es necesario cumplir con los siguientes principios lingüísticos: 1) la variedad estándar del wayuunaiki sería la misma lengua pero minimizando las diferencias dialectales que presenta; 2) el alfabeto utilizado será el ALIV (Alfabeto de lenguas indígenas venezolanas); 3) se propone utilizar las normas ortográficas propuestas por Álvarez (2011); las nociones relacionadas con la estructura silábica, el peso silábico que permite distinguir entre sílaba livianas y pesadas, el carácter fonológico de la cantidad lo que hace que exista vocales larga y cortas y la predictibilidad del acento serán consideradas al momento de realizar los neologismos de forma; 4) revisar las observaciones planteadas por Álvarez (2011) para la adaptación fonológica de los préstamos, 5) en la lengua hay un privilegio de

términos coloquiales y funcionales; 6) hay un conjunto de términos cognitivos que pueden terminologizarse para lograr precisión terminológica.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, A. (2007). *Textos sociolingüísticos*. Mérida, Venezuela: Publicaciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad de Los Andes.
- Álvarez, J. (2011). *Püchimaajatü komputatoorachiki wayuunaikiru'usu*. Maracaibo: Microsoft y la Fundación Wayuu Tayá.
- Álvarez, J. (1994). *Estudios de lingüística guajira*. Maracaibo: Secretaría de cultura de la Gobernación del Estado Zulia.
- Álvarez, J. (2012). *Curso básico de lingüística del wayuunaki*. Maicao: Yanama Organización Indígena de La Guajira.
- Campo, M y Pérez, J. (2003). “El diccionario y otros productos lexicográficos”. En: Medina, A (Coord). *Lexicografía española* (pp.53-78). Barcelona: Ariel.
- Captain, D y Captain, L. (2008). *Diccionario Básico Ilustrado*. Bogotá D.C.: Editorial Fundación para el desarrollo de los pueblos marginados.
- Chela-Flores, B y Chela-Flores, G. (2007). *Dimensiones fonetológicas del español*. Maracaibo: Universidad del Zulia, Ediciones del Vice Rectorado Académico.
- Coronel, S (2001). *La intelectualización de lenguas indígenas y sus implicaciones en la educación*. Simposio de Políticas Educativas del Estado. Guatemala. (50-71). Recuperado de <http://www.beps.net/publications/ParteIV.pdf>.
- Del Rey Fajardo, J (2012). *Estudios para una historia venezolana de la lingüística indígena*. Caracas: Academia Venezolana de la lengua correspondiente de la Real Academia Española.
- García, D. (2016). *El Léxico disciplinar en wayuunaiki*. Informe de la III Investigación Libre. Doctorado en Ciencias Humanas. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- García, D. (2012). La intelectualización del wayuunaiki. *Lingua Americana. Revista de Lingüística*. Año XVI N°31, Julio – Diciembre. 109 – 29.
- Gutiérrez, R; Constan, Z; Vanegas, M; Bernier, Z y Constan, B. (2005). *Püchimaajatü Diccionario*. Uribia: División de Comunidades y Tierras – División de Comunicaciones – Departamento de Asuntos Públicos de Cerrejón.

- Hildebrandt, M. (1963). *Diccionario Guajiro-Español*. Caracas: Comisión Indigenista, Ministerio de Justicia.
- Jakobson, R; Mathesius, V; Mukarovsky, J; Bogatyrev, P; Trnka, B; Troubetzkoy, N y Havranek, B. (1970). *Tesis de 1929*. Madrid: Editorial Alberto Corazón.
- Jusayú, M y Olza, J. (2006). *Diccionario sistemático de la lengua guajira*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Jusayú, M y Olza, J. (2012). *Diccionario sistemático de la lengua guajira II Castellano - Guajiro*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Jusayú, M. (1977). *Diccionario de la lengua guajira. Guajiro Castellano*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Luque, J. (2004). *Aspectos universales y particulares del léxico de las lenguas del mundo*. Estudios de Lingüística del Español. Vol 21. Granada: Impredisur.
- Mansen, R y Mansen, K. (1984). *Aprendamos Guajiro. Gramática Pedagógica de Guajiro*. Bogotá: Editorial Townsend.
- Mercado, R. (2009). *Diccionario Wayuunaiki – Español / Español – Wayuunaiki*. Bogotá: Grupo Editorial Educar.
- Mosonyi, E y Mosonyi, J. (2000). *Manual de Lenguas Indígenas de Venezuela. Tomo II*. Caracas: Fundación Bigott.
- Olza, J y Jusayú, M. (2012). *Gramática de la lengua guajira –Morfosintaxis –*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Pérez, F. (2000). *Incursiones de lingüística zuliana. Una contribución para su historia*. Maracaibo: Universidad Católica Cecilio Acosta.
- República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Tü laülaasükaa pütchi suluü Oumainwaa Mülo'usukalü Woliwariaana Wenesueela*. Caracas: Gaceta Oficial N° 5453.
- Yule, G. (1998). *El lenguaje*. Cambridge: Cambridge University Press.

# VALORES DEL CIUDADANO EN EL ESTADO DEMOCRÁTICO

Oswaldo Hernández \* y Wilfredo Finol \*\*

9JJGH-82

## Resumen

En el Estado totalitario privan los valores de la tribu, como el convencimiento que los valores culturales propios poseen validación universal; por tanto, es preciso negar los haberes culturales de la otredad. Nos planteamos la necesidad de analizar los valores del ciudadano en el Estado democrático como oposición a las manifestaciones del Estado totalitario. En este sentido, la investigación se caracterizó por ser documental, utilizando el método hermenéutico, la técnica utilizada fue la observación directa. Encontramos que la tolerancia, la solidaridad y el diálogo privan como valores democráticos del ciudadano, en oposición a las características manifiesta por los individuos en el Estado totalitario. Estos valores se articulan con base a la dignidad contenida en la vida humana.

**Palabras claves:** valores del ciudadano, estado democrático, estado totalitario.

## Values of the Citizen in the Democratic State

### Abstract

In the totalitarian state deprive the values of the tribe, as the conviction that the cultural values themselves possess universal validation and it is necessary to deny the cultural assets of otherness. Therefore, we consider the need to analyze the values of the citizen in the democratic state, as opposed to the manifestations of the totalitarian state. In this sense, the research was characterized by being documentary, using the hermeneutic method, the technique used was direct observation. We find that tolerance, solidarity and dialogue deprive as democratic values of the citizen, as opposed to the characteristics manifested by individuals in the totalitarian state. These values are articulated based on the dignity contained in human life.

**Keywords:** Citizen values, democratic state, totalitarian state.

\*Licenciado en Filosofía. Magister en Filosofía Latinoamericana mención pensamiento latinoamericano. Participante del Doctorado en Ciencias Humanas, Universidad del Zulia. Profesor del área de Filosofía Latinoamericana de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de filosofía, Universidad del Zulia. Correo electrónico: osvaldoangelmontero@gmail.com

\*\*Licenciado en Educación Mención Biología. Magister Scientiarum en Enseñanza de la Biología. Participante del Doctorado en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Investigador acreditado PEII. Profesor del área de Ecología y Ambiente de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Educación, Departamento de Biología, Universidad del Zulia. Correo electrónico: wilfredfinol@gmail.com

## **Introducción**

Se acepta al Estado democrático como el lugar predilecto donde es posible lograr procesos de integración cultural, con miras a crear prácticas políticas emancipadoras. En el Estado democrático los ciudadanos se coordinan en instituciones que permiten canalizar acciones políticas que conduzcan hacia actos de justicia. La condición de ciudadanía exige del individuo ciertos haberes. Entre estos, la renuncia al racismo y dogmatismo propios de sociedades tribales, donde priva la sobrevaloración de lo propio en detrimento de los valores de la otredad. En el Estado democrático se desdeña todo discurso patrioterista que pretende la anulación de la otredad, con el propósito de universalizar lo propio.

En el Estado democrático priva el diálogo con características interculturales, como medio de integración entre los individuos. Por lo cual, se aboga por la libertad de expresión y protección del individuo sobre la tribu. Así entendido, el Estado democrático es el lugar donde se han transcendido los haberes tribales en pro de una sociedad mucho más cónsona con la dignidad humana. Por lo cual, es propósito de esta investigación determinar los valores del ciudadano en el Estado democrático, identificando aquellos contravalores que niegan la condición de ciudadanía, impidiendo el florecimiento de espacios políticos que admitan la justicia y libertad.

## **Propósitos de la investigación**

### **Propósito principal**

-Analizar los valores del ciudadano en el Estado democrático.

### **Propósitos secundarios.**

-Establecer al racismo y el patrioterismo como valores tribales, negadores del Estado democrático.

-Develar la importancia de la libertad de expresión y el diálogo intercultural en el Estado democrático.

## **Desarrollo de la Investigación**

### **a). Teorías de sustento de la investigación**

Con la finalidad de caracterizar al estado tribal distinguiéndolo del Estado democrático hacemos lectura del pensamiento filosófico político de Fernando Savater y Ortega y Gasset, los cuales se enmarcan dentro de la corriente de pensamiento que valida al Estado democrático como el lugar idóneo donde se manifiestan los haberes del hombre en procura de una sociedad cónsona con la dignidad humana. Se anteponen los valores del ciudadano como capacidades que le permiten a este integrarse con otros ciudadanos en procesos dialógicos de construcción mutua. Se atiende las propuestas y advertencias de Paulo Freire y Carosio, los cuales indican que el Estado democrático debe escindirse de cualquier Hegemón, incluyendo al mercado, como estructurador social y educativo; abogando por la libertad necesaria para hacer del ciudadano un ser crítico de la sociedad, coordinado con otros, con la finalidad de generar prácticas políticas emancipadoras.

## **b). Metodología**

La presente investigación es de tipo documental fundamentada en las siguientes consideraciones: se utilizó el método hermenéutico como método de abordaje. Para recoger los datos se utilizó la técnica de la observación directa. Se extrajeron de revista científicas y libros las teorías de sustento de la investigación para su posterior análisis. A continuación se sistematizan los pasos realizados en esta investigación:

1. Se utilizó el método hermenéutico como camino para abordar la investigación.
2. Se utilizó la observación directa como técnica para extraer las teorías de sustento de la investigación a partir de los siguientes pensadores: Fernando Savater, Ortega, Gasset, Paulo Freire y Carosio.
3. Se analizaron cada una de los autores desde la postura del Estado democrático.
4. Se presentaron las consideraciones finales.

## **c). Análisis de las teorías**

### **La ética como exigencia**

La *ciudadanía* es la capacidad humana que nos habilita para el encuentro con los otros, con la finalidad de establecer un ser y estar mucho más justo y digno. A su vez, la noción de *ciudadanía*



involucra varias nociones, como: ética, política, derechos y democracia; entre otros como libertad, diálogo y educación. La condición de *ciudadanía* no es un bien irreductible o inalienable. La condición de *ciudadanía* es una conquista, susceptible de ser preservada y fomentada tras el respeto a la dignidad compartida entre los seres vivos. Savater señala: “Es la dignidad humana lo que nos hace a todos semejante porque certifica que cada cual es único, ni intercambiable y con los mismos derechos al reconocimiento social que cualquier otro.” (Savater, 2012, p.121).

En este sentido, la condición de *ciudadanía* exige de ciertos principios éticos aplicados en el hacer común, para que la praxis política pueda ser medio de la expresión de la libertad y dignidad humana. Es fundamental para el ser humano no quedar reducido a ninguna determinación y abrirse al encuentro hacia el otro. La psiquis humana no debe cerrarse sobre sí misma, asumiendo como valores de aplicación universal cualquier principio que reste la condición de dignidad a otro individuo.

### **Renuncia a los valores tribales**

Es menester renunciar a valores tribales, siendo necesario e impostergable la apertura hacia el otro. No queremos decir que debe ser desdeñado todo haber cultural autóctono, con la finalidad de crear una sola cultura humana. Nada más soberbio o descabellado que pensar esto. Dentro del seno de cada cultura pueden establecerse principios axiológicos que pueden atentar contra la apertura y encuentro con otras culturas. Sobre esto, apunta Savater en *Los Caminos para la Libertad*:

El concepto de ciudadanía es más bien el de aquellos que entran en la democracia sin renunciar a sus raíces y a sus tradiciones, poniéndolas como entre paréntesis, dejándolas, en principio, a un lado para intervenir en lo que tienen en común con otros. Lo específico del ciudadano no es reivindicar lo propio en el sentido de lo único, de lo que uno tiene y nadie más tiene, sino al contrario, buscar lo común con los otros, mientras que la mentalidad tribal etnicista busca lo propio, por lo tanto lo intransferible. (Savater, 2000, pp.18,19).

Es preciso disentir de todo nacionalismo a ultranza. Pues, el nacionalismo supone que la propia cultura es única y por lo cual superior a otras. En consecuencia, debe estar enfrentada “mi cultura”, a las otras; las cuales atentan contra ella. La negación del otro ante los valores de la

propia cultura, supone el deseo de que todas las culturas sean igual a la sentida como propia. Así, la propia cultura se convierte en principio homogenizador de las prácticas sociales; este es el principio fundamental de la negación del otro como ser político. En *Perdonen las Molestias* señala categóricamente Savater:

El problema es que el nacionalismo sostiene que los lazos culturales deben convertirse (aunque sea a largo plazo) en fundamento de una nueva ordenación política, aún más, que la verdad de tales vinculaciones sólo saldrá a la luz cuando los unos se identifiquen con los otros en un solo proyecto político. (Savater, 2002, pp.58,59).

Los principios de sangre, de raza, de religión, de sexo, no pueden reducir y determinar el hacer humano a específicas prácticas que rechacen todo hacer ajeno. Para Savater “el *racismo* es sin duda la peor de estas abominaciones colectivas.” (Savater, 2008, p.120). Continúa el autor: “Lo más siniestro del racismo es que no permite ninguna reconciliación con el <<otro>>, con el <<diferente>>: en efecto, uno puede educarse mejor, cambiar sus costumbres, sus ideas, su religión; pero nadie puede modificar su patrimonio genético.” (Savater, 2008, p.121).

Se defiende la condición humana como la principal característica de nuestro ser. Mucho antes de pertenecer a una determinada raza, religión, cultura, tendencia política o ideológica; somos seres humanos. Como seres humanos, tenemos la tarea ineludible de reconocer a otros seres humanos como semejantes; como seres que comparten similares necesidades y urgencias. En este sentido, ninguna diferenciación cultural, religiosa, étnica, política o ideológica tiene el derecho de subsumir la condición humana a puntuales exigencias de raciales o política. Pues, mucho antes de pertenecer a un partido político o a una ideología, compartimos con otros la condición humana.

Todos los que hablan desde el racismo lo que quieren es que las personas nazcamos todas con unas determinaciones que sean como una especie de silla de montar, para que otros, que son los gestores de nuestras entidades colectivas, o que son los organizadores de las razas superiores, o los que saben cuál es la maximización de los beneficios, se suban en la silla de montar que otros están condenados a llevar.

### **La validación cultural**

La idea que la propia cultura es superior a otra por poseer determinadas características, es el factor principal que atenta contra el encuentro entre los seres humanos. Además, los principios de

raza, religión y sexo no poseen palabra por sí mismas. Nadie escucha la voz de estos absolutos. Son algunos seres humanos quienes se atribuyen el derecho a hablar por determinada idea; pretendiendo convertirse así, en los reguladores exclusivos de las prácticas sociales. Aquí reside el peligro del dogmatismo. En defensa de ciertos ideales como raza, credo, sexo, tierra; entre otros, se escucha sólo la voz de quien afirma representar ese principio. Esto subsume la libertad humana al deseo de particulares. Que, invariablemente, terminarán empleando estas nociones en beneficio propio y sacrificio del otro.

Se encuentra abierta a todo ser humano, la posibilidad de encontrar las variables que nos aglutinan; más allá, de las que nos aleja. Es propio del ciudadano buscar lo común con el otro. No se necesita pertenecer a determinada tribu o comunidad para saber cuáles son las necesidades básicas de los seres humanos que habitan en otras sociedades. Pues, al ser nosotros también seres humanos estamos en la capacidad de saber cuáles son las necesidades del otro. La carestía de amor, de cobijo; la necesidad de no estar desamparado, el derecho a la sana alimentación, son urgencias comunes entre seres humanos.

Aquí, radica uno de los factores más determinantes que capacitan la apertura hacia el otro. Mucho más allá de las abundancias, nos abrimos al otro a través de las necesidades. En este sentido, el otro es siempre alguien capaz de dar, aportar, contribuir; necesario e irreductible para la propia formación. El otro es siempre el ser necesario para que yo sea. No existe hombre solo en el sentido estricto de la palabra. El hombre es siempre un ser relacionado, se encuentra, se hace, se transforma en unión con otros. El hombre es un ser cultural. El bien y el mal que se hagan los humanos dependen de las dinámicas establecidas en sus encuentros.

### **El otro como ser necesario**

Es necesaria la renuncia de convertirse en defensor a ultranza de lo propio y tener la capacidad de abrirse al otro. Se necesita permitir que los principios culturales que nos originan sean permeables a otras culturas. La apertura exige que frente al otro se decline la imposición de los propios valores. Pues, los principios de aplicación universal son siempre excluyentes del otro. Como ejemplo de esto, es posible haber recibido del seno familiar la noción que determinado conjunto racial es por sí mismo inferior a otro. Por tanto, como absoluto se defendería que toda persona perteneciente a esa raza posee tales o cuales características que ineludiblemente reduce

su conducta a ciertas acciones despreciables por sí mismas. Por lo cual, automáticamente quedo enfrentado, en el sentido de colocar fuera de mi dimensión, al individuo perteneciente a esa raza. El mismo principio excluyente es aplicable a diferencias de religiosas, sexuales; entre otras.

La categoría de dogmatismo entra en la sociedad, dependiendo de los radicalismos que contenga. El cierre sobre sí misma, sobre los propios absolutos, valida sólo lo propio como verdadero. Así, lo ajeno, lo extraño, lo colocado en frente, es esencialmente malo y perjudicial. Por lo cual, se justifican todas las acciones implementadas con la finalidad de limitar el ser y hacer extracultural. De esta manera, es lícito todo proceder que coloque mi hecho cultural sobre la cultura del otro.

El dogmatismo cierra el sentido de apertura, nos hace indiferente al otro como ser que siente y piensa. Aquí, radica la cimiento del odio. Animadversión que atenta contra la dignidad humana. No debe ser poco el dogmatismo, la seguridad de superioridad de sí mismo, el desprecio hacia el otro contenido en el individuo que hace daño a cualquier ser indefenso. Ortega y Gasset nos advierte sobre la percepción de tener como capital propio la verdad:

La posesión de la verdad es como la posesión de Dios, un acontecimiento que no ha acontecido ni puede acontecer en <<esta vida>>. La ciencia es sólo un ideal. La de hoy corrige la de ayer, y la de mañana la de hoy. (Ortega y Gasset, 1995, p.114).

El dogmatismo encierra el peligro de hacernos indiferentes ante el sentir ajeno; convenciéndonos de poseer la verdad absoluta. Sería interminable citar los actos de injusticia que ha bañado de sangre la historia humana; bajo la indiferencia de quien se sabe poseedor de la verdad ante el que se valora como posible peligro hacia esa verdad. Cada disparo, cada cuchillada, cada golpe, lleva implícito en sí el desconocimiento del otro como persona capaz de sentir la vida. Ante este desconocimiento, cabe preguntar ¿Quién es el otro? El otro, el ajeno, el extranjero es todo aquel que atenta contra la pureza y estabilidad de los valores propios. Esto, es aprovechado por políticos que emplean los principios dogmáticos para señalar al opositor como el otro a ser destruido. Al respecto en *El Valor de Elegir*, de manera acertada anota Savater:

Los partidarios de la verdad absoluta o de que sólo el Todo puede ser verdadero comparten con los escépticos el desdén por lo que podríamos denominar verdades <<portátiles>>, es decir, las que realmente cuentan para nosotros en la vida y en la ciencia. (Savater, 2004, pp.115,116).

La categoría que limita la vida del otro; también está limitando mi vida. El otro no es una entidad extra muros culturales. No sólo es el que pertenece a otra nacionalidad o grupo etario. El otro, el extranjero, el enemigo está, también, dentro de la misma cultura. Es aquel que disiente del que se abroga el derecho a hablar por la voluntad de los absolutos. El otro es también el vecino que se niega a prácticas las conductas aprobadas por el grupo. El otro, el enemigo puede estar dentro de mi propio hogar. Al ser la madre, el padre o el hijo que cuestionan la realidad vivida. El otro, a su vez, soy yo; al momento que disiento de los valores que la cultura me impone.

Es preciso comprender a cabalidad el dogmatismo como cierre en sí mismo. Una estrechez que atenta en ser cada vez más sólida, con muros mucho más fuertes; reduciendo los espacios culturales. Mientras más se comprime el cerco de lo aceptado como propio y valedero, vamos perdiendo la capacidad de empatía con el otro. Se disipa la capacidad de diálogo como mediadora de las diferencias. Las balas, el cuchillo y el golpe toman el lugar de las palabras. Nos hace indiferente ante el dolor ajeno. Esto basta para la guerra de todos contra todos se instaure; no pocos autores contractualistas advierten al respecto. El estado de guerra permanente desmiembra la sociedad; crea una situación de conflicto constante, incompatible con la dignidad humana.

Lejos del cierre sobre sí mismo, lo que queda por hacer es la apertura, la validación de las identidades propias y ajenas. A decir de las palabras bíblicas: somos legión. Esto quiere decir que no sólo soy yo diferente al otro que se encuentra junto o alejado de mí. También, dentro de cada cual habitan diversos roles sociales. Se es padre, hijo, hermano, profesional, amante, entre otros; al mismo momento. El ser humano no es una máquina predestinada a un hacer específico; somos personas.

Las personas tenemos la capacidad de ejercer diversos roles sociales simultáneamente. Esta capacidad nos obliga a encontrarnos con el otro en espacios comunes. Nos determina a convivir con el otro. Con el hijo, la esposa, el amigo, el padre, la madre, el que concuerda con la propia opinión, el rival, el que disputa. Al respecto Freire apunta: “El hombre sólo se expresa convenientemente cuando colabora con todos en la construcción del mundo común; sólo se humaniza en el proceso dialógico de la humanización del mundo. (Freire, 1970, p.14).

Por tanto, el principio que identifica la condición de *ciudadanía* es la capacidad de apertura hacia la otredad. Esto, exige de tolerancia, respeto y solidaridad. Saber que el otro es un ser

político, validado para regular, junto a mí, las prácticas sociales. Bajo esta premisa, la condición de *ciudadanía* nos posibilita al diálogo con el otro, con la finalidad de crear espacios de hacer políticos, que permitan un mejor vivir; un vivir mucho más cónsono con la dignidad humana; al convertirse en posibilidad común.

### **Libertad de expresión como necesidad humana**

El ser humano en la sociedad contemporánea, posee el compromiso consigo y la alteridad, de trascender la pretensión de los sistemas totalitarios de subsumir su individualidad a la voluntad de la masa. El reto principal de la sociedad actual estriba en que cada ser humano debe constituirse en sujeto abierto hacia el encuentro. Sólo así, la sociedad de consumo se transformará en sociedad de humanos. Advierte Savater, caracterizando la sociedad de consumo contemporánea:

Antes las iglesias ofrecían listas de indulgencias para abreviar el purgatorio en otro mundo, con sus precios respectivos, y hoy los grandes almacenes ofertan sus catálogos con las novedades y rebajas que nos permitirán aliviar las penalidades de la vida terrena y convertirla, sino propiamente en paraíso, al menos en un parque temático provisto de voluntariosos y caros remedos del Edén. (Savater, 2004, pp.132,133).

La libertad de expresión debe ser valor capital en el hacer social. La libertad de expresión es indispensable para que el individuo pueda convertirse en ciudadano y sea posible haber democracia. Es así, como es un óptimo tabulador la medición de libertad de expresión en una comunidad, para conocer el nivel de libertad que ésta contiene; la posibilidad que surja la democracia como sistema de gobierno.

La democracia se antepone no sólo a la hegemonía del mercado. También, a cualquier tipo de hegemonía. En este punto, incluimos al mercado como posibilidad de convertirse en entidad hegemónica que pretende regir la sociedad, me parece pertinente atender a lo apuntado por Carosio, A en *El Consumo en la Encrucijada Ética*:

La sociedad de consumo disuelve todo, incluso lo humano, en simples expresiones mercantiles y fuera de las funciones mercantiles no queda nada real. El criterio formal de la eficiencia para la satisfacción de los deseos se transforma en el criterio supremo de los valores y toda moral se disuelve en las relaciones mercantiles. (Carosio, 2008, p.42).

Es así, como la libertad de expresión se convierte en la principal herramienta que el ciudadano posee para desestructurar toda organización que pretenda subsumir su existir a modos de vida

prelaborados por interés egoístas. La libertad de expresión, es en esencia, el derecho fundamental de la existencia.

Se es ciudadano porque se posee el derecho a expresar la propia voz, porque existe el espacio político para poner en común con otros el propio parecer. La sociedad democrática se caracteriza por poseer los medios necesarios para que los ciudadanos pongan en común la expresión de su reflexión. Estos medios no son dados por dádiva de una administración gubernamental benevolente. Esto no suele evidenciarse a lo largo de la historia humana. El derecho a la expresión de la propia voz, en demasiados casos, es consecuencia del sacrificio de muchos, para el beneficio de todos.

La libertad de expresión es una conquista ciudadana. Conquista que garantiza la misma condición de *ciudadanía*. Pues, la *ciudadanía* se cimenta en la libre expresión de la reflexión individual. Aquella, que es capaz de ponerse en común con otros, en espacios políticos apropiados. Esto, trasciende con creces la existencia de medios de comunicación autónomos y libres de influencias gubernamentales. Esto está más allá de la seguridad personal de quien dice. La libertad de expresión exige no sólo medios y modos; necesita de seres humanos que piensen su ser y estar en el mundo.

Seres humanos que piensen su ser y estar en el mundo son consecuencia de que el individuo sea sometido a procesos educativos sociales que lo capaciten como ser ético, capaz de reflexionar su mundo. Además, poseedor de la conciencia de que el otro es necesario para la propia existencia. Quien piensa su mundo, quien no teme decir su voz, el que sabe que debe respetar y tolerar la diversidad. Deja de ser un individuo aislado, se transfigura en ciudadano coordinado con otros, capacitados para la libertad y la democracia.

En este sentido, es necesario destacar que el ciudadano, por el sólo hecho de ser un ser humano posee la capacidad de pensar. Al pensar se pone en tela de juicio los modos y medios de vida. Esto se genera tras la reflexión. Ahora bien, en una sociedad que coaccione la expresión ciudadana, el parecer arrojado por la reflexión del individuo se ahoga en el miedo a perder la vida. Las sociedades totalitarias se caracterizan por cercenar los medios de expresión de la propia reflexión; pues, estas pueden menoscabar los cimientos de la sociedad hegemónica.

En la sociedad totalitaria el poder se ejerce con la finalidad de generar miedo en la población, sobre todo miedo a expresar libremente la propia reflexión. Pues, al ser el hombre un ser caracterizado por su condición de libertad, su expresión libre dará en consecuencia las condiciones para establecer sociedades justas, abiertas, donde el diálogo sea necesidad y exigencia.

Así, la libertad de expresión se convierte en herramienta indispensable para la construcción de espacios que permitan el hacer político de la *ciudadanía*. La libertad de expresión, de esta manera entendida, es la cimiento del sistema de gobierno democrático. Pues, permite la puesta en común, el encuentro de los ciudadanos, con la finalidad de generar estrategias y prácticas políticas que busquen modificar situaciones injustas que vulneren el derecho a ser y estar de manera digna.

El sistema democrático involucra varias exigencias para que se concrete. Mencionamos el reconocimiento del hombre como un ser libre y digno. También, el establecimientos de vías de comunicación que permitan no sólo la expresión del pensar particular; también la coordinación de acciones entre los integrantes de la sociedad. Teniendo al lenguaje como punto de encuentro político entre humanos Márquez-Fernández Comenta: “Si es posible un diálogo con otro(s), es porque el diálogo es la mediación (modelo) lingüística que hace posible interpelar por medio de la crítica racional, los fundamentos o supuestos de la existencia de la realidad”(Márquez-Fernández, 2010, p. 8)

Esto requiere de instituciones que permitan y promuevan la comunicación como fundamento democrático. Los espacios para el encuentro político entre ciudadanos son fundamentales. Debe privar la libertad de prensa; no como capital de particulares con grado universitarios de comunicadores. No. Al ser el hombre un ser que, irreductiblemente comunica. La libertad de expresión y de prensa es capital de la sociedad en conjunto. Jamás el monopolio de particulares.

La libertad de prensa es el requisito fundamental de la sociedad democrática. A tal punto, que a través de la evaluación de la misma, conoceremos el grado de libertad ciudadana en el estado donde se manifiesta. En el estado democrático, el ciudadano está coordinado con la historia que lo origina y con el resto de los ciudadanos, a través de diversas instituciones sociales. El ciudadano es capaz de pensar su ser y hacer en el mundo, expresar y argumentar con otros su parecer; con la finalidad de normar jurídicamente la sociedad habitada. Ante esta situación social Márquez-Fernández apunta:



El diálogo debe ser sinónimo de discusión, debate, no es complacencia o tolerancia. Es un permanente encuentro con la libertad irrestricta para disentir de los dogmas de la racionalidad, en un proceso donde los otros están completamente implicados pues se trata de lograr los niveles más analíticos y reflexivos, entre todos, de los problemas presentados a través de los por qué de las preguntas; es decir, por la ignorancia. (Márquez-Fernández, 2010, p. 8)

#### **d). Consideraciones finales**

La condición de ciudadanía refiere a una toma de consciencia, capacidad de todo ser humano. Así entendido la ciudadanía remite a un saber donde se valora en la justa medida a la otredad, conocer que somos lo que el otro es y nuestra vida está íntimamente relacionada con las condiciones de vida de la otredad. Por tanto, la situación de ciudadanía involucra ciertas prácticas éticas y políticas.

La renuncia a los valores de la tribu que cierran las posibilidades humanas al dogmatismo de creer superior las acciones de la sociedad que pertenecemos, es exigencia de la condición de ciudadanía. Esto permite reconocer los valores tribales en todo discurso patrioterista. No se trata de minusvalorar lo propio, el asunto radica en que lo propio debe tomarse como manifestación cultural de un grupo particular, susceptible a enriquecerse con el aporte cultural a realizar por otras sociedades.

Así, se conoce que el racismo es una de las manifestaciones de la mente tribal más injusta, contraria a la dignidad de los pueblos e individual. Mecanismo que somete las posibilidades contenidas en la vida a las ambiciones de particulares.

Para que una sociedad alcance niveles de justicia que permitan mejores lugares para vivir, es preciso renunciar a los valores tribales, abogar por el encuentro e integración entre las alteridades, validando en su justa medidas las estrategias existenciales que toman cada cultura. Aquí, el diálogo intercultural toma una importancia preeminente. Pues, se entiende al diálogo como estrategia justa de integración, convivencia e intercambio. El diálogo como medio de integración cultural, responde a estrategias de vida que permite expresar justicia, compasión y solidaridad; desdeñando el sectarismo propio del racismo.

Debido a la importancia del diálogo como herramienta intercultural, la libertad de expresión se convierte en necesidad irremplazable en una sociedad con niveles de justicia aceptable. La libertad

de expresión exige libertad individual, la condición de no estar subsumido a dogmatismos y fanatismos limitantes de la dignidad humana. La libertad de expresión aboga porque el individuo piense y critique la realidad que habita. La libertad de expresión permite el intercambio de ideas y sentimiento entre seres humanos libres que abogan por prácticas políticas emancipadoras, con la finalidad de generar prácticas políticas que permitan mejores lugares para habitar. Esto, valida y es imprescindible en el Estado democrático. El Estado democrático se entiende como posibilidad humana que se concreta como espacio político, luego de la renuncia a los valores de la tribu y el reconocimiento de la propia persona en el haber de la otredad. Somos porque el otro es. En síntesis, saber que somos el otro permite concretar lugares para habitar más justos y cónsonos con la dignidad humana.

### **Referencias bibliográficas**

CAROSIO, A. (2008). “El Consumo en la Encrucijada Ética”. Utopía y Praxis Latinoamericana, Año: 13, n°. 41, Abril-Junio, CESA, Universidad del Zulia, Maracaibo.

FREIRE, P. (1970). Pedagogía del Oprimido. New York: Herder & Herder.

MÁRQUEZ-FERNÁNDEZ, A. (2010): “Dialogar, una Pedagogía del por qué de las Preguntas”. Páginas de Filosofía, Vol. 2, n°. 1, Junio-Julio, pp.3-29.

ORTEGA Y GASSET, J. (1995). El Tema de Nuestro Tiempo. España: Espasa Calpe.

SAVATER, F. (2000). Los Caminos para la Libertad. Ética y educación. Colección Cuadernos de la Cátedra Alfonso Reyes. México: Ariel.

SAVATER, F. (2004). El Valor de Elegir. España: Editorial Ariel S.A.

SAVATER, F. (2002). Perdonen las Molestias. España: Mateu Cromo, S.A.

SAVATER, F. (2008). Política para Amador. España: Editorial Ariel, S.A.

SAVATER, F. (2012). Ética para Amador. Venezuela: Editorial Arte, S.A.

# LOS RETOS DEL CIUDADANO EN EL ESTADO DEMOCRÁTICO

Oswaldo Hernández \* y Wilfredo Finol \*\*

9JJGH-84

## Resumen

Se reconoce al Estado democrático como el lugar idóneo donde se desarrollan prácticas políticas cónsonas con la libertad y dignidad humana; constituyendo el ciudadano como el núcleo político en dicho Estado. Por lo tanto, el propósito de la investigación es analizar los retos y posibilidades del ciudadano en el Estado democrático. En este sentido, la investigación se caracterizó por ser documental, donde se utilizó la hermenéutica como medio de abordaje, la técnica fue la observación directa de las teorías de sustento. Entre las consideraciones finales afirmamos que el principal reto del ciudadano es subvertir el Estado clientelar en Estado democrático. Esto se logra al validar los derechos políticos y la carga cultural que la otredad contiene. Al aparecer procesos de mutuo reconocimiento se potencian las posibilidades de cristalizar mundos más justos; por lo tanto, más habitables.

**Palabras Claves:** Ciudadanía, Estado Democrático, Educación.

## The Challenges of the Citizen in the Democratic State

### Abstract

The democratic State is recognized as the ideal place where are developed political practices conjoined with freedom and human dignity; constituting the citizen as the political nucleus in that State. Therefore, the purpose of the research is to analyze the challenges and possibilities of the citizen in the democratic State. In this sense, the research was characterized by being documentary, where was used the hermeneutics as a means of approach, the technique was the direct observation of the theories of sustenance. Among the final considerations we affirm that the main challenge of the citizen is to subvert the clientelle state in a democratic State. This is achieved by validating the political rights and cultural burden that otherness contains. When processes of mutual recognition appear the possibilities of crystallizing worlds more just; therefore, more habitable.

**Keywords:** Citizenship, Democratic State, Education.

\*Licenciado en Filosofía. Magister en Filosofía Latinoamericana mención pensamiento latinoamericano. Participante del Doctorado en Ciencias Humanas, Universidad del Zulia. Profesor del área de Filosofía Latinoamericana de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de filosofía, Universidad del Zulia. Correo electrónico: osvaldoangelmontero@gmail.com

\*\*Licenciado en Educación Mención Biología. Magister Scientiarum en Enseñanza de la Biología. Participante del Doctorado en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Investigador acreditado PEII. Profesor del área de Ecología y Ambiente de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Educación, Departamento de Biología, Universidad del Zulia. Correo electrónico: wilfredfinol@gmail.com

## **Introducción.**

El Estado moderno se encuentra conformado esencialmente por tres poderes: el poder para acordar leyes, el poder que se encarga del establecimiento de las leyes en el Estado; y el poder para garantizar que los ciudadanos cumplan las leyes. Estas capacidades se ejercen a través del ejercicio de los poderes legislativo, ejecutivo y el judicial; básicos en el estado democrático. Así, ningún individuo está dotado del poder de juzgar y castigar, este poder sólo es contenido por el Estado, y no es traspasable o renunciable. Pérez-Estévez advierte que “En la sociedad civil quedan excluidos el juicio privado y el poder ejecutivo privado, para dar paso al imperio de las leyes fijas, indiferentes e iguales para todos.” (Pérez-Estévez, 1991, p.7). La exigencia que hace Pérez-Estévez nace de la prefiguración rigurosa que pretende hacer Montesquieu al escribir en *El Espíritu de las Leyes*:

En cada estado hay tres clases de poderes: el poder legislativo, el poder ejecutivo de las cosas relativas al derecho de gentes, y el poder ejecutivo de las cosas que dependen del derecho civil [...] En virtud del primero, el príncipe o jefe del Estado hace leyes transitorias o definitivas, o deroga las existentes. Por el segundo, hace la paz o la guerra, envía y recibe embajadas, establece la seguridad pública y precave las invasiones. Por el tercero, castiga los delitos y juzga las diferencias entre particulares. Se llama a este último poder judicial, y al otro poder ejecutivo del Estado. (Montesquieu, 2017, p.104)

La constitución de estado moderno permite que el ciudadano posea el derecho a disentir y expresar libremente sus diferencias hacia los otros. Se debe tomar en cuenta que el acuerdo de la mayoría decide el destino común a seguir; a estos convenios el ciudadano necesita someterse. Sin embargo, esto lleva implícita en sí misma una exigencia irrenunciable: El acuerdo de las mayorías no puede vulnerar los derechos fundamentales de los ciudadanos. Así, es posible afirmar “La patria es el medio donde el individuo puede desarrollarse sin trabas y en libertad [...] Al fin y al cabo, la patria no es el lugar donde vivimos, sino el lugar al que pertenecemos.” (Lukas, 2006, p.52).

Por mucho acuerdo que exista, a pesar de una votación del cien por ciento, no está permitido en la democracia, que el acuerdo de las mayorías cercenen el derecho de las minorías. Ejemplo, no es ejercicio democrático si todos los miembros de una comunidad se ponen de acuerdo en que es necesario sacrificar la vida de un solo individuo por el bien de la comunidad. Los derechos

individuales están por encima de los acuerdos de la mayoría; he aquí uno de los pilares fundamentales de la democracia. Escribe Savater en *Ética y Ciudadanía*:

Los derechos democráticos siempre atentan contra el bien común, porque siempre es la reclamación de las personas que dicen: hasta aquí puede llegar el bien común y más allá no. Es decir, a lo mejor determinadas torturas a una persona pueden traer beneficios a lo común; pero hay un límite, y los derechos humanos lo ponen, precisamente para que el bien común no se entienda como algo que de alguna manera deja desprotegida a la persona. La democracia es la garantía de que los derechos humanos no serán sometidos, así convenga o no. (Savater, 1999, p.27)

Por lo cual, el derecho de las minorías no puede ser vulnerado, vilipendiado, diezmado por los acuerdos de la mayoría. Pues, sobre los acuerdos prevalece el derecho a la vida, el derecho a la propiedad, el derecho a la propia defensa, la libertad de expresión; entre otros derechos fundamentales del ciudadano. Aquí es preciso recordar las palabras que anota John Locke en *Ensayo Sobre el Gobierno Civil*:

Para entender rectamente el poder político, y derivarlo de su origen, debemos considerar en qué estado se hallan naturalmente los hombres todos, que no es otro que el de perfecta libertad para ordenar sus acciones, y disponer de sus personas y bienes como lo tuvieren a bien, dentro de los límites de la ley natural, sin pedir permiso o depender de la voluntad de otro hombre alguno [...] Estado también de igualdad, en que todo poder y jurisdicción es recíproco, sin que al uno competa más que al otro, no habiendo nada más evidente que el hecho de que criaturas de la misma especie y rango, revueltamente nacidas a todas e idénticas ventajas de la Naturaleza, y al liso de las mismas facultades, deberían asimismo ser iguales cada una entre todas las demás, sin subordinación o sujeción, a menos que el señor y dueño de ellos todos estableciere, por cualquier manifiesta declaración de su voluntad, al uno sobre el otro, y le confiriere, por nombramiento claro y evidente, derecho indudable al dominio y soberanía. (Locke, 2017, pp.1, 2)

Así la propuesta para expulsar una comunidad del seno del estado gane en una consulta popular, con una mayoría aplastante. Es un acto indigno, contrario al derecho ciudadano y castrante de las libertades en el estado, el llevar a acto tan desproporcional acuerdo. De esta manera, reconocemos que la condición de ciudadanía conlleva implícito ciertos derechos y deberes. Entre los derechos se cuentan el derecho a la vida, a expresar la propia voz, la vivir dignamente. Mas, jamás mis derechos involucran la posibilidad de atentar contra los derechos de los otros; esta es la regla de oro en la democracia. Junto a todo esto, nos advierte Montesquieu:

No hay libertad si el poder de juzgar no está bien deslindado del poder legislativo y del poder ejecutivo. Si no está separado del poder legislativo, se podría disponer arbitrariamente de la libertad y la vida de los ciudadanos; como que el juez sería legislador. Si no está separado del poder ejecutivo, el juez podría tener la fuerza de un opresor [...] Todo se habría perdido si el mismo hombre, la misma corporación de próceres, la misma asamblea del pueblo ejerciera los tres poderes: el de dictar las leyes; el de ejecutar las resoluciones públicas y el de juzgar los delitos o los pleitos entre particulares. (Montesquieu, 2017, p.104)

Leyendo a Montesquieu, nos damos cuenta que si el acuerdo de la mayoría es capaz de menoscabar los derechos individuales, se desvanece la condición de ciudadano en el individuo, desaparece la democracia; estallan las bases del estado moderno. En su lugar, la hegemonía de quienes ostentan el poder prevalecerá sobre el derecho de las mayorías. El hombre será subyugado a absolutos. Nociones como patria, sangre, raza; no pasan de ser dogmas que subsumen los derechos individuales bajo el deseo del portador de la palabra del ideal.

Todo dogma en sí mismo representa el abrogarse para sí la razón. Entonces, bajo el fanatismo del dogmatismo la razón se sacraliza, desvinculándose de las realidades concretas de la existencia humana. Ortega y Gasset Comenta al respecto. “La razón pura se mueve siempre entre superlativos y absolutos. Por eso se llama así misma pura.” (Ortega y Gasset, 1995, p.166) Aquí Ortega y Gasset se enfrenta diametralmente a la exigencia que hace Kant de la razón pura como reguladora de la moral humana: “Los principios de la razón pura tienen realidad objetiva en el uso práctico y particularmente en el moral.” (Savater, 2002, p.60)

Savater es crítico ante cualquier nacionalismo. Distingue entre estado democrático, de los nacionalismos que pretendiendo esgrimirse como contenedores de razones supremas niegan las razones particulares. Savater señala que, los ciudadanos que constituyen al estado tienen derecho a sentir y expresar orgullo por el país al cual pertenecen. Ahora bien, en las relaciones entre estados deben prevalecer los mismos derechos que rigen la vida ciudadana dentro del estado moderno. Esto exige la existencia de tolerancia entre la relación de los estados, establecimiento de estrategias comunicacionales pertinentes, la obligatoriedad de dirimir las diferencias a través de procesos dialógicos. Estas solicitudes, pueden verse menoscabadas tras la práctica del nacionalismo devenido en patriotismo.

## **Propósitos de la investigación**

### **Propósito general**

-Analizar los retos y posibilidades del ciudadano en el Estado democrático.

### **Propósito específico**

-Presentar la estructura del Estado democrático.

-Develar la importancia del ciudadano dentro del Estado democrático, sus características, alcances y posibilidades.

-Establecer la importancia de la educación como medio adecuado para hacer del individuo un ciudadano útil para sí mismo y la sociedad, ser capacitado para habitar junto a otros en el Estado democrático.

## **Desarrollo de la investigación**

### **a) Teorías de sustento de la investigación**

Se estudia el pensamiento político de Montesquieu con la finalidad de comprender la estructura del Estado democrático, frente al Estado totalitario. Con la finalidad de entender los requerimientos, exigencias y comportar del ciudadano en el Estado democrático se analiza el pensamiento de Fernando Savater. También, es importante comprender la pedagogía de Paulo Freire para anteponer una educación modeladora de ciudadanos conscientes de sus derechos y deberes frente a la sociedad a una educación bancaria, que pretende la producción y reproducción de individuos útiles al Estado totalitario. Así la educación se perfila como el medio adecuado para hacer del hombre un ser que haga posible al Estado democrático.

### **b). Metodología**

La presente investigación es de tipo documental fundamentada en las siguientes consideraciones: se utilizó el método hermenéutico como medio de abordaje. Para recoger los datos se utilizó la técnica de la observación directa donde se extrajeron de revista científicas y

libros las teorías de sustento de la investigación para su posterior análisis. A continuación se sistematizan los pasos realizados en esta investigación:

5. Se utilizó el método hermenéutico como camino para abordar la investigación.
6. Se utilizó la observación directa como técnica para extraer las teorías de sustento de la investigación a partir de los siguientes pensadores: Montesquieu, Paulo Freire y Fernando Savater.
7. Se analizaron cada uno de los autores desde la postura del Estado democrático como proyecto de realización de los haberes humanos.
8. Se presentaron los consideraciones finales.

### **c). Resultados de la investigación**

#### **Los deberes y derechos ciudadanos contra el estado clientelar**

El patriotismo es la convicción de superioridad de la propia comunidad ante las comunidades alternas. Aquí, el suelo patrio se valora como superior a otros. Esta es una forma de fanatismo que los embaucadores políticos suelen aprovechar. La voz de la tierra, la voz de la sangre, esos ideales convertidos en absolutos atentan contra la libertad y los derechos de los otros Estados. La sangre y el suelo sacralizados dan pie a las más abyectas formas de patriotismo, justificando cualquier acción asumida y llevada a cabo por el propio país sobre el derecho de cualquier otro país. Es esta una de las formas más peligrosas de radicalismo.

Desde la más temprana infancia al individuo se le inculca en la escuela y en la familia, el amor hacia lo propio. Hacer lo contrario, atenta contra el derecho que el ciudadano posee de sentir orgullo por pertenecer a la comunidad que conforma. Mas, el amor a la patria jamás debe convertirse en un absoluto que sea capaz de justificar acciones injustas contra otros países. Siendo así, se establecería una de las formas más perversas de alienación.

El instaurar dogmatismos desde la situación de indefensión intelectual del infante, es perverso por el hecho de sustituir las capacidades libertarias que posee la educación, por pesadas cadenas psíquicas que atentan contra la condición humana. Al niño se le adoctrinaría en el orgullo extremo a la tierra, tan extremo que se convierte en patología psíquica, si hace incapaz al ciudadano el saber que los otros, los pertenecientes a otros países, también son ciudadanos. Por lo



cual, con él se comparten derechos inalienables. Sobre las consecuencias nefastas de una mala educación, el filósofo griego Platón preocupado advierte:

Podemos asegurar igualmente, mi querido Adimanto, que las lamas mejor nacidas se hacen las peores mediante una mala educación. ¿Crees tú, que los grandes crímenes y la maldad consumada parten de un alma ordinaria, o más bien de una naturaleza fuerte, que la educación ha corrompido? De las lamas vulgares puede decirse que jamás harán ni mucho bien ni mucho mal. (Platón, 1997, p.236).

En el estado moderno es tarea fundamental atacar cualquier síntoma, o mecanismo que promueva el patriotismo. De la misma manera, cualquier forma de alienación de las capacidades humanas. Es el ciudadano junto a otros ciudadanos, en el encuentro dialógico, quien está capacitado para modificar el hacer del Estado. Lo contrario, cuando los dirigentes del Estado deciden todo lo referente al hacer social, es la forma más abyecta de paternalismo.

El paternalismo es una de las maneras más perversas de populismo que en un Estado se puede instaurar. Savater lejos está de creer que quienes dirigen el Estado deben erigirse en únicos defensores de los llamados “valores sociales”. Cuando el ciudadano renuncia al derecho de hacer política, dejando en manos de los gobernantes todas las decisiones concernientes al hacer común; el ciudadano se diluye bajo una masa amorfa, manipulado por quienes ostentan el poder. En Política para Amador, Savater nos recuerda que para:

Los antiguos griegos (tipos listos y valientes por lo que ya sabes que tengo especial devoción), a quien no se metía en política le llamaron *idiotés*; una palabra que significaba persona aislada, sin nada que ofrecer a los demás, obsesionada por las pequeñeces de su casa y manipulada a fin de cuentas por todos. (Savater, 2008, pp.15,16).

El paternalismo es la degeneración del sistema democrático en dictadura de unos pocos sobre los muchos. En el Estado paternalista, los dirigentes se asumen como únicos garantes del bienestar social. Teniendo como premisa la defensa del ser humano, asumen la voz de la tierra, de la patria, degenerando en sistemas cerrados en sí mismos, anquilosados en tercas acciones que en el fondo sólo reflejan el deseo de permanencia en el cargo, de quien dirige y ordena el poder.

En el Estado paternalista, el clientelismo es la manera a través del cual se relacionan los particulares con el gobierno. En el clientelismo se han anulado todos los hilos comunicacionales entre individuos; así, se desarma el poder que la ciudadanía puede ejercer sobre el hacer político.

El individuo se desfragmenta de la historia que lo origina y la sociedad que lo contiene, creando relaciones unidireccionales entre clientes del estado ante el padre estado. Relación, que reflejando síntomas edípicos, parece más la relación establecida entre un malcriado niño y un padre castigador.

En el Estado clientelar, los individuos lejos de asociarse en proyectos políticos comunes, crean relaciones unidireccionales con quien dirige el estado; esperando que éste resuelva las necesidades sociales. Se establece así una perversa relación donde el pueblo pide y el gobernante da a discreción. No hay ciudadanía en un grupo de individuos que reducen su hacer político en al mero hecho de pedir ante quien administra el Estado. Se pide agua suficiente, niveles óptimos de energía eléctrica, escuelas y hospitales dignos, seguridad ciudadana. Mas, el hecho no pasa del simple pedir. No se coordinan acciones concretas para solventar la situación ejerciendo presión ciudadana en conjunto; proponiendo, estableciendo y ejecutando estrategias que solventen la situación. Ante esto señala Savater que: “Los enemigos de la democracia insistieron desde el primer momento en que fiarse de los muchos es fiarse de los peores.” (Savater, 2008, p.89).

En el Estado clientelar, el gobernante se limita a dar. Dar en la medida de sus posibilidades y deseos. Esto, indudablemente, se presta a ser aprovechado por quien dirige el poder ante cualquier reto electoral. Durante las campañas de reelección, el dirigente promete, promete, promete; promete tanto que jura lo imposible. Los individuos envilecidos ante la figura mesiánica del que promete vota por quien ofrece más. El individuo convertido en cliente del Estado, lejos está de aspirar convertirse en ente activo del hacer político. Sueña, aspira la llegada definitiva del mesías político. Aquel padre, que conteniendo poderes maravillosos es capaz de solventar todos los problemas sociales, trayendo paz, prosperidad y abundancia al pueblo. La espera del mesías que instaure la tierra prometida en el mundo, es una forma siniestra de infantilismo político. Savater apunta:

Deberíamos apoyar a los políticos que nos tratan como personas razonables, en vez de simplemente apoyar a aquellos que nos prometen cosas muy halagadoras con las que nos vamos a la cama muy contentos, y luego les reprochamos que no las han cumplido, cuando se veía que no las iban a cumplir. (Savater, 1999, p.34).

En política, el pensamiento mesiánico establecido en el Estado clientelar no pasa de ser prolongación del pensamiento mágico religioso que manifiesta todo ser humano en la niñez. El

Estado clientelar lejos de estar formado por ciudadanos capaces de tomar decisiones políticas útiles; representa un retroceso psicológico del individuo a su más temprana infancia, donde las soluciones mágicas son posibles con un poco más de esperanza e imaginación. Esperanza e imaginación que los dirigentes saben explotar. Pues, conscientes están que no tratan con ciudadanos, sino con infantes. Al respecto, De Juambelz, escribe en *Ética, Política y Ciudadanía* que:

La democracia es un estilo de vida que no se define estrictamente por el voto libre, sino que es una participación activa en la sociedad, en la creación de nuevas instituciones cuando las existentes están obsoletas, y también en unirse a las fuerzas productivas. (De Juambelz, 2017, p.1).

Por supuesto, al Estado paternalista no le interesa cortar la relación clientelar con los individuos. Para lograr que la situación no se subvierta, emplean diversos dogmas que buscan adormecer la conciencia del ciudadano bajo absolutos inamovibles. Aquí, los individuos se sitúan muy por debajo de los ideales que sostienen el poder. El Estado empleará todos sus recursos para mantener indefinidamente la relación clientelar. El individuo es enajenado ante el poder del Estado.

### **La educación como despertar del ciudadano**

En el Estado paternalista, la educación, se convierte en mecanismo de adoctrinamiento. Las escuelas se transforman en centros de entrenamiento social. La política se convierte en la expresión del fanatismo. La capacidad reflexiva y de cuestionamiento se encuentra callada bajo los dogmas sembrados en la mente y espíritu del ciudadano. El trabajo, ya no es expresión de la libertad; se convierte en un hacer repetitivo y alienante. Las horas de esparcimiento y ocio son bombardeadas por el espectáculo.

La educación en el Estado democrático se perfila como el medio idóneo para hacer consciente al hombre de las propias carencias. En la educación se presenta como la herramienta indispensable para lograr el giro copernicano en la valoración del Yo en la necesidad de un Nosotros. A través de la educación se pueden inculcar los valores necesarios que permitan la apertura hacia el encuentro con la alteridad. La educación necesaria no sólo informa sobre las características del mundo físico, sobre los fenómenos psíquicos del hombre como individuo en

sociedad; es una educación que destaca la urgente integración con la alteridad como medio de transformación para concretar prácticas políticas emancipadoras.

La educación debe valorar en su justa medida a la ciencia, a la racionalidad y al hombre como ser-en-conjunto, como existente para la integración, orientado al bienestar común. Es aquí donde todo el esfuerzo académico hacia la libertad e integración deben lograr más espacio social que las ideologías políticas presentes en la Modernidad, que se empeñan por alcanzar la verdad absoluta, en el espacio egoísta de la cofradía del partido (Lombardi, 2017, p.17). Freire señala sobre la educación:

La educación es un acto de amor, un acto de valor. Jamás admitiremos que la democratización de la cultura sea su vulgarización, ni tampoco que sea algo fabricado en una biblioteca y entregado luego al pueblo como prescripción a ser cumplida. (Freire, 1970, p.17).

Por el contrario, al acto liberador de la educación, en el Estado totalitario se pretende la banalización del ser y hacer humano. Es una sociedad donde se han perdido las relaciones políticas entre los individuos; quienes indiferentes a todo hacer en conjunto esperan que el político, el individuo erigido como único capaz de administrar la cosa pública, resuelva las necesidades sociales. Así, los individuos además de estar envilecidas por los dogmas sembrados en su conciencia, son contenidos en la sociedad del espectáculo. En esta sociedad, los medios de comunicación más allá de presentar información útil para ser procesadas por el criterio colectivo, someten al ciudadano ante el espectáculo, la banalización de hacer político del país. Sobre el espectáculo como sustitución del hacer político ciudadano Vargas Llosa nos advierte en *La Civilización del Espectáculo*:

¿Qué quiere decir civilización del espectáculo? la de un mundo donde el primer lugar en la tabla de valores vigente lo ocupa el entretenimiento, y donde divertirse, escapar del aburrimiento, es la pasión universal. Este ideal de vida es perfectamente legítimo, sin duda. Sólo un puritano fanático podría reprochar a los miembros de una sociedad que quieran dar solaz, esparcimiento, humor y diversión a unas vidas encuadradas por lo general en rutinas deprimentes y a veces embrutecedoras. Pero convertir esa natural propensión a pasarlo bien en un valor supremo tiene consecuencias inesperadas: la banalización de la cultura, la generalización de la frivolidad y, en el campo de la información, que prolifera en periodismo irresponsable de la chismografía y el escándalo. (Vargas Llosa, 2012, pp.33,34).

Queremos decir que en una sociedad donde los individuos no ejercen sus derechos y deberes ciudadanos; la persona involuciona a estados psíquicos infantiles. Y, al infante no se le otorgan y reconocen derechos, se le ofrece la sociedad de espectáculo. Aquí, toda posibilidad de fortalecimiento del criterio ciudadano se banaliza, convirtiéndose en instrumento de alienación, la educación, la comunicación, la política; todo se convierte en propagador de los ideales que mantendrán el estatus quo. El individuo se desfragmenta de la realidad que lo contiene, haciéndolo maleable a los deseos de quien se erige como representante y voz de los dogmas que adormecen al ciudadano.

Aquí, destaca Savater que la ciudadanía exige de la capacidad de hacernos responsables, no sólo de nuestra propia individualidad; también del otro como ser necesario. En defensa del otro me defendiendo a mí mismo, se convierte en argumento democrático ineludible. El autor insiste que mi relación con la otredad debe trascender una simple relación de simpatía. Pues, la simpatía se encarga de distinguir entre aquellos que “bien me caen” de quienes “me caen mal”. Esto, además de clasificar, segrega a los seres humanos.

El compromiso con el otro es un compromiso total. Exige tal nivel de responsabilidad que mi conciencia me hace ver que toda situación de injusticia que ha otro suceda me está sucediendo a mí. El hecho político debe hacerme consciente que soy, junto al otro, responsable de mis condiciones de vida. En tal sentido, la manera en la cual vivo involucra los modos a través de los cuales me relaciono con los otros. Al respecto apunta De Juambelz:

Comparto la idea de Savater de que los ciudadanos no tienen derecho a tantos lamentos y quejas sobre la política si no hacen algo, porque ésta no es solamente puestos públicos -con las respectivas elecciones- y edificios gubernamentales. La política debe ser una conversación entre padres e hijos, maestros educando realmente a sus alumnos, induciéndolos a una responsabilidad social y cívica. (De Juambelz, 2017, p.1).

Savater exhorta a la necesidad de ser responsable de la propia vida. También, junto a este requerimiento, el hacernos responsables del otro. El hacerme responsable de la otredad; no debe ocurrir porque yo, como individuo, sea bueno y por lo cual es un capricho el ser bueno con el otro, respetando sus condiciones. Más allá de los gustos de la propia concepción como “bueno”, lo que debe regir mi relación con el otro, es que, justamente, esa relación es la que me constituye a mí mismo como ser humano. Porque defendiendo al otro me defendiendo a mí.

Aquí es interesante plantear el pensamiento de Savater que indica que al defender al otro me defiendo a mí mismo. Claro, porque al defender al otro de las injusticias, me libera a mí automáticamente de ser víctima de los atropellos que el otro padece. Por esto, el autor insiste que la democracia es siempre un proyecto que me protege a mí como individuo ante los embates de una sociedad alienante. Debido a esto, es preciso, educar para hacer consciente al ciudadano que al defender la otredad, se está defendiendo a sí.

La utilidad de la educación no se reduce al beneficio exclusivo de quienes están siendo educados. No, se educa para la defensa de todos. “El sentido de la educación es conservar y transmitir el *amor intelectual a lo humano*.” (Savater, 1991, p.180). Se educa en valores ciudadanos para que el que está siendo educado contenga dentro de sí ciertos valores que no lo conviertan en un peligro para los otros. El ciudadano es incapaz de robar, de emplear al otro en beneficio egoísta propio estableciendo relaciones de explotación. Por tanto, al inculcar valores cívicos, la sociedad se protege de las acciones emprendidas por quienes no han interiorizado los valores del ciudadano. Savater advierte a los educadores que:

Los maestros deben siempre recordar, aunque lo olviden los demás, que las escuelas sirven para formar gente sensata, no santos. No vaya a ser que por querer hacer a los jóvenes demasiado buenos no les enseñemos a serlo lo suficiente. (Savater, 1991, p.87).

Indica Savater que la escuela es el lugar donde el individuo inicia su proceso de socialización más allá del seno familiar. Por primera vez se encuentra con otros que tienen mayores diferencias consigo que quienes conforman el hogar familiar. Es ahí donde inicia el entrenamiento social ante las diferencias. Por lo cual, desde este primer contacto con el exterior, el sentido ético debe sembrarse en el corazón humano. Advierte Savater, que la tarea del educador que pretende hacer consciente al individuo de sus calidades, debe buscar que este adquiera la capacidad de ponerse en común con el otro; no pretender crear relaciones idealizadas. Señala Savater:

La ira, la lujuria o la gula, por ejemplo, que son elementos negativos, son parte fundamentales de la vida y, por lo tanto, la biología molecular puede transformarse en una peligrosa arma para deshumanizarnos. Nuestra obligación como seres humanos es administrar las pasiones y pulsiones, y no caer en la tentación del individuo supuestamente perfecto que funcione como un autómeta. (Savater, 2010, pp.155,156).

Generalmente los máximos ideales son irreales porque se encuentran desvinculados de la realidad humana. Se busca una moral que campee en la tierra, no una moral de paraísos. Los hombres que habitan sobre la tierra cuentan con ellos mismos para ser reconocidos, reconstruidos, reformados; y salvados. El hombre se salva a sí mismo, de los embates circunstanciales que la tierra impone a nuestra condición de vida. Aquí, la educación es herramienta indispensable para concretar los proyectos humanos. “El educar trata que la gente piense por sí misma.” (Savater, 1999, p.48). Comenta Savater sobre la relación entre educación y ciudadanía:

Quando hablo de educación aquí apunto a lo que –a falta de término más preciso- denomino educación *cívica* es decir: la preparación que faculta para vivir políticamente con los demás en la ciudad democrática, participando en la gestación paritaria de los asuntos públicos y con capacidad para distinguir entre lo justo y lo injusto. (Savater, 2004, p.153).

No se nace ciudadano, se nace con la predisposición a la ciudadanía. La condición de ciudadanía es un bien a adquirir en el intercambio social junto a otros. Es aquí, donde la educación juega un papel preponderante. No sólo es útil que quien se forma reciba capacitación técnica para el trabajo. La capacitación para el trabajo mueve los mecanismos de producción del estado, en beneficio material de todos. Mas, una capacitación para el trabajo sin formación ética es extremadamente peligrosa. Pues, sin los valores que la ética es capaz de sembrar en la persona, el hacer productivo atentaría contra las condiciones de vida común. Al respecto advierte categóricamente Savater:

En el terreno de la educación uno de esos fantasmas es la hipotética desaparición en los planes de estudio de las humanidades, sustituidas por especialidades técnicas que mutilarán a las generaciones futuras de la visión histórica, literaria y filosófica imprescindible para el cabal desarrollo de la plena humanidad... tal como hoy la entendemos en estas latitudes. La cuestión merece ser considerada con cierto detenimiento porque es un punto en el que la reflexión sobre la enseñanza que queremos o rechazamos nos obliga a meditar también sobre la calidad de la cultura misma en la que hoy nos movemos. (Savater, 1991, p.114).

Por esto, la educación ética no debe reducirse a ciertos estudiantes de carreras específicas como las humanidades. Savater señala: “La técnica es una herramienta, no un ideal en marcha. Debe estar al servicio de nuestros valores, no dictarlos: lo contrario no es progreso ilustrado sino idolatría enmascarada, el retorno cruel de Moloch.” (Savater, 2004, p.115). La formación ética es

un bien común, y como tal, todo individuo debe ser formado en este tipo de reflexión. Insistimos, la reflexión ética exige de educación ética, esta es posibilidad cierta para todo ser humano. Por lo cual, la formación ética es ineludible, dentro de los procesos educativos implementados en el estado; no, una opción. A través de esta reflexión ética se fortalece la ciudadanía. Escribe Savater en *Ética y Ciudadanía*:

La ética no es una relación instrumental, porque no es una relación que se toma estadísticamente, globalmente, sino que es una relación que intenta mantener el tú a tú, el cara a cara, el mantenerse frente a la mirada del otro, frente al reconocimiento del otro. (Savater, 1999, p.13).

La sociedad, al no incluir a la ética en su discurso, formula la eficiencia y eficacia máxima en la valoración del mundo; eficiencia y eficacia no siempre cónsona con la dignidad humana, y la relación de esta dignidad con el ambiente; así a decir de Hinkelammert: "...La eficiencia se transforma en la competencia de unos individuos que cortan la rama sobre la cual se hallan sentados, se incitan mutuamente y, al final, celebran como el más eficiente a aquél que termina primero y cae" (Hinkelammert, 2002, p.266). O referido por el mismo autor, los monjes que tienen por tarea la escritura de los dos mil millones de nombres de Dios, para cumplir la profecía del final del mundo al concluir la tarea; con la finalidad de ser más eficientes la IBM instala en su templo computadoras que simplifican la tarea, logrando el cometido en un día. Al terminar el día, los técnicos de la IBM se marcan y el mundo se acaba. (Hinkelammert, 2002, p.267).

Lo que Hinkelammert intenta precisar con la precisión de los ejemplos es que la sociedad no puede ser un medio útil prescindiendo de la ética como herramienta reguladora del hacer común. Más que encontrar nuevas y eficientes formas de producción, es urgente "La producción de la riqueza tiene que hacerse en términos tales que las fuentes de ésta —el ser humano y la naturaleza—, sean conservadas, reproducidas y desarrolladas junto con la riqueza producida" (Hinkelammert, 2002, p.267). Caso contrario los altos niveles de eficiencia y eficacia habrán acabado con lo humano y lo natural; será apoteósica la eficiencia árida y la eficacia de las plagas.

#### **d). Consideraciones finales**

Los Estados totalitarios suelen valerse de ciertas estrategias con la finalidad de desarticular la capacidad de hacer política en los ciudadanos. Siendo la capacidad política de los sujetos,



posibilidad de generar prácticas emancipadoras frente al Estado que niegan las libertades y dignidad contenida en el haber humano; debe ser desarticulada, con la finalidad de concretar hegemonías.

Dentro de los procederes que niegan la libertad, se promueve el patriotismo. Se trata de un nacionalismo exacerbado que coloca las características de la propia cultura como valores de validez universal; por tanto, posibilitados a negar las particularidades de otras culturas. Más aún, se justifica la violencia ejercida para que los valores de la propia cultura se impongan sobre otras. El patriotismo niega la condición de sujeto del otro. También, reduce la posibilidad de diferenciación entre los individuos de la misma comunidad; pues, execra toda expresión de particularidad que distinga a unos frente a los valores de la comunidad. Esto responde a una psicología altamente tribal.

La consecuencia lógica del patriotismo es la emergencia del Estado clientelar. En este Estado los sujetos políticos han perdido toda forma de asociación cívica, ante la figura enajenante del Estado paternalista. Aquí, los individuos son reducidos a meros receptores de la gracia de los gobernantes. Los gobernantes dan agua, salud, educación, vitalidad óptima, a discreción. Es más, el sujeto es merecedor del favor de quienes gobiernan, dependiendo de la adhesión y sumisión al proyecto político promovido desde las esferas del gobierno. El paternalismo hecho Estado, emplea el clientelismo como estrategia electoras. A cambio de bolsas de comida, algún cupo educativo, acceso a una vivienda digna, se le exige al sujeto el voto en alguna contienda electoras.

El Estado clientelar es altamente negador de la libertad. Pues, las ofertas que hace a los sujetos, representan la pérdida de las posibilidades políticas de éstos. Las dádivas que ofrecen los gobernantes, lejos están de ser favores; ya que son realizaciones compartidas cuando los sujetos ejercen sus capacidades políticas. Además, el cambio de alguna dádiva por la validación del gobierno paternalista en alguna contienda electoral, perpetúa las situaciones de injusticia.

Por supuesto, el Estado paternalista, valiéndose de un nacionalismo exacerbado, promueve el surgimiento de la figura del mesías. El mesías es un caudillo, un jefe de tribu, que dirige al Estado a voluntad. La sola presencia del caudillo representa el final de las posibilidades de asociación política de los sujetos. El caudillo da a voluntad; por lo cual, la soberanía se desplaza

de los ciudadano al jefe de la tribu. El mesías no puede ser cuestionado; pues, Dios o la historia validan sus acciones. El caudillo se vale de la violencia, de la seducción, de la compra de votos, con la finalidad de perpetuar su permanencia en el poder.

Frente a lo descrito, la educación se perfila como la herramienta idónea para desarticular al Estado clientelar. Por supuesto, una educación que desplace la formación dada en el aula en el Estado clientelar, que busca perpetuar la situación de contra-política al introducir en las consciencias de los formados la ideología que valida al caudillo.

La educación necesaria hace consciente a los sujetos de la posibilidad de hacer política en conjunto, que este hacer compartido lleva a realizar prácticas políticas emancipadora de las estructuras alienantes que ofrece el Estado clientelar. Y, las prácticas libertarias posibilitan la aparición de sociedades mucho más justas, cónsonas con la condición de dignidad contenida en la vida.

## Referencias Bibliográficas

- De Juambelz, O. (2017). Ética, Política y Ciudadanía. <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/sup/siglon/03/57/21siglon06.pdf> Consultado en agosto de 2017.
- Freire, Paulo. (1970). *Pedagogía del Oprimido*. New York: Herder & Herder.
- Hinkelammert, F. (2002). *Crítica de la Razón Utópica*. España: Editorial Desclée de Brouwer, S.A.
- Kant, I. (2003). *Crítica de la razón pura, dialéctica trascendental y metodología trascendental*. Tomo II. Bogotá: EDICIONES UNIVERSALES.
- Locke, J. (2017). Ensayo Sobre el Gobierno Civil. <http://investigacion.politicas.unam.mx/teoriasociologicaparatodos/pdf/Pensamiento/Locke,%20John%20-%20Ensayo%20sobre%20el%20Gobierno%20Civil.pdf> Consultado en agosto de 2017.
- Lombardi, A. (2014). El Lente Deformante de las Ideologías. <http://www.noticierodigital.com/forum/viewtopic.php?t=647358> Consultado julio de 2017.
- Lukas, E. (2006). *Ganar y Perder*. España: Editorial Paidós.
- Montesquieu. (2017). El Espíritu de las Leyes. <http://investigacion.politicas.unam.mx/teoriasociologicaparatodos/pdf/Pensamiento/Montesquieu%20-%20El%20esp%EDritu%20de%20las%20leyes.pdf> Consultado en julio de 2017.
- Ortega y Gasset, J. (1995). *El Tema de Nuestro Tiempo*. España: Espasa Calpe.

Platón. (1997). La República. Bogotá: Panamericana Editorial.

Pérez-Estevez, A. (1991). Religión, Moral y Política. Maracaibo: EDILUZ.

Savater, F. (1991). El Valor de Educar. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

Savater, F. (1999). Ética y Ciudadanía. España: Monte Ávila Editores Latinoamericana.

Savater, F. (2002). Perdonen las Molestias. España: Mateu Cromo, S.A. Punto de Lectura.

Savater, F. (2004). El Valor de Elegir. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

Savater, F. (2008). Política para Amador. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

Savater, F. (2010). Los Siete Pecados Capitales. México: Litografía Ingramex, S.A.

Savater, F. (2012). Ética para Amador. Venezuela: Editorial Arte, S.A.

Vargas, M. (2012). La Civilización del Espectáculo. México: ALFAGUARA.

**LA INTRA Y LA INTERCULTURALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ (2016)**

Alberto Villarroel\*

9JJGH-87

**Resumen**

Esta investigación tuvo como propósito analizar la intra y la interculturalidad en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (2016). La fundamentación teórica fue de Aristóteles, Albó, Ander-Egg, Macionis y Plummer, Savater, Cassirer. UNESCO, RAE, Marías, Weber. Se utilizó metodológicamente un tipo y diseño descriptivo, documental y de campo. Seleccionada una población de 137 estudiantes. De los resultados, los estudiantes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández poseen un Rango positivo de 80% en las interacciones Intraculturales e Interculturales. La responsabilidad del estudiante indígena en el cumplimiento de sus compromisos académicos se puede afirmar en 80% de "siempre", con una "coincidencia" positiva con respecto al Rango.

Palabras clave: Intraculturalidad, Interculturalidad, Valores

**THE INTRA AND THE INTERCULTURALITY IN THE UNIVERSITY DR.  
JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ (2016)**

**Abstract**

This research aimed to analyze intra and interculturality at the University Dr. José Gregorio Hernández (2016). The theoretical foundation was of Aristotle, Albó, Ander-Egg, Macionis and Plummer, Savater, Cassirer. UNESCO, RAE, Marías, Weber. A descriptive, documentary and field type and design was used methodologically. Selected a population of 137 students. Of the results, the students of the Dr. José Gregorio Hernández University possess a positive range of 80% in the Intracultural and Intercultural interactions. The responsibility of the indigenous student in the fulfillment of his academic commitments can be affirmed in 80% of "always", with a positive "coincidence" with respect to the Rank.

Keywords: Intraculturality, Interculturality, Values

\*Sociólogo, Msc Sociología Política, Docente UJGH, Investigador, Docente cátedras de Ética Aplicada y Política

## Introducción

Los estudiantes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández poseen un Rango positivo de 80% en las interacciones Intraculturales e Interculturales, según resultados de la encuesta realizada el segundo semestre del pasado año 2016. En el sentido particular, la responsabilidad del estudiante indígena en el cumplimiento de sus compromisos académicos es destacada con un 80% de “siempre”. Los estudiantes de la UJGH se esfuerzan en el logro de los saberes de su carrera en un 50% de “siempre”. En las interacciones con otros de rasgos culturales diferentes fue expresada “siempre” en 64%; mientras que en el año 2014, en la Ponencia Nacional de Investigación, la cifra también fue de un 64% de “siempre”!

En la encuesta del pasado año, se les planteó: ¿Le resulta fácil interactuar entre compañeros de creencias y valores diferentes? La respuesta es de 59% de “siempre”; en tanto en el trabajo citado como Ponencia, se les presento el planteamiento similar: ¿Le cuesta aceptar compañeros con creencias y valores diferentes a los suyos?. Obtuvo una respuesta de 73% de “nunca”

La “importancia” en la Justicia es para los muchachos UJGH de un “siempre” elevado al 93%. Las interacciones acerca de la libertad y la autonomía están bien constituidas en estos jóvenes en la encuesta del pasado año. En el análisis a cada respuesta de los planteamientos en las encuestas, para el caso específico a la condición de “libre”, vale afirmarlo con la “libertad”, pues es pertinente traer las respuestas de un cuestionario abierto e inédito como trabajo sobre la libertad, en el año 2009, a estudiantes de la UJGH, adonde éstos son prolíficos en la variedad de respuestas que amerita la crucial categoría.

En el mismo trabajo citado, la categoría Intolerancia se distribuye así: 22% es de tipo socioeconómico; 08% sexual; 08% racista; 11% étnico; 13% religiosa y, 38% de tipo político, mejor dicho, de la antipolítica. Para llegar al análisis en las expresiones de los estudiantes como contexto particular, fue necesario acudir a la “gran matriz” de la sociedad como lo es la cultura, que sirve de parámetro general y a su vez como guion de escenografías tales como el tratamiento de los valores, para proporcionarle a éstos la más ecuánime precisión posible cuando se trata de describir, entender, comprender y explicarse de la actitud, el comportamiento y conducta del hombre.

¿Por qué recurrir a la cultura para tratarla en extensivo? La cultura no es estática, es parte consustancial a los cambios generales, particulares y específicos que se generan en la comunidad y sociedad, los que pueden ser positivos en la consolidación de bienestar con democracia, libertad, justicia y autonomía individual como socialmente.

También lo contrario, los demonios pueden escaparse de la caja de *Pandora* como parte del “relajo” en las buenas tradiciones y costumbres; dar por sentado y de hecho la aceptación de la vulgarización en

todos los aspectos por la confusión de lo que se debe aceptar, tolerar, respetar. Estos aspectos ayudan a traer de regreso los atavismos impregnados de mitos, precisamente de lo que está constituida la *cepa* de los caudillos, los demagogos, los liderazgos populistas, los *manu militari*, con sus “bolsas de ofertas”, tienen asidero en la ignorancia y el fanatismo y, en consecuencia, sean “apreciados” como los “salvadores”.

Los ejemplos negativos en la integración de vicios (contra valores, disvalores), con sus actores y sus acciones malevolentes: no apreciar, no estimar, no reconocer la dignidad humana, de allí el daño infligido al prójimo. Los ejemplos positivos en la integración de virtudes (valores), los respectivos actores y acciones benevolentes: el merecimiento de respeto por la condición misma de humano, de niño; reconocer la dignidad de los humanos.

Hablar de valores ha sido convertido en cliché, el manoseo de éstos es hartamente frecuente, sin embargo se incurre en prácticas de desvalorizar por no reconocer y estimar la condición humana del otro: condición esta que se debe cuidar para afirmarla y confirmarla en cada comportamiento, actitud y conducta.

Un conjunto delimitado y preciso de categorías son tratadas porque sirven como sustento a las interpelaciones contenidas en las encuestas, así mismo, para contrastar las respuestas de los estudiantes. Entre esas categorías están la Intraculturalidad y la Interculturalidad, como “criaturas” de la ya identificada arriba, la “gran matriz” de la sociedad. Ambas categorías aludidas representan lo sustantivo del trabajo: su complejidad y riqueza por lo que está de fondo, ¿qué es el ser humano? De modo que el trabajo se realiza en un intento por conocer acerca de los pensamientos, emociones, sentimientos y acciones de los estudiantes de la UJGH, es decir, en el andamiaje de la Intra e Interculturalidad, a las que se llega por varias vertientes: el lenguaje, la etnicidad, los valores

## **Desarrollo**

### **Bases Teóricas**

#### **Pertinencia de la cultura:**

De cultura, Vázquez, Gómez y Lugo: “Las expresiones más elevadas de la inteligencia y el espíritu humano, a través de las manifestaciones artísticas, científicas, religiosas, filosóficas o literarias (...), tienden a intensificar la existencia de una determinada sociedad” (2005: p.14).

El filósofo Ernst Cassirer (1993, p.351), sustenta: “la cultura humana no es en modo alguno esa cosa firmemente establecida que creíamos” ¿Por qué pensaría esto? Por el asecho constante del mito,

como les llama él: “los monstruos”, que se encuentran en estado latentes. El Bien a través de la acción de fuerzas “intelectuales”, “éticas” y “artísticas”, han podido hacer realidad la democracia como un producto cultural imperfecto, “el menos malo”, diría W. Churchill; no obstante, el mejor hasta ahora, ante la barbarie e ignominia representada por los totalitarismos fascista y comunista (Mires: 2009).

Precisamente, estos sistemas representantes del Mal, son productos de ciertos mitos a los que se dedica y desmitifica Cassirer. De allí su preocupación por cuanto esta caja de *Pandora* no está completamente sellada por la obstinada resistencia a la racionalidad del *ser* (hombre/mundo), por cuanto éstas criaturas han regresado por la insuficiencia en la *governabilidad* y vulnerabilidad en la arquitectura de la *governanza* por parte de los liderazgos de los sistemas democráticos, agudizando el descontento y temor en la percepción de contingentes de personas de no tener seguridad laboral, en no verse integrados e incluidos tanto en el presente como en el futuro cercano, fisuras estas que ha propiciado el ocaso de las doctrinas democráticas y el resurgir de las *sombras*.

De hecho el pensamiento mítico está presente en la actualidad en Europa y en los EEUU, por ello, se puede parafrasear a los autores del *Manifiesto del Partido Comunista*, a Marx y Engels, cuando en el año de 1848 hacen “correr” precisamente el mito de entonces, el *comunismo* (Marx y Engels: 1978). Mientras que en la actual encrucijada: un *demonio* recorre el mundo, el *demonio* de la xenofobia. Antes que Cassirer, Weber lo había planteado con respecto a la “lucha entre los dioses de los distintos valores y sistemas”(2007: p.74), puesto que él llama demonio a los valores, que – época de Weber-, en comparación a la Antigüedad adonde los dioses eran personalizados, en estos tiempos representan poderes impersonales que “salen de sus tumbas, aspiran a tener poder sobre nuestras vidas y comienzan de nuevo la eterna lucha entre ellos” (2007: p.79). Es decir, los mitos.

El comunismo realizado en su inexorable e intrínseca naturaleza de totalitarismo, lo vislumbró Weber desde que apareciera entre los años de 1917 y 1920, cuando ocurre el fallecimiento de éste autor. Como observador agudo, se encuentra en la Alemania de la Primera Guerra Mundial, de igual manera oteando los acontecimientos de Rusia, adonde acontece la revolución. Ambos sucesos los percibe como parte de “los demonios que han salido de sus tumbas”, esto es, los mitos, los intereses, los apegos, el odio, el egocentrismo, los deseos de poder, entre otros vicios y malevolencias.

En otras palabras, en contra de lo que representa la aceptación, respeto, tolerancia, convivencia, la diversidad de los humanos plasmado en el multiculturalismo, ha tomado mucha raigambre el rechazo de estos valores por parte del neofascismo, representado en ciertos liderazgos y organizaciones políticas

europas, en Rusia, como en los EEUU. En Francia está Marine Le Pen, quien fue la candidata presidencial del Frente Nacional, organización neonazis, quedó en el segundo lugar (pasadas elecciones ganadas por Emmanuel Macron) y, por supuesto, “coherente” con sus creencias, propuso un programa de gobierno con contenido xenofóbico.

Para Savater, la cultura (2003) es parte de nuestra inteligente actividad, por lo tanto, ha propiciado el aumento de la capacidad del cerebro para elegir, innovar, crear e inventar.

Justo señalarlo, Cassirer es quien califica al hombre como “animal simbólico”, por ser creador de ese universo que lo conforman el mito, el arte, la religión, y, demás productos culturales (Escobar Valenzuela: 2004). El hombre, a través de ellos crea, hace aprehensión, comprende y se “explica” e “interpreta” su mundo. Para el caso del lenguaje humano, está estructurado de signos que remiten a un sentido, es “proposicional”, mientras que el lenguaje animal es “emotivo”, esta es una diferencia esencial entre el humano y el animal.

En justicia con Aristóteles, en su *Política* (1997) afirma a la palabra (el lenguaje, como se apreciará más adelante) que ha sido otorgada para expresar el bien y el mal, simbología, por lo tanto, lo justo y lo injusto, porque el hombre tiene esta condición singular entre el reino animal, de percibir el bien y el mal, es decir, lo justo y lo injusto.

Siguiendo con la descripción de la cultura: “En su sentido más universal, es el conjunto de rasgos adquiridos por aprendizaje, en contraste con los biológicamente heredados (...) Por eso podemos hablar de todo el acervo cultural humano” (Albó, s.j:2003). Luego, del mismo autor: “En un sentido más específico, se llama también cultura al conjunto de rasgos adquiridos por aprendizaje y compartidos por un determinado grupo social”

La UNESCO en su Declaración Universal acerca de la Diversidad Cultural, se refiere a ésta como el “conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social”. También, desde luego, a la producción en “las artes y las letras, los modos de vida”, y, las características de la cohabitación que hacen posible la convivencia por medio de y con “los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias” (02 de noviembre de 2001).

Se aprecia la construcción anterior que puede ser considerada “solida” y “extendida” por quien describe, pero además de sus coincidencias entre autores ya citados. Enfatizar en la potencial sinergia de pensar, sentir y hacer: Rescatando éste trío de dimensiones, la cultura remite a la creación de capital en maquinaria, implementos; el sentido de la tierra como medio de producción; el capital financiero, capital humano y social; el andamiaje institucional, las leyes, normativas y reglas para la convivencia; los



diferentes sistemas políticos; los límites en las actividades lúdicas, recreativas, deportivas; los sistemas de los signos en las lenguas.

También, la creencia, tradición y costumbre en el nacimiento, en la enculturación de los niños y adolescentes; la consideración y miramientos con los ancianos; las reglas al sentarse a la mesa para comer; los ritos de los matrimonios; la identidad a consciencia de la etapa de la vejez para asumirla con dignidad, sin complejos, con las dolencias y enfermedades características y hasta propia de la edad, con desapego por la inexorable limitación de la vida humana.

### **La riqueza de perspectivas en la cultura**

Polisémica y por lo tanto compleja la cultura cual madeja de ramificaciones de antecedentes histórico, sociológico, antropológico, etnológico, geográfico, geológico, lingüístico, político, económico y demográfico, para su diversidad, en donde se integran y pueden incluirse todo tipo de actividad humana. Lo que hace a la cultura poseedora de esa riqueza multicompleja en su diversidad, radica en los cambios socio-histórico, de entre los cuales ella es consustancial por aquella metáfora *heraclitiana* de la renovación: tradiciones y costumbres persisten en su magnitud relativa, mientras que otras sí son parte de la dinámica de otras construcciones socioculturales. De modo pues, la cultura se transforma por su propio campo de “naturaleza” cuan energía centrípeta y centrifuga; es capaz de interpelarse según la demanda de sus actores, de los hechos, a través del lenguaje.

El lenguaje constituye para la sociología “el componente más importante de la cultura” (Macdonald-Plummer: 2007), puesto que es un sistema de símbolos para que los individuos, los grupos de una sociedad, se puedan comunicar. Por medio de éste los actores se permiten interpelarse para poner en cuestión cualquiera expresión cultural revestida de tabú y de mito, de allí que, el ejercicio de la *hermenéutica* en el lenguaje permite aproximarse a la comprensión y explicación de supuestos verdaderos, legítimos en tanto asumidos por las creencias de un individuo, grupo o comunidad, y, hasta de una sociedad, pero, no adecuados para la explicación de una realidad, el por qué sus causas, situación y efectos.

En fin, la cultura no es sólo parte de un acervo del pasado, es inherente e intrínseca a la dinámica del presente, como también un puente de las preguntas necesarias, vitales, urgentes, para darle respuestas pertinentes a las exigencias futura de las interacciones entre los hombres; la solución de sus conflictos; de lo que realiza en función de su bienestar, de su expectativas según la sociedad; de las características de relaciones que establece con la madre naturaleza.

Entonces, además del lenguaje como su aspecto más importante, la cultura tiene entre su naturalidad a los valores, las creencias, las normas, los símbolos, conocimientos, las tradiciones y costumbres. Es desde estos aspectos que se puede interpretar a la cultura como un todo, por ello la congruencia de que ella sea la “gran matriz” reproductora de la sociedad

### **Pertinencia descriptiva de las categorías siguientes:**

**Etnia:** del griego *ethnos*: “pueblo” o “nación”. (20 oct. 2014) Conjunto de personas que tienen en común rasgos culturales. Se trata de una referencia *antropo*-histórica, sociocultural, demográfica (hasta geográfica), a través de la cual existen, se reproducen, se identifican, pertenecen a una comunidad y sociedad.

**Actitud:** “Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito”. Desde la psicología: “Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias”. También se sustenta que: “... las actitudes determinan la vida anímica de cada persona”. De allí que: “Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de un individuo” (2012)

### **El sentido de la Intraculturalidad y la importancia del lenguaje**

La etimología del prefijo “intra”, remite a “dentro de”, “en el interior”, ejemplo: intramuros, intravenoso (RAE:1992). En ese proceso de interacciones entre personas de una “misma” lengua, en el sentido de que los individuos, los grupos y la sociedad, tienen como referencia el “mismo” vehículo, valga decir, la lengua castellana, la que refiere como tal a un “sistema de comunicación y expresión verbal propia de un pueblo o nación” (1.992).

Sin embargo, el significado y sentido del lenguaje es diferente. La RAE lo describe como “conjunto de sonidos articulados con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente” También nos dice: “Manera de expresarse”; luego se agrega: “Estilo y modo de hablar y escribir de cada uno en particular”; además de: “Uso del habla o facultad de hablar”.

La “práctica” del lenguaje pone de manifiesto su importancia, en éste se trata de la puesta en escena de la Intraculturalidad. ¿Por qué? Tomando las diferentes acepciones de lenguaje proporcionada por la RAE, se puede afirmar de manera metafórica que, estas descripciones tienen que ver “aguas abajo” con lo que es cada individuo, grupo social y sociedad, con los sistemas de creencias y valores que estos poseen y ponen en evidencia a través de la estimación y reconocimiento entre, con (inter e intra) sus prójimos.

Las relaciones entre personas de diferentes lenguas, hace que la carga de la complejidad sea mayor, porque sencillamente ambos individuos o grupos, tienen significados simbólicos diversos que podrían agregar “ruidos” a la comunicación.

Para el caso que nos ocupa, la lengua es la misma, la castellana, no así el lenguaje de los actores. El “uso del habla o facultad de hablar”, de “mirar” al otro, dice de lo que piensa, siente el interlocutor de su *alter-ego*. Esto se pone en evidencia cuando la balanza está contra la persona de sexo y género diferente; en la discriminación contra los ancianos; el *bulling* cometido por niños contra niños; el *aparthei* racista, pero también ésa segregación está presente en estos parajes latinoamericano-Centro--caribeño, en lo ideológico-político-socioeconómico, religioso.

### **El lenguaje en la valoración y la característica de la Intraculturalidad**

Las interacciones de los casos mencionados, los involucrados, víctimas y victimarios, hablan la misma lengua, el castellano, no así el “mismo” lenguaje, entonces, el predominio de la interacción es de Intraculturalidad en los referidos procesos. Afloran reiteradas preguntas, ¿por qué un adulto y pariente sanguíneo de un niño es capaz de cometer la atrocidad de la violación con éste? ¿Qué hace a algunas madres ejercer daños a sus niños? ¿Por qué algunos religiosos practican la pederastia y el estupro a niños y adolescentes respectivamente?

La valoración de una cosa, de algo, en esta situación de la categoría humana: niño-adolescente, se valora justamente la dignidad de pertenecer a ésta condición de seres, de su condición en sí, de reconocer y estimar lo que son. La valoración (Marías: 1965) es diferente de los “deseos” y “agrados” con respecto a algo, porque la cuestión no tiene que ver sí las personas nos caen bien o mal, desvalorarlas y, en consecuencia, proviene el mal; el pasaje de la valoración no es “subjetivo” y sí es “objetivo” y, edificado en la realidad de algo, la dignidad de la condición humana, de los derechos de los niños y adolescentes.

### **La Identidad Cultural:**

Acá se plantea a modo de brevedad y precisión, como ése atributo particular también común, que es personal, grupal y nacional, constituido por medio de cinco (Ander-Egg: 2008, pp 63,64) aspectos: “Histórico: memoria o conciencia colectiva de una comunidad”; también, “étnico: alude a la afirmación de su autoconciencia como referencia tribal, nación, nacionalidad”.

Además, lingüístico: aquí es pertinente introducir la lengua y lenguaje en las acepciones aportada por la RAE, porque está asignado el sentido de la identidad según la lengua en cuestión, y, de la sistematicidad de los datos, comprenderlo e interpretarlos (lenguaje). Asimismo, está el componente

político para la identidad cultural: incluye la autonomía personal y de nación, la condición libre y de libertad individual, la independencia y soberanía de la nación o pueblo. El atributo o característica psicológica es imprescindible en la Identidad Cultural: es compartir rasgos en común que constituyen la personalidad básica, o carácter social.

## **Métodos**

El diseño de investigación fue no experimental *transeccional* de campo. Según Baptista, Hernández y Fernández (2010, p.149), definen no experimental “la investigación realizada sin manipulación deliberada de variables y en la que sólo se observan los fenómenos en ambiente natural para analizarlos”. Los mismos autores (2010, p. 151) definen investigación *transeccional* como “la que recopila datos en un momento único”.

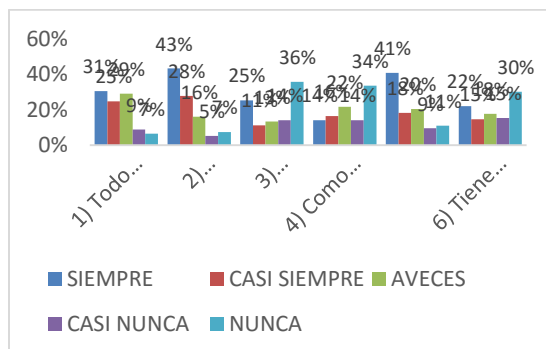
Tamayo y Tamayo (2009), los tipos de diseño según el lugar de recolección de datos, de campo o de laboratorio. El de campo, es aquel en el cual los datos se recogen directamente del lugar de los hechos, por lo cual se denominan datos primarios, y su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones del problema, tal y como en este caso. Por esto, la investigación se definió no experimental *transeccional* de campo. Se realizó en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, seleccionada la población estudiantil de las tres (3) facultades de la Universidad.

Los autores Baptista et al. (2010, p.174), definen población o universo como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Mientras que, Tamayo y Tamayo (2009) definen el universo como la totalidad de una población, y esta última como la totalidad de un fenómeno en estudio, cuando en un estudio se toma la totalidad de la población se dice se investiga el universo.

Al respecto, se seleccionó una muestra, definida por Baptista et al. (2010, p.. 175) como “un subgrupo de la población” que puede clasificarse como probabilística o no probabilística. La presente muestra es no probabilística o dirigida la cual los mismos autores (2010, p. 176) enuncian como “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. Para Tamayo y Tamayo (2009) la muestra es la reducción de la población y la probabilística es aquella donde la elección de elementos depende de la investigación o criterio del autor. Dicho muestreo fue de 137 estudiantes, en los distintos turnos, diurnos, vespertino, nocturno y combinado.

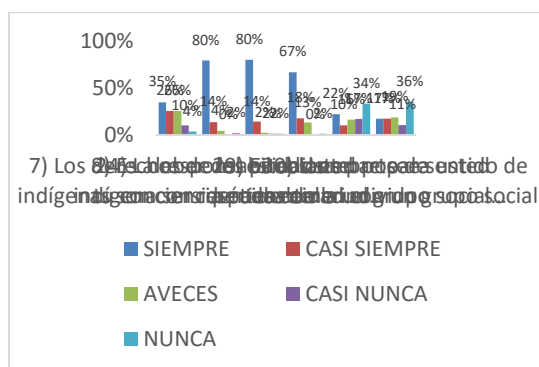
## Análisis de resultados

Cuadro N° 1 ¿Qué es Etnia?



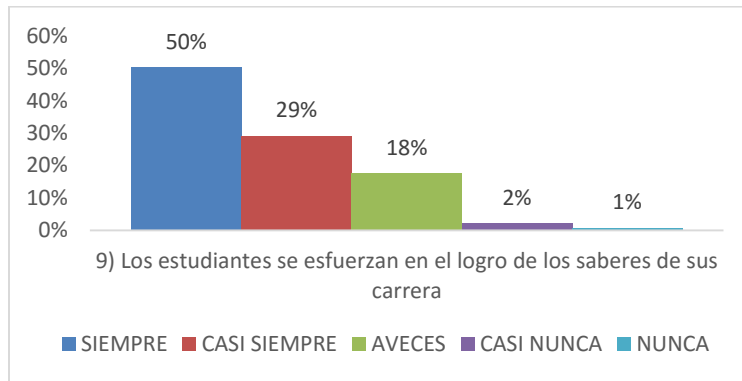
1) “Siempre”: 31%; 2) “Siempre”: 43%; 3) “Nunca”: 35; 4) “Nunca”: 34%; 5) “Siempre”: 41%; 6) “Nunca”: 30%;

Cuadro N° 2 Estudiantes Indígenas, “Criollos” o “Mestizos”, Responsabilidad—Identidad.



7) “Siempre”: 35%. 8) “Siempre”: 80%; 24) “Siempre”: 80%; 25) “Siempre”: 67%; 29) “Nunca”: 34% 30) “Nunca”: 36%.

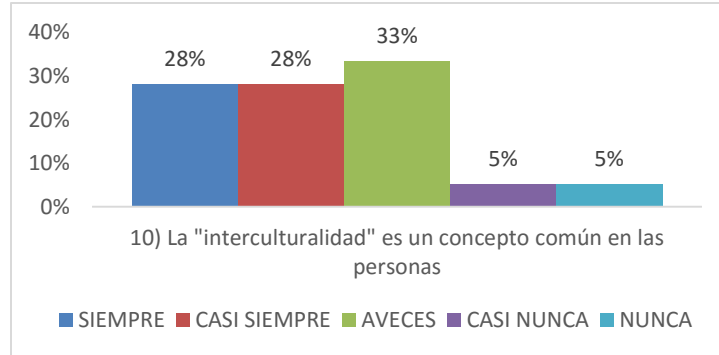
### Cuadro N° 3 Consolidación de Saberes



“Siempre”: 50%

### Cuadro N° 4

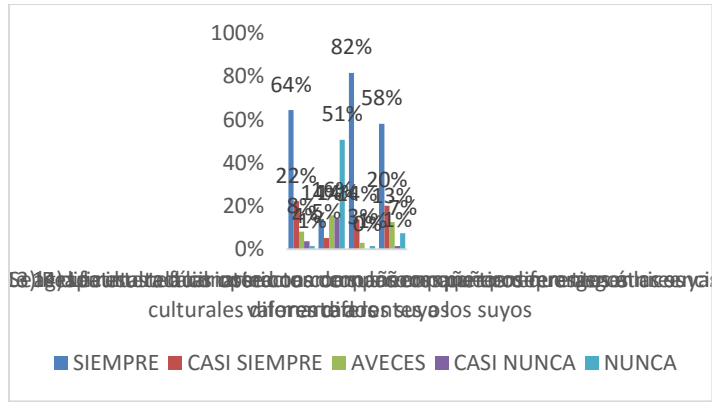
¿La Interculturalidad es un concepto común en las personas?



“A veces”:33%    “Siempre”: 28%    “Casi siempre”: 28%.

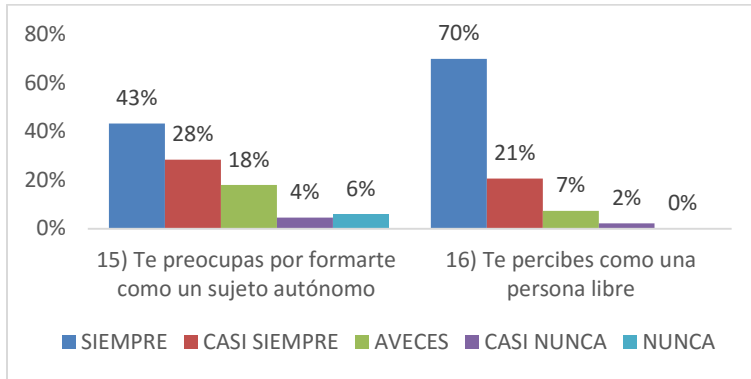
### Cuadro N°5

Valores en los Estudiantes



11) "Siempre": 64%; 12) "Nunca": 51%; 13) "Siempre": 82%; 14) "Siempre": 59%.

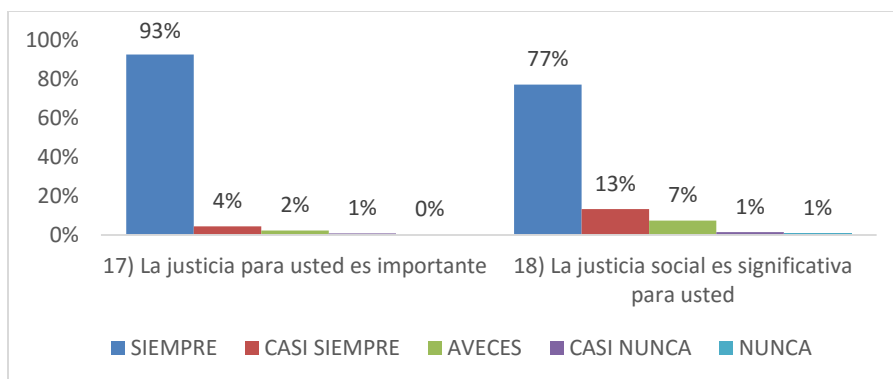
Cuadro N° 6 Autonomía y Libertad



15) "Siempre": 43%; 16) "Siempre": 70%; 3) "Casi Siempre": 28%.

### Cuadro N° 7

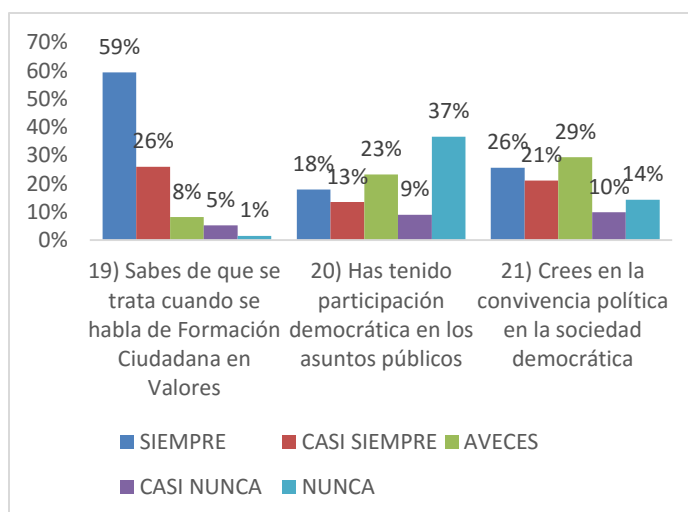
#### La Justicia y Justicia Social



17) "Siempre": 93%; 18) "Siempre": 77%.

### Cuadro N° 8

#### Democracia y participación

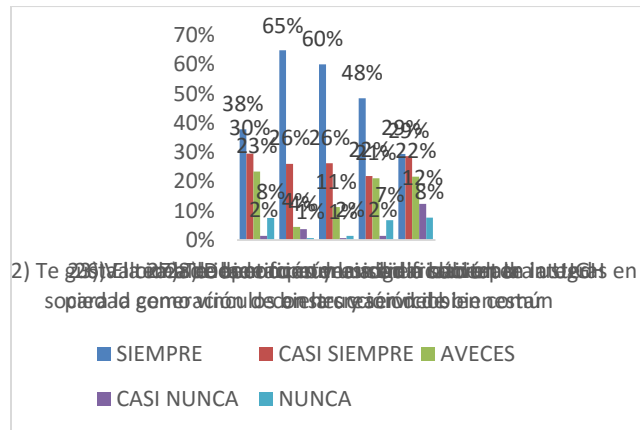


19) "Siempre": 59%; 20) "Nunca": 37%; 21) "Algunas veces": 29%; "Siempre": 26%.

### Cuadro N° 9

#### Competencia y Cooperación. Responsabilidad y Bien Común





22) “Siempre”: 38%, 23) “Siempre”: 65%; 26) “Siempre”: 60%; 27) “Siempre”: 48%;  
 28) “Siempre”: 29% y “Casi siempre”: 29%

### Reflexiones Finales

En la **primera pregunta** la respuesta es muy baja (31%) que “conoce” el significado de etnia para una comunidad de estudiantes universitarios. Lo razonable se impone en el **segundo planteamiento**: no se conoce qué es la etnia, sin embargo al joven le parece positivo (en un “siempre” de 43 %) que exista o halla la diversidad étnica, en más de 12% que la anterior.

En la **pregunta tercera**, el desconocimiento de lo que es “etnia” sitúan a los estudiantes en un 35% en pronunciarse por “nunca” pertenece a una etnia. ¿A qué viene esto? Las personas piensan que pertenecer a una etnia es ser “indígena” y, nuestros estudiantes no escapan a esta limitación informativa. Las respuestas a la **pregunta cuarta** guarda “coherencia” por simple lógica, con la anterior: 34% no se identifica con etnia.

En las **respuestas quinta** se propicia una positiva posición con respecto a la categoría etnia: “orgullo” de “identificarse” con una etnia, la cual se sitúa en un 41%; acá el “sentir”, es decir, “familiaridad”, “reconocerse” en los otros en tanto valor, es ya de hecho constructivo de intra e interculturalidad. Sin embargo, cuando se observan las respuestas en las preguntas: “Usted posee sentido de identidad con un grupo social llamado originario”, el porcentaje de rechazo más alto está expresado en un 36% de “nunca”. ¿La categoría “originario” es desconocida? Por el contrario: ¿ruido y deficiencia en valorar, estimar, apreciar, reconocer, ver y sentir, a ése grupo social llamado originario?

Se constata la dedicación de **seis (06) planteamientos** seguidos a la categoría “etnia” Las respuestas de este **sexto planteamiento** es una “lógica” seguida de las inquietudes 1, 3 y 4. Ellos están

en ese 30% que no tiene consciencia de pertenencia a etnia alguna. Los condicionamientos y condiciones le han “creado” esa barrera. Es comprensible no reconocerse como parte de una etnia.

En la **séptima** inquietud se toca al “reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas” tratados en la UJGH, el 35% se pronuncia por “siempre” y, se abre una perspectiva favorable de un 26% que se pronuncia por “casi siempre”. Esto habrá que consolidarlo en positivo. Ahora, desde la creación de UNIGET (Unidad de Gestión Étnica), apenas hace dos trimestres (2016), se vienen escenificando actividades que tienen que ver con la etnicidad indígena. Antes también se ha realizado. Se trata de destacarlas en la integración e inclusión de los estudiantes representantes de éstas etnias.

**Octavo planteamiento:** acá se eleva el signo positivo de la actitud y conducta de ser responsable “siempre” en un 80% el estudiante indígena. Aquí se nota algo muy positivo: el tema de la convivencia y la concordia entre los muchachos que no son indígenas al “estimar” y “reconocer” en sus compañeros indígenas, el valor de la responsabilidad, desde luego, le otorga relevancia a las interacciones de “Intra” e interculturalidad.

**Novena** inquietud: para un 50% que se pronuncia “siempre” en el “logro” de los “saberes” en su respectiva carrera, es significativa. Es un piso estructurado de positividad. ¿Lo dice el desempeño en cada materia en el aula de clase? ¿Lo corroboran los profesores de las diferentes materias? ¿Es suficiente la data expresada a través de las notas por cátedra? ¿Los índices de promedios elevados son indicativos suficientes de que estos estudiantes son ejemplos del esfuerzo realizado en alcanzar los saberes de su carrera? Es Justo reconocerlo: los estudiantes que construyen un promedio elevado son poseedores de dominio en los saberes que se imparten en su concerniente carrera.

## **Referencias Bibliográficas**

Aristóteles (2012). *Ética Nicomaquea*. Caracas, Venezuela: Colección Obras universales.

- ----- (1997). *Política*. Madrid, España: Espasa Calpe.

Albó, X, S.J (2004). *Cultura, Interculturalidad e Inculcación*. Caracas, Venezuela: Federación Internacional de Fe y Alegría

Ander-Egg, E (2008). *El Léxico del Animador Sociocultural*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Baptista, P. Fernández, C. Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: McGraw Hill.

- Cassirer, E (1993). *El Mito del Estado*. México: Fondo de Cultura Económica
- Calle, R (2011). *El Gran Libro de la Meditación*. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta.
- ( 2002). *El Yoga Mental*. El arte de lograr la calma interior. Madrid, España: Editorial EDAF.
- Congreso de la República de Venezuela (1999). *LOPNA. Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente*. Caracas, Venezuela: Talleres de Arte-Tip C.A. Unicef de Venezuela.
- Crespo, M (2013). *Moralidad y Conocimiento Ético de los valores*, de Von Hildebrand. Comentarios de Mariano Crespo: Consideraciones en torno a la “Antropología Integral de Dietrich von Hildebrand”.
- [Http://es.slideshare.net/gerardvian/moralidad-y-conocimiento-ético-de/](http://es.slideshare.net/gerardvian/moralidad-y-conocimiento-ético-de/)
- Calhoun, C. Light, D. Keller, S ( 1991 ). *Sociología*. Bogotá. Colombia: Mc Graw Hill.
- Davenport, T (2006). *Capital Humano*. Barcelona, España: DEUSTO.
- Escobar, G (2004). *Ética: Introducción a su problemática y su historia*. México, DF: Mc Graw Hill.
- Chhaya, M (2009). *Dalai Lama: Hombre, Monje, Místico*. Barcelona, España: Random House Mondadori.
- Hesse, H (2011). *Siddhartha*. Recuperado de [edu.gt/libros/2011siddharta](http://edu.gt/libros/2011siddharta).
- .
- Marx, K. Engels, F (1978). *Manifiesto del Partido Comunista*. Moscú, Rusia: Editorial Progreso
- Marías, J (1965). *Historia de la Filosofía*. 18.a Edición. Madrid, España: Manuales de la Revista de Occidente.
- Mires, F (2009). *Democracia o Barbarie*. Caracas, Venezuela: Los Libros de EL Nacional
- Macionis, J . Plummer, k(2007). *Sociología*. Madrid, España: PEARSON Prentice Hall
- Pérez, J. Gardey, A (2012). <http://definición.de/actitud/>
- Real Academia Española (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Vol. 2. Madrid, España: Espasa Calpe.
- Savater, F (2003). *El Valor de Elegir*. Barcelona, España: Ariel.
- Significado.net/etnia (20 Oct. 2014).
- Significado de actitud: <https://www.significados.com/actitud>.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUJA EDITORES.
- UNESCO (2 de noviembre de 2001). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*.

Vázquez, M. Gómez, C. Lugo, C (2005). *Historia de la Cultura*. México:

DF. THOMSON.

-Villarroel, A. Aldana, M. Matos, C (2014). *Aproximación Intercultural en los estudiantes de la Universidad José Gregorio Hernández* (Ponencia en la VI Jornada Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández. 19 y 20 de Noviembre de 2014).

-Villarroel, A (2009). *Los estudiantes de la Universidad José Gregorio Hernández y sus valores* (Trabajo Inédito).

Wainjirawa(2014). *Organización Política-socioeconómica y cultural*. [blogspot.com](http://blogspot.com). 2014.

Weber, M (2007), *La ciencia como profesión. La política como profesión*. Madrid, España: Espasa Calpe.

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 4.**

**ÁREA DE HUMANIDADES,  
ARTE Y EDUCACIÓN  
CIENCIA Y SOCIEDAD**

# MÉTODO BIOGRÁFICO, ESPACIO PARA RELATAR SUPERACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS EN CARRERA UNIVERSITARIA

Ana Ysolina Soto \*

9JJGH-35

Resumen

Estudio centrado en relatos de vida de informantes que estudiaban en un sistema a distancia, sobre experiencias adversas que tuvieron que superar en el transitar de su estadía en la institución, lo cual constituye objeto de percepción y vivencia para él, porque pone a prueba la toma de decisiones para culminarla exitosamente. El objetivo fue explorar cuáles eventos superó y cómo lo logró. Enmarcada en método biográfico-narrativo con perspectiva interpretativa; diecisiete fueron los informantes, egresados, ambos sexos. Utiliza biograma como instrumento. Análisis genera cuatro categorías: *En el curso introductorio, en el inicio de la carrera, a mitad de la carrera y al final de la carrera*. La conclusión permite evidenciar eventos propios de la adaptación en un sistema a distancia.

**Palabras clave:** Método biográfico, eventos adversos, educación a distancia.

## BIOGRAPHICAL METHOD, SPACE TO REPORT OVERCOMING ADVERSE EVENTS IN UNIVERSITY CAREER

**Abstract**

A study focused on life stories of informants who studied in a remote system, on adverse experiences that had to overcome in the transit of their stay in the institution, which is object of perception and experience for him, because it tests the taking of decisions to culminate it successfully. The goal was to explore which events were over and how they succeeded. Framed in biographical-narrative method with interpretive perspective; seventeen were the informants, graduates, both sexes. Use biogram as instrument. Analysis generates four categories: *In the introductory course, at the beginning of the race, in the middle of the race and at the end of the race*. The conclusion makes it possible to show events of adaptation in a remote system.

**Keywords:** Biographical method, adverse events, distance education.

\* Lcda. Administración de Empresas (UNA). MSc. en Educación Abierta y a Distancia (UNA). Dra. Ciencias. Mención Gerencia (URBE). Post Doctorado en Gerencia en las Organizaciones (URBE). Miembro del Consejo de Apelaciones de la UNA. Profesor titular de la UNA-Zulia. Docente de pregrado y Postgrado de la UNA. Responsable de la Unidad de Investigación y Postgrado de la UNA-Zulia. Investigadora adscrita a la Línea Fenomenología de la Educación a Distancia de la Dirección de Investigaciones de la UNA. Ex Coordinador de la UNA-Zulia. Miembro del Comité editorial de la Revista REDIELUZ. Investigadora PEII nivel C. [anaysolina@gmail.com](mailto:anaysolina@gmail.com).

## **Trama Empírica**

Si partimos señalando que los seres humanos somos organismos contadores de historias, organismos que, individual o socialmente, vivimos vidas relatadas, eso se debe a que el hombre es un animal que se autointerpreta; es decir, para él no hay estructura de significado independiente de su interpretación; porque para nosotros tener experiencia no es haber vivido mucho, sino reflexionar sobre esas vivencias a fin de ser más maduro y más profundo para conocer, opinar, hablar y actuar dentro de situaciones determinadas.

Para nosotros, cuando algo termina tenemos experiencia, tal como sucedió a estudiantes que dejaron la Universidad una vez que terminaron y que luego ya maduros se sientan desde un biograma a discurrir en los años de su carrera para revivir la experiencia universitaria que puede tener una persona y que como sabemos no la viven de la misma manera, ni con la misma intensidad. Este estudio muestra lo que es la experiencia vivida y la importancia que tiene hacer estos relatos de vida cuando se usa esta metodología donde se reflexiona sobre eventos adversos sucedidos, los cuales son superados y quedan como un conocimiento empírico pero con dimensiones estructurales “de construcción del objeto de estudio, dentro de una perspectiva metodológica (...) en cuyo fondo también está la discusión de carácter teórico y epistemológico” (Córdova, 2013, p.21).

Acota Ricoeur (1999) que una narración, da cuenta de una reconstrucción de la experiencia y posibilita descubrir el significado de lo vivido, proceso que se sustenta en una base temporal propia de la experiencia humana. También, señala Bertaux (1999), el valor de la experiencia humana que emerge en el enfoque biográfico, donde el núcleo de dicho enfoque es una actitud que en todo momento admite jugar con la observación, y moviliza nuevas construcciones, con tal de fortalecer y profundizar en la realidad, porque más allá de un método en el que se recojan o describan los datos, considera que la experiencia tiene un valor cognitivo importante y es portadora de saberes que merecen ser más que cuantificados.

Al abordar lo biográfico, desde una aproximación relacionada y ubicada en un contexto, rescatamos la oralidad como un elemento que enriquece la experiencia de vida. “Esta mirada orienta la búsqueda de significados y posibilita profundizar en inflexiones cardinales que surgen de los relatos” (Pujadas 2002, p. 35).. Entonaciones que, paulatinamente, se plasman como

principios movilizadores del diálogo entre lo narrado por los egresados en un contexto educativo real.

Para el caso de este método utilizado, se parte de que el relato de vida es un subgénero de la historia de vida, menos amplia, pero sí completa de un área temática que transcurrió mientras un grupo de informantes estudiaban en la Universidad Nacional Abierta, donde se trazan los rasgos más destacados, y se atienden los elementos de mayor interés para el investigador. De este modo, accedemos a ideas importantes que se desprenden de la interpretación y establecen el significado que le otorgan a la experiencia vivida.

Al tratarse de un relato que transcurre en una Universidad, donde el aprendizaje es un proceso activo, de asociación, construcción y representación, la estructura cognitiva previa del estudiante provee significado, permite organizar sus experiencias e ir más allá de la información dada. Refiere Bruner (2003), es la agudeza, lo cognitivo y cultural a la vez, para que todo ello sea posible mediante *la narración*.

Asimismo, Bruner (2008) señala que cuando los estudiantes asisten a una escuela o a la Universidad, se considera un contexto natural situado o *in vivo*, no están haciendo más que interiorizar las prescripciones normativas culturales (las reglas, conocimientos, normas y tradiciones) y, además, construyen modos de imaginar y compartir la realidad, el cual es “el estudio de la vida mental situada, el estudio del proceso mental en vivo” (p. 54). Es decir, están construyendo su identidad, su personalidad y su autoestima, así como aprendiendo los instrumentos que les permitirán manejarse y operar en el mundo real. De lo que se trata, según Bruner (2005), es de revelar estas realidades, dar a entender y explicar psicológica y educativamente, estas acciones tan cotidianas que, al final, se convierten en cuestiones poco estudiadas y poco presentes en la escuela y la universidad, es decir:

*Hay algo profundamente anómalo en el poder de la cultura sobre la vida mental individual. Es el hecho que la cultura actúa implícitamente y por eso nos pasa como el proverbio según el cual el pez es el único en descubrir el agua (Bruner, 2005, p. 54).*

El propósito de este estudio fue acceder al relato de vida de egresados de la Universidad Nacional Abierta (UNA), para describir los eventos donde se sintió desfallecer y como logró superarlos, a fin de interpretar los significados que ellos les otorgaron a la experiencia vivida; por



cuanto la finalidad era acercarnos a la comprensión de un fenómeno social como lo es la educación a distancia, entendida esta desde el transitar de una carrera universitaria, a partir de la perspectiva de los propios participantes. La ponencia está estructurada en: *Trama Empírica*, donde se trata la realidad o contextualizando el estudio en el transitar de los estudiantes por la UNA y lo vivido a lo largo de la carrera, *Referentes para el diálogo de saberes*, aquí se versará sobre la Perspectiva del método biográfico como experiencia educativa y Adaptación y esfuerzo cuando se estudia en un sistema a distancia. También se presenta *El transitar epistemológico y metodológico*, *Develando la realidad* y las *Reflexiones finales*, donde me permito meditar sobre las respuestas que dieron los informantes en sus biogramas.

### **Referentes para el diálogo de saberes**

#### *Método biográfico como experiencia educativa*

Si partimos por entender el método biográfico, como un despliegue narrativo de las experiencias vitales de una persona a lo largo del tiempo con el objeto de elaborar, a través de entrevistas sucesivas, un relato que permita mostrar “(...) el testimonio subjetivo (...) [al tiempo que posibilite dar cuenta] tanto [de] los acontecimientos como [de] las valoraciones que dicha persona hace de su propia existencia” (Pujadas, 2002, p. 48). Los investigadores optan por considerar como significativos aquellos acontecimientos que son concebidos como tales por los propios entrevistados y no por el investigador, ya que ha de resaltarse que los sucesos de la vida son seleccionados, descritos y evaluados por el sujeto a la luz de sus experiencias posteriores.

De hecho, el relato biográfico detenta un carácter preformativo, entendiendo por ello que no recupera ni representa una historia sino que la instituye desde el presente en virtud de la selección de los sucesos de vida. El entrevistado “(...) cuenta sólo una parte de su historia (...) elige los hechos de manera de presentar la imagen que le gustaría tuviéramos de él (...) [dejando] de lado aquello que lo haga menos agradable” (Sautu, 1999, p. 45).

Si ubicamos el método biográfico-narrativo en el contexto educativo reconocemos que es una modalidad de investigación que nos permite ampliar el conocimiento sobre lo que realmente sucede en el mundo académico, a través del punto de vista de los implicados, actores anónimos que aportan, por medio de testimonios escritos, una mirada personal e íntima de su proceso educativo recuperando su propia voz al hacerla pública. Quizás lo más interesante del método

biográfico es porque concierne principalmente a las *voces* propias de los sujetos y el modo cómo expresan sus propias vivencias, donde la realidad esencialmente es una construcción colectiva a partir de las narraciones de los que formamos parte de ella, por tanto sólo podemos comprenderla desde su interpretación, es decir, deconstrucción, reducción, hablando en términos más precisos, porque son muchas las veces que debemos leer y releer.

Todas estas se consideran reflexiones en torno al uso de relato como herramienta de experiencias educativas, porque al ser contextualizadas explicitan el marco de referencia desde el cual adquiere sentido la acción de la educación y el conocimiento adquirido por el educador; es decir, funcionan como analizadores de hechos que ocurren a los estudiantes y que pueden ser considerados como ajenos al acto educativo, sin embargo, se constituyen en función de las formas particulares de como cada individuo responde a dichos *desafíos comunes* (Araujo y Martuccelli, 2012), por cuanto dichas narraciones buscan expresar, problemáticas y temas de la educación que se imparte en la Instituciones.

En la actualidad, señalan Bruno y Acevedo (2016) que el enfoque biográfico ha adquirido campos de desarrollo en el ámbito laboral y educativo, su propósito es la búsqueda de los significados que las personas otorgan a sus experiencias como miembros de las instituciones. En ese sentido la posibilidad de recuperar parte de la experiencia de los estudiantes para abordar el relato de experiencia para que los docentes a través de la estrategia pueda incorporar mejoras en el hacer del profesorado universitario y del respaldo administrativo de las acciones docentes que son responsabilidades propias de la misión de la Universidad.

El hecho de aprender, de madurar... son cuestiones innatas al ser humano, y ese proceso es el que denominamos educación (Cortés, 2011). De esta manera, compartiendo con Chomsky (2003), la educación puede denominar a ese proceso donde el individuo comienza a reflexionar y darse cuenta de manera más crítica de su situación o su rol ante la realidad que le ha tocado vivir. Asimismo, la deseducación, es un hecho necesario para tener ese matiz crítico del que hablamos, es decir, ver más allá.

Por lo tanto tenemos una doble vertiente respecto a este tipo de investigaciones. Por un lado es un trabajo educativo en el sentido que nos centramos en el desarrollo de una vida teniendo en cuenta las interacciones con el medio y las personas y lo que provoca eso para su desarrollo; y por otro lado, es una investigación educativa que se centra en estudiar este tipo de cuestiones

desde esta perspectiva, interactuando de alguna forma en crear ese *caldo de cultivo* que nos lleva a la reflexión (educación), y no sólo del investigador, sino también del protagonista de la investigación.

### **Adaptación y esfuerzo cuando se estudia en un sistema a distancia**

La Educación a Distancia, es una forma de educación, refiriéndose al proceso, pero este proceso es realizado a distancia; por lo que podría definirse como la acción o proceso de educar o ser educado, cuando dicho proceso se realiza a distancia. Si consideraremos que el concepto de educación contiene el proceso de enseñanza- aprendizaje, de acuerdo a las modernas interpretaciones de los mismos, actuando así para lograr una mejor relación con conceptos comunes y existentes.

En este sentido, la educación a distancia nace como una necesidad de extender el radio de acción del sistema educativo formal y de dar respuesta al aumento de la demanda social de educación superior con, el interés primordial de la incorporación al estudio de una población que no tiene acceso a ella por razones de dispersión geográfica, económicas o de trabajo, de asistencia a tiempo completo y de edad. Asimismo, este esquema de educación ha sido considerado como la imagen capaz de asegurar la flexibilidad requerida, sin mengua del nivel cualitativo de la enseñanza misma.

Aperturamos este apartado con la siguiente interrogante ¿quién es el estudiante a distancia? Todo estudiante de una modalidad de estudios a distancia en sus inicios se comporta como un estudiante de acuerdo *a lo viejo conocido*, es decir, como estudiantes de la realidad presencial. Señala Basabe (2007, p. 59) que “estudiar y aprender no son actividades que se pueden hacer de una vez, implican un proceso de internalización, de confrontación de lo viejo con lo nuevo, de transferencia de lo aprendido de situaciones nuevas de reflexión... suponen entonces producción”.

Por su parte Leal (2008), refieren que la Educación a Distancia no está exenta de dificultades para el estudiante, porque para salvar estos inconvenientes, los estudiantes en estos sistemas requieren ser más selectivos, enfocándose a profundidad en lo significativo de lo que se estudia, generando relaciones entre conocimientos anteriores con los nuevos conocimientos, vinculaciones entre los conceptos con sus experiencias diarias, distinción entre evidencias y

argumentos. Esto le permite desarrollar al estudiante la destreza de organizar y estructurar el contenido que estudia, enfatizando la relación de los nuevos conocimientos con su cotidianidad. Además requiere igualmente, volverse y mantenerse responsable por sí mismo, determinar sus fuerzas y debilidades, mantener e incrementar su autoestima, relacionarse con otros, clarificar cuál es el conocimiento deseado, definir cuales conocimientos son legítimos en su contexto, así como enriquecer el contenido.

Conocido que los actores en el proceso de aprendizaje son los profesores, los estudiantes y la institución que auspicia y avala la educación, con lo que tenemos un proceso educativo constituido por el universo de relaciones que puedan surgir entre los actores y elementos del modelo, donde evidentemente requiere de ciertas competencias para emprender una nueva vida estudiantil y asumirla con responsabilidad y sobre todo lo que señala Roche (2009, p.632) “ el desarrollo de ciertas competencias humanas, tales como: disciplina, autogestión o autodirección, planificación del tiempo, motivación al logro, creatividad, responsabilidad, perseverancia, planificación y pensamiento analítico, entre otras”

La posición a este respecto asumida por Garland (1994, en Leal, 2009), quien comenta la Adaptación y esfuerzo que debe hacer el estudiante a distancia donde identifica cuatro (4) tipos de barreras para proseguir los estudios a distancia: (a) *Situacionales* referidos a: ambiente de aprendizaje poco favorecedor, falta de apoyo familiar, variedad de compromisos al mismo tiempo, cambio de circunstancias de vida. (b) *Institucionales*: Costo de material, de la inscripción o mensualidades; procedimientos institucionales; ritmo de estudio; falta de asistencia de asesores; problemas vinculados al diseño instruccional y al desarrollo o marcha del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Al respecto Leal (2009) refiere que el estudiante a distancia posee y adquiere en su proceso de inserción un conjunto de rasgos que le son propios así los cuales han resultado coincidentes en las diferentes latitudes, lo que permite cotejar que dicho estudiante con madurez y responsabilidad sortea eventos; a este respecto acota Soto (2013) que el estudiante logra adaptarse con el tiempo al sistema de estudios, sin embargo, hay situaciones que cambian dramáticamente su vida y que aumentan su estado de tensión, sin embargo, adquieren la capacidad para adaptarse y superar la adversidad.

## **El transitar epistemológico, metodológico y operativo**

Si analizamos el desarrollo de las nuevas ideas sobre la educación, concebida como una realidad sociocultural construida, donde ha surgido la corriente interpretativa, la cual supone un enfoque novedoso en el estudio de la educación, al concebirse como acción intencionada, globalizante y contextualizada, regidas más bien por reglas personales y sociales, más que por leyes científicas. Estamos entonces en presencia de otra manera de investigar los fenómenos, porque la concepción interpretativa es investigar para comprender la conducta humana desde los significados e intenciones de los sujetos que intervienen en el escenario educativo.

Según el pensamiento de Rusque (2003), una de las fortalezas del paradigma cualitativo es el acercamiento global y comprensivo que nos permite conocer a las personas en la totalidad de su vida, o en la totalidad de su pensamiento, agrega también que quien investiga está en condiciones de comprender el mundo social desde el interior porque él comparte la condición de los sujetos que observa, porque va internalizando poco a poco y generando regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo de forma adecuada. La investigación cualitativa pretende rescatar lo genuinamente humano de los fenómenos didácticos: los distintos significados, significaciones, motivaciones, percepciones, intenciones... de los participantes.

El método biográfico escogiendo -los relatos de vida, biografías tal y como son contadas por los estudiantes en sus escritos, denominados biogramas, donde de manera cronológica escribieron el recorrido formativo en el cual convergieron acontecimientos de su existencia y de su carrera; de allí su relevancia para interpretar valorativamente situaciones significativas de la vida del sujeto; porque fueron los propios estudiantes quienes hicieron sus registros biográficos referidos a su condición de estudiantes a distancia con una única temática sus necesidades en el transitar en la UNA mientras estudiaban. La tipología narrativa asumida fue siguiendo a Pujadas (2002).

El total de informantes fue diecisiete (17) estudiantes ya egresados de la UNA, de los cuales nueve (9) eran del sexo femenino y ocho (8) del masculino pertenecientes a cuatro (4) Centros locales de esta Institución: Apure, Metropolitano, Táchira y Zulia, de las carreras: Administración de Empresas, Administración de Empresas mención Riesgos y Seguros, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Educación Integral y Educación Matemática.

Se adoptó el desarrollo de la parte operativa de la investigación según las fases que propone Pujadas (2002) a saber: *Etapa Inicial: Diseño del Proyecto*, donde se precisó la definición del tema que se deseaba estudiar, asimismo se determinó el problema y la naturaleza del mismo. Esto con la finalidad de establecer objetivos que permitieran la recolección de información durante el proceso de investigación.

*Segunda Etapa: Selección del informante*, donde se hizo la búsqueda anticipada de los informantes claves, que resultaron ser los diecisiete (17) primeros que aceptaron su participación en el estudio los cuales proporcionaron todos los datos necesarios para la selección del informante ideal.

*Tercera Etapa: Elaboración de la Narrativa-autobiográfica*. La cual consistió en la manera como una vez recibida la aceptación les giré las instrucciones a los informantes vía correo electrónico sobre los aspectos de sus necesidades durante sus estudios, las cuales iban a redactar y las respuestas a ciertas preguntas que les hacía debían responder. Una vez y por la misma vía enviaban los relatos, los revisaba para ver si estaban completos o habían obviado algo para que lo incorporaran o realizar un encuentro personal para discutir sobre lo escrito y aclarar dudas, completar, para luego imprimir cada relato, previamente incorporaba un código para su identificación.

*Cuarta Etapa: Análisis e Interpretación de la Narrativa-autobiográfica*. En esta etapa de la investigación biográfica-narrativa se elaboró el análisis e interpretación de los relatos de vida de cada una de los sujetos estudiados a partir de los registros cronológicos y temáticos, se especificaron los aspectos y las categorías que ayudaron a describir los eventos donde se sintió desfallecer y como logró superarlos, situaciones así ponen a prueba al ser humano a tomar decisiones los cuales tienen que enfrentarse a fin de superar y aprender un proceso que requiere tiempo y esfuerzo. A partir de cada uno de los aspectos y de las categorías se manifestaron las vivencias y experiencias de esa etapa de su vida permitiendo profundizar sobre la realidad social de las mismas.

Una vez realizada las tres lecturas se procedió a ordenar por aspectos, temas y categorías, cada relato para luego comparar, contrastar, establecer relaciones y teorizar respecto al fenómeno estudiado. Siguiendo a Güelman (2013), quien reitera que la data que resulta de la autobiografía

son relatos complejos y altamente expresivos, de allí que el análisis no es una etapa final, sino que está presente en todo el movimiento de la información.

Otro aspecto que se cubrió fue considerar la autenticidad a través de la triangulación dándole criterio de credibilidad (validez interna) la cual asegura la pertinencia de la investigación y garantiza que la temática se identificó y describió con exactitud, quiere decir, que hay veracidad, la cual fue comprobada por once (11) profesores de la UNA adscritos al centro local Zulia y la observación persistente de la investigadora, quien tiene treinta (30) años de permanencia en el escenario como profesora y egresada en la 1ra promoción. En la búsqueda de salvaguardar la confidencialidad de los sujetos historiados y de los profesores sobre la información aportada por estos, se identificaron con códigos numéricos desde 001 hasta 017 para los egresados y del 001 al 011 para los profesores.

### **Develando la realidad**

Para cubrir el objetivo formulado *Describir los eventos donde se sintió desfallecer y como logró superarlos*, surge la categoría denominada *Superación de eventos adversos*. Para el caso de los informantes manifestaban que a pesar de pasar por tales eventos lograron superarlos de alguna manera o estrategia utilizada la cual comentan. Uno vez analizado las biografías narrativas muestran que ocurrieron durante *el Curso Introductorio, en el inicio de la carrera, a mitad de la carrera y al final de la carrera*, los cuales fueron superados y *se constituyeron en subcategorías*.

#### *En el Curso Introductorio*

El Curso Introductorio es la estrategia destinada al entrenamiento de los estudiantes en técnicas de autocontrol y autodirección eficientes del aprendizaje; estos cursos tienen duración de un semestre. Para el lapso académico 2005-1 las carreras en la UNA sufrieron un ajuste curricular, donde se conservó solo el Curso Introductorio, pero también sufrió ciertas modificaciones en cuanto a contenidos.

Los informantes en sus relatos en el Curso Introductorio explican que en el mismo pasaron por eventos adversos producto del desconocimiento de los requisitos propios a adquirir cuando se debe asumir independencia en los estudios pues la gran mayoría viene de estudios presenciales, veamos que nos cuentan y como hicieron para enfrentar la adversidad del evento, por ejemplo:

“Cuando comencé el Curso Introdutorio me pareció muy difícil la adaptación al sistema de estudio, a pesar de que había realizado en el INCE un curso a distancia pero no lo culminé, en el trayecto solicité ayuda de la orientadora y me sugirió la Estrategias para la Solución de Problemas, ... con cuatro claves esenciales para la solución de problemas (Qué es, cómo lo hago, qué necesito para hacerlo y cuánto tiempo debo emplear en hacerlo), a partir de allí comencé a transportar lo estudiado en el material de instrucción y adaptarlo a una situación empresarial ... me hice el horario de estudio a diario de martes a viernes a las 5:00 AM y los domingos a partir de las 2 PM Asistía a las asesorías y talleres en la tarde, se me dificultaba ir los sábado porque laboraba (solo iba a presentar) y así me fui adaptando al sistema” (I<sub>9</sub>).

### *En el inicio de la carrera*

El proceso de enseñanza-aprendizaje se realiza en varios niveles dentro de los cuales están los *Estudios Generales*, que representan la entrada formal del estudiante al sistema de estudios en la UNA; estos constituyen un ciclo del continuo curricular, del nivel de Educación Superior común para todas las carreras, y tienen una duración de dos semestres. Analizados los relatos observé que los informantes egresaron unos antes de los ajustes y otros después por esa razón la subcategoría se definió como en el inicio de la carrera y entonces nos estaríamos ubicando en los dos primeros semestres, a partir de esa ubicación presento los testimonios:

“desde un principio de la carrera da comienzo mi lucha con ellos (asesores) para cuadrar el tiempo de ellos que no debería ser así, porque quien lo debería manejar somos los alumnos, ok con respeto a las necesidades de los asesores, o mejor en consenso entre los dos, esto nos convierte el tiempo en un detonante para abandonar, solo se logra superar con el manejo del tiempo, que en una universidad a distancia, es lo primordial porque la mayoría de los alumnos somos padres, madres, trabajamos” (I<sub>2</sub>).

### *A mitad de la carrera*

Se consideró esta subcategoría producto del análisis de los relatos aportados por los informantes, porque una vez superados los eventos de adaptación del sistema y al inicio de la carrera también pueden ocurrir eventos adversos en la mitad de la carrera que si no los logra superar emigra a otros sistemas diferentes o no continúa estudiando, sin embargos en algunos relatos se evidencia que subsanados los mismos pueden regresar a continuar sus estudios, veamos que comentan:



“Existieron muchos momentos en los cuales me sentí muy solo y quería abandonar mi carrera uno fue cuando me quedó Algebra I la verdad no la entendía, la repetí dos veces y a la tercera la pase porque estude mucho y pedí ayuda a la profesora Janeth Ríos y a la profesora Ninfa Garrido” (I<sub>1</sub>).

“...ante las largas colas en esas consultas a los asesores en mi caso traté de acomodarme a no requerir ir a las consultas, por lo menos lo mínimo, se perdía mucho tiempo... tener que ir varias veces al centro local para ver notas, sitios de presentación quitaba tiempo para estudiar pero como estudié con mi esposa intentábamos solventarlas entre nosotros, nos turnábamos” (I<sub>14</sub>).

#### *Al final de la carrera*

Otra subcategoría producto del análisis aportado en los relatos de los informantes, se pueden presentar de manera adversa al final de la carrera por asignaturas que no logran aprobar, distribución y escasez del material de apoyo, asesorías académicas, en el proyecto de grado y en el momento de la defensa, también presenta como lograron superar el tropiezo, por ejemplo:

#### *Al final de la carrera*

Otra subcategoría producto del análisis aportado en los relatos de los informantes, se pueden presentar de manera adversa al final de la carrera por asignaturas que no logran aprobar, distribución y escasez del material de apoyo, asesorías académicas, en el proyecto de grado y en el momento de la defensa, también presenta como lograron superar el tropiezo, por ejemplo:

“fueron muchas materias, pero una materia que casi fue mi tranca, Mecánica, gracias a la respectiva asesoría del profesor Julio Mosquera, Aldo Mariño, desde Caracas, al Prof. Luis Viera, y gracias al apoyo del área de orientación y las respectivas técnicas de estudio, a la final la aprobé” (I<sub>3</sub>).

“En una de las asignaturas como fue Elementos Actuariales en aquella oportunidad la universidad no contaba con material instruccional en el Almacén, ni en biblioteca y resultó complicado aprobar la asignatura teniendo que repetirla en varias oportunidades porque trabajé solo con modelos de examen. No hubo forma de obtener vía correo una versión del texto UNA comprimido, lo superé porque de tanto insistir con el área en Caracas el coordinador de la carrera me envió el ejemplar y al fin pude aprobar” (I<sub>5</sub>).

## **Discusión**

Una vez presentados los resultados se pasa a confrontar los mismos con el referencial teórico, donde se podría señalar que la posición de Basabe (2007) y Leal (2008), quienes sostienen que la educación a distancia no está exenta de dificultades para el estudiante, porque para salvar estos inconvenientes, los estudiantes en estos sistemas requieren ser más selectivos, enfocándose a profundidad en lo significativo de lo que se estudia ante la realidad que le ha tocado vivir.

También los resultados son coincidentes con la posición de Leal (2009), al referirse que el estudiante a distancia posee y adquiere en su proceso de inserción un conjunto de rasgos que le son propios, lo que permite cotejar que dicho estudiante con madurez y responsabilidad sorteaba eventos. También Soto (2013b), acota que el estudiante logra adaptarse con el tiempo al sistema de estudios, sin embargo, hay situaciones que cambian dramáticamente su vida y que aumentan su estado de tensión, no obstante, adquieren la capacidad para adaptarse y superar la adversidad.

### **Proceso de Triangulación dentro del método Biográfico Narrativo**

Para cumplir con este requisito y darle criterio de credibilidad, se considero utilizar la triangulación. Refieren Campell y Fiske (1959) y Webb, et al., (1966), que la triangulación involucra el uso de múltiples métodos en el estudio del mismo objeto o situación. También Elliott y Adelman (1976) y Elliott (1978), consideran que el principal objetivo de todo proceso de triangulación es incrementar la validez de los resultados de una investigación mediante la depuración de las deficiencias intrínsecas de un solo método de recogida de datos y el control del sesgo personal de los investigadores.

Se puede señalar que para el caso que ocupa esta noción de triangulación favorece un significado referido a la perspectiva de los diversos actores, lo cual se definió como un procedimiento para facilitar la comparación de la data. El 1er ángulo lo ocupó lo que aportaron los egresados, el 2do. la data que aportan los profesores y el 3ro. la perspectiva recopilada y analizada por Leal (2003), Soto (2013a) (investigadora); y Del Fiacco (2010), sobre aspectos contemplados en el foco de estudio.

## **Reflexiones Finales**

◇ La actividad de la búsqueda permanente implícita en la investigación permitió establecer contacto con la realidad vivida por los estudiantes en sus respectivos centros locales, una vez que egresaron, con el fin de obtener un conocimiento sobre el significado de la necesidad y la significancia que le dieron durante el recorrido por esta casa de estudios a distancia, así como acercarse a comprender los motivos que le impulsaron a seleccionar a la UNA como su universidad, todo ello se constituyó en un estímulo para la actividad intelectual y creadora desarrollando una curiosidad creciente en la medida que analizaba las diecisiete biografías narrativas que me permitieron volver a vivir con ellos de manera retrospectiva, su sentir hacia esa experiencia acumulada donde algunas veces hasta llegué a llorar, porque desde el momento de planificar el estudio que iba a realizar estaba segura que se sentirían libres de escribir lo que llegaron a sentir mientras lo hacían, recordando lo vivido.

◇ Con la investigación realizada se pretendió generar un conocimiento sobre los significados dados para la interpretación de lo narrado que tiene el egresado de la UNA sobre el recorrido hecho a través de permanencia en la misma. En la perspectiva interpretativa el significado que los informantes dan, se convierte en el núcleo de la investigación entendiéndose a la educación como fenómeno social, cuyo valor y significado, principalmente, vienen dados por la autointerpretación que los informantes relatan en primera persona, donde la dimensión temporal y biográfica ocupa una posición central.

◇ A través del método seleccionado, y a decir de Pujadas (2002), la historia de vida como método biográfico revitaliza al actor social como sujeto complejo y protagónico de la realidad social en la cual está imbricado, puesto que con su pensar-sentir realizan aproximaciones y ensayan interpretaciones de la realidad, a través de la subjetividad individual y grupal, es decir, los grupos hacen, piensan, dicen y allí el investigador hace aproximaciones a las fuentes del conocimiento social; por estas razones una vez más queda demostrado la naturaleza dialéctica y sistémica del enfoque cualitativo.

◇ Quedó demostrado que psicológicamente los eventos adversos ponen a prueba al ser humano a tomar decisiones los cuales tienen que enfrentarse a fin de superar y aprender un proceso que requiere tiempo y esfuerzo; generalmente, las personas logran adaptarse con el

tiempo a tales situaciones que cambian dramáticamente su vida y que aumentan su estado de tensión, sin embargo, logran la capacidad para adaptarse y superar la adversidad.

◇ Los centros locales de la UNA a saber, Apure, Metropolitano, Táchira y Zulia como unidades operativas de su estructura funcional se constituyeron en el escenario donde desarrollaron su vida académica los informantes, los cuales están en actividad desde 1978, poseen características geográficas, históricas y socioculturales que les adjudica identidad propia y un trasfondo existencial y vivencial que rige el modo propio y particular que tiene ese grupo humano de asignar significados a las cosas y a los eventos, que no es más que su capacidad y forma de simbolizar la realidad.

◇ No obstante, es necesario aclarar que la aproximación a las ideas emergentes conforme a los objetivos que se plantearon en la investigación y las consideraciones a futuro, provenientes de mi experiencia de investigación, así como lo revelado y lo que quedó pendiente, pues en la medida que se releen los relatos, analizan categorías que se reducen en subcategorías individuales o particulares, siempre aparecen nuevos elementos que hacen repensar acerca de las ideas inicialmente apreciadas para ampliarlas, reforzarlas o para girar en otra dirección como me ocurrió: sin embargo, por ahora se concluye este proceso y se presentan los hallazgos, sin olvidar que la realidad es construida por los actores portadores de valores, intereses, ideales, fines, propósitos, deseos, necesidades, motivaciones y, de una educación y formación con experiencias muy particulares y personales.

### **Referencias Bibliográficas**

Araujo, K. y Martuccelli, D. (2010) La individuación y el trabajo de los individuos. Revista *Educação e Pesquisa* N° 36, p. 77-91.

Basabe, F. (2007) *Educación a Distancia. En el nivel superior*. México: Editorial Trillas.

Bertaux, D. (1999). Historias y relatos de vida: investigación y práctica en las ciencias sociales. Revista *Proposiciones*, 29. Santiago de Chile: Ediciones Sur.

Bruner, J. (2008). Culture and Mind: Their Fruitful Incommensurability. *Ethos*, 36, pp. 29-45.

Bruner, J. (2005). Cultural Psychology and its Functions. *Constructivism in the Human Sciences*, 10, pp. 53-63.

- Bruner, J. (2003). *La fábrica de historias. Derecho, literatura, vida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bruno, F., y Alemán, J. A. (2016,). El Enfoque Biográfico: La construcción de las trayectorias laborales de los adultos mayores, un fenómeno de análisis social. *Revista Kairós Gerontología* (outubro-dezembro), 19(4), pp. 29-47.
- Campell, D. T. y Fiske, D. W. (1959) Convergent and discriminant validation by multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*. N. 56. Pp. 81-105.
- Chomsky, N. (2003). La (des) educación. Barcelona: Crítica.
- Córdova, V. (2013). *Historia de vida. Una metodología alternativa para ciencias sociales*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Tropykos
- Cortés, P. (2011). El sentido de las historias de vida en investigaciones socio-educativas. Una revisión crítica. (Coor) Hernández, F., Sancho, J. y Rivas, J. *Historias de vida en educación: biografías en contexto*. Universitat de Barcelona
- Del Fiacco, Z. (2010). **Las necesidades de los estudiantes de la UNA-Centro Local Apure. Una apreciación desde la Fenomenología**. Trabajo presentado para ascender a la categoría de profesor titular. Caracas: UNA. Recuperado de: [biblo.una.edu.ve/docu.7/gilb@r/pages/buscar.php?base](http://biblo.una.edu.ve/docu.7/gilb@r/pages/buscar.php?base)
- Elliott, J. y Adelman, C. (1976). Innovation at the classroom level: The Ford Teaching Project. Course CE023 Milton Keynes. Open University Press.
- Elliott, J. (1978). Classroom accountability and the self-monitoring teacher. En Harsten, W. (ed) Evaluation and the teacher's role (pp 47- 90). London: Kogan Page.
- Güelman, M. (2013). Las potencialidades del enfoque biográfico en el análisis de los procesos de individuación. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. N°5. Año 3. Abril-Septiembre Argentina Pp. 56-68.
- Leal, N. (2009). El mundo interior del estudiante UNA. En *Educación a distancia en la universidad Nacional Abierta de Venezuela*. Tomo I. Caracas: Ediciones del Rectorado.
- Leal, N. (2008). Fenomenología de la conciencia del estudiante de la UNA. Cambios, logros y desarrollos que vivencian los estudiantes en el sistema a distancia de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela. Caracas: Fondo Editorial IPASME.
- Pujadas, J. (2002). *El método biográfico: el uso de las historias de vida en las ciencias sociales*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- Ricoeur, P. (1999). *Historia y Narratividad*. Barcelona: Paidós.

- Roche, I. (2009). El estudiante de la Universidad Nacional Abierta: sus competencias y su proyección en el mundo laboral. *En Educación a distancia en la universidad Nacional Abierta de Venezuela*. Tomo I. Caracas: Ediciones del Rectorado.
- Rusque, A. (2003). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa, Caracas: Vadell Hermanos
- Sautu, R. (1999) Estilos y prácticas de la investigación biográfica. En Sautu, R. (Comp.), *El método biográfico. La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores*. Buenos Aires: Editorial de Belgrano. pp. 21-59.
- Soto A. Y. (2013a). Las vivencias de los estudiantes de una universidad a distancia ante un ajuste curricular. Desde la fenomenología. Los Ángeles Editores. Zulia (Venezuela).2013
- Soto, A. Y. (noviembre, 2013b). Las historias de vida, una aproximación a estudiantes en su transitar universitario. *En V Jornadas Nacionales "Encuentro de saberes Universitarios"* Jornadas llevadas a cabo en Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Venezuela, Maracaibo.
- Webb, E., Campell, D., Schwartz R. y Sechrest, L. (1966) *Unobstrusive Measures: Nonreactive research in the Social Sciences*. Rand McNally. Chicago.

# INVESTIGACIÓN FEMINISTA COMO APORTE A LA TRANSFORMACIÓN UNIVERSITARIA DESDE LOS PROYECTOS SOCIO-INTEGRADORES

Ángela Rincón\*

9JJGH-65

Resumen

Esta investigación de diseño documental/bibliográfico, propone elementos metodológicos de la investigación feminista como aporte a la transformación universitaria desde los proyectos, mediante la confrontación de fuentes electrónicas y bibliográficas. Se aplicó observación documental, análisis crítico y hermenéutica; concluyendo: el feminismo es un movimiento social y una corriente del pensamiento que estudia el carácter histórico de opresión a la mujer; la investigación feminista es contextual, experiencial, multimetodológica, no replicable, comprometida y de orientación interdisciplinaria; la teoría feminista ha generado, nuevos métodos y técnicas para los problemas de la mujer; los proyectos en la transformación universitaria se fundamentan en la problematización, acción-reflexión; y la investigación feminista aporta direccionamiento a los proyectos desde el diagnóstico que desmonta las construcciones androcéntricas del conocimiento.

**Palabras clave:** Investigación feminista, Transformación Universitaria y Proyectos Socio-integradores

## FEMINIST RESEARCH AS A CONTRIBUTION TO THE UNIVERSITY TRANSFORMATION FROM THE SOCIO-INTEGRATOR PROJECTS

**Abstract**

This documentary / bibliographic design research proposes methodological elements of feminist research as a contribution to university transformation from the projects, through the confrontation of electronic and bibliographic sources. Documentary observation, critical analysis and hermeneutics were applied; concluding: feminism is a social movement and a current of thought that studies the historical character of oppression to women; feminist research is contextual, experiential, multi-methodological, non-replicable, committed and interdisciplinary in orientation; feminist theory has generated new methods and techniques for the problems of women; the projects in the university transformation are based on the problematization, action-reflection; and feminist research contributes to projects from the diagnosis that dismantles the androcentric constructions of knowledge.

**Keywords:** Feminist Research, University Transformation and Socio-integrative Projects

\*Doctorante en el Programa de Educación (UNERMB)). MSc. en Derecho del Trabajo (URBE). Abogada (LUZ). Esp. Administración de Personal (IUTM). Profesora en la U.C. Proyecto, Marco Legal, Gestión Social en el IUTM. Investigadora adscrita a la Línea de participación Social en la Gestión de las Organizaciones. rinconangelitam@gmail.com.

## **Introducción**

La educación universitaria en Venezuela, debe propiciar el pensamiento innovador y creativo, así como propulsar el pensamiento crítico a través de la desconstrucción y elaboración de saberes, con base en otros valores más cónsonos con el Plan Nacional y con las políticas educativas inclusivas, tendientes a garantizar la efectiva justicia social y el desarrollo pleno de mujeres y hombres.

En este sentido, estudios como el de Bolaño (2003), abordan la necesidad de transformar las inequitativas relaciones entre hombres y mujeres que propician la violencia de género en las diversas dimensiones de la sociedad, entre ellas las que surgen en los procesos educativos especialmente en el ámbito universitario. En razón de ello, se requiere la construcción de un currículo universitario inclusivo y sensible a las diferencias, desde posturas educativas críticas, que generen alternativas en las prácticas pedagógicas, así como de la cultura universitaria capaz de cambiar la organización social patriarcal.

Desde esta concepción, un currículo universitario sensitivo e inclusivo será aquel que permita la reflexión crítica de los estamentos sociales y que en consecuencia en forma integral reconozca las relaciones de género características del sistema patriarcal hegemónico; con el propósito de producir cambios en las referidas relaciones y en función de esto la construcción de un modelo más equitativo, justo y armónico.

Es importante a los efectos de justificar el presente estudio que el Plan de la Patria 2013-2019, propone como uno de sus objetivos generales “Poner especial acento en las relaciones de género”. En este sentido, dispone impulsar la creación de grupos de trabajo conformados por mujeres, al fin de reflexionar sobre su vida familiar y laboral y producir estrategias de resistencia y liberación, ya que sufren el embate de las culturas dominantes, donde la mujer es relegada a un papel secundario, sufriendo a menudo formas explícitas de violencia.

En palabras de Carosio (2009:10), feminista académica venezolana, “Una sociedad verdaderamente socialista es humanista y por tanto necesariamente feminista, no puede desconocer las históricas desigualdades, discriminaciones y opresiones que sufren las mujeres y debe desarrollar los mecanismos de reparación histórica necesarios”.



Desde este contexto, que se propone consolidar una sociedad socialista, avanzar a la efectiva incorporación de la perspectiva de género en el sistema educativo universitario, va más allá de incrementar el número de empleos ocupados por mujeres, la paridad en los estamentos de consulta, la matrícula femenina en las universidades, o la cantidad de cargos directivos que nuestras pares ocupan; puesto supone el gran desafío de poner en marcha modelos de gestión que permitan la transversalidad de la perspectiva de género tanto en el currículo, como en las políticas universitarias.

Por tanto, pensar transversalizar la perspectiva de género, supone reconstruir el currículo, revisar los propósitos, contenidos, metodologías y procesos evaluativos, logrando una nueva significación que contemple las experiencias, percepciones, sensaciones de las mujeres y hombres que intervienen en su reconstrucción. Además de analizar el contexto social en el que se desarrolla la actividad académica y mediante la cual se transmite y reproduce el pensamiento social dominante, del que todos participan y que permite explicar las vivencias cotidianas, las costumbres, y los roles sociales.

Indefectiblemente, esta revisión del currículo y de la práctica pedagógica, conduce a preguntarse acerca de la manera que se está generando la investigación, acerca de las metodologías, de las técnicas y de los enfoques que se asumen en la gestión de conocimiento. En el caso de los Programas Nacionales de Formación (PNF) la investigación se desarrolla mediante la ejecución de Proyectos Socio-integradores, Socio-Productivos y Socio-Tecnológicos, mediante el enfoque de la Investigación-Acción, a partir de la participación activa de las comunidades y de diferentes áreas de conocimiento y que son aplicables a las distintas realidades del entorno.

Sin embargo, la implementación fáctica de muchos de estos proyectos, sigue presentando vestigios de la investigación cuantitativa, presentándose como procesos secuenciales, bajo el método deductivo, limitándose al estudio de realidades objetivas; lo cual en cierta medida ocurre por el desconocimiento por parte de los docentes respecto a los métodos y técnicas cualitativas.

Partiendo de estas circunstancias y del hecho según el cual el conocimiento científico está caracterizado por el sesgo androcéntrico, es evidente que se requiere transversalizar la perspectiva

de género, incluyendo los estudios de género y la implementación de métodos y técnicas de la investigación feminista, como elementos fundamentales para nutrir los Proyectos Socio-Integradores, elementos de vital importancia para la construcción de la nueva universidad.

Desde esta perspectiva el estudio tuvo como propósito general el proponer elementos metodológicos de la investigación feminista como aporte a la transformación universitaria desde los proyectos socio-integradores, a partir de los siguientes propósitos específicos (a) Identificar las características particulares de la investigación feminista, (b) Comprender los fundamentos epistemológicos de la investigación feminista, (c) Analizar los fundamentos teóricos, legales y epistemológicos de los Proyectos Socio-Integradores en el proceso de la transformación universitaria, (d) Establecer orientaciones fundamentales desde la investigación feminista para el desarrollo de los proyectos Socio-integradores y (e) Estructurar los elementos para el diagnóstico comunitario de los Proyectos socio-integradores referenciando la metodología de la investigación feminista.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera: la introducción, el desarrollo conformado por, la fundamentación teórica, métodos, discusión y finalmente las conclusiones que arrojó el estudio.

#### Desarrollo

##### **(c) Fundamentación Teórica:**

**Aproximación a la metodología feminista.** Las investigaciones bajo el enfoque cualitativo están dirigidas a explorar fenómenos sociales en profundidad, en los que se aborda los ambientes naturales con bastante cercanía, lo que permite tomar los datos de primera mano, descubriendo los significados que subyacen en cada dato; con la particularidad de analizar múltiples realidades subjetivas que contextualizan el fenómeno estudiado, con la suficiente libertad metodológica, sin sacrificar la cientificidad del resultado.

Dentro de estos enfoques cualitativos podemos mencionar diferentes tipos de diseño como la teoría fundamentada, la investigación-acción, la fenomenología, la etnografía, la investigación feminista, entre otras. Es precisamente en esta última y en la investigación-acción que se centra nuestro interés a los efectos del presente trabajo investigativo.

Para Castañeda (2008), la investigación feminista tiene como principal propósito desentrañar esta construcción en toda su amplitud y, al mismo tiempo, en su particular localización espacio-temporal, ya que se propone documentar, partiendo de diferentes áreas del saber, cómo la “ciencia” ha hecho aportes sustantivos al sostenimiento de la desigualdad entre los géneros.

Es indudable que esta forma de hacer investigación, se ha ganado ante la comunidad científica su sitio como un tipo particular de hacer investigación sobre las mujeres y para vindicar el derecho de las mujeres a iguales condiciones con las que cuentan los hombres. Más sin embargo, en sus inicios tuvo posiciones detractoras, que con el transcurrir del tiempo ha ido disminuyendo en la tozudez de sus críticas.

Al decir de Castañeda (2008, p.88) “la metodología feminista se distingue por proponer una elaboración compleja de problemas de investigación centrados en las mujeres, orientada siempre por el vínculo entre teorías y epistemologías feministas”.

**Teoría feminista.** Tal como señala Castañeda (2008, p.11) “La teoría feminista es un vasto campo de elaboración conceptual cuyo objetivo fundamental es el análisis exhaustivo de las condiciones de opresión de las mujeres”. Sin embargo, para Comesaña (2008) la Teoría feminista se concibe como un conjunto coherente de ideas aportadas desde los diferentes grupos, movimientos y personalidades feministas, no sólo se desarrolla en instituciones o espacios de investigación dentro de la Academia (agrupados bajo la denominación de Estudios de la Mujer), sino en instituciones y grupos inspirados por los principios de la Academia, pero que trabajan en los márgenes de ésta.

Como teoría, representa un quiebre epistémico, puesto deconstruye y desmonta toda una concepción de la dinámica social que propone la diferencia sexual y de género como un fenómeno social, dejando sentado y demostrado que todo este andamiaje cultural se ha erigido sobre relaciones de dominación del hombre.

Para los teóricos feministas, tal como expone Malo de Molina, (2004), la epistemología feminista hace un especial énfasis en las relaciones de poder que hay en juego en toda investigación y, por lo tanto, en la necesidad de una organización social de la investigación basada en la transparencia, se otorga un valor central a la práctica de la relación y al relato en la producción y la transmisión de conocimiento.

En cuanto al Paradigma Feminista, Colás (2003), aduce que este se centra en la crítica a la ausencia de mujeres en ciencia, la defensa de una ciencia y una epistemología femenina o feminista, y el análisis de sesgos androcéntricos en los métodos y teorías científicas del pasado y del presente. El paradigma feminista incorpora una nueva forma de ver la realidad social, científica y educativa en la que incluye como elemento indispensable las relaciones de género, lo que propicia una eclosión heterogénea de ideas, debates y propuestas.

**Características de la investigación feminista.** Uno de los grandes propósitos de las académicas feministas, desde el punto de vista metodológico, es lograr particularizar la investigación feminista, lo cual a juicio de la autora ha sido alcanzado, puesto es reiterada la opinión de la comunidad científica en torno a la caracterización de este enfoque.

Una de las primeras académicas que abordaron este aspecto es Reinharz citada por Castañeda (2008), quien afirma que “las investigadoras feministas desarrollan una doble mirada: la propiamente científica y la política. Mirada que lleva consigo también una doble responsabilidad: con la comunidad científica y con las mujeres”. Y esta es uno de los aspectos de que le van a permitir brillar con luz propia, es el gran elemento definidor de este enfoque.

La feminista Goldsmith (1998, p.45) se refiere a la investigación feminista como “...contextual, experiencial, multimetodológica, no replicable y comprometida...”. Estas caracterización acuerda unas cualidades que le van a diferenciar de otras tradiciones o enfoques de la investigación cualitativa.

**Los métodos y técnicas de la investigación feminista.** Para Gordillo (2004), las técnicas cualitativas son más adecuadas en la investigación feminista por el carácter subjetivo, la implicación personal, la sensibilidad a los fenómenos complejos y únicos, el conocimiento contextual, la perspectiva individual y la posibilidad de crear un intercambio de experiencia entre investigador e investigado.

Entre estos métodos particulares desarrollados por académicas feministas, siguiendo a Castañeda (2008), podemos mencionar la Hermenéutica feminista propuesta por Elsa Tamez (2004) Mercedes Navarro (2004) e Ivone Gebara (2004), el Análisis de los ginecogrupos como modelo antropológico que permite explicar el establecimiento de vínculos sociales estables desde la prehistoria hasta nuestros días, que fue aplicado por Martha I. Moia (1981). El abordaje de los

cronotopos genéricos, que permite la elaboración de la memoria histórica propuesto por Teresa del Valle (2000). Y por último el Autodiagnóstico en la investigación participativa..

**La transformación universitaria.** En primer lugar al hablar de transformación universitaria se debe hacer mención a la Misión Alma Mater, la cual emerge a través de Decreto del Ejecutivo Nacional N°6.650, de fecha 24 de marzo de 2009, que en su artículo 1° contempla: “Se formaliza la creación de la Misión Alma Mater con el propósito de impulsar la transformación de la Educación Superior y propulsar su articulación institucional y territorial en función de las líneas estratégicas del Proyecto Nacional Simón Bolívar, garantizando el derecho de todas y todos a una educación superior de calidad“, en sintonía con los principios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En este contexto, y siguiendo esta línea argumental Bigott, (2011), propone que la nueva universidad, la Universidad Nacional debe contribuir como un nuevo frente de lucha en el aceleramiento del cambio estructural; concientizar para elevar el espíritu de la sociedad en transformación; difundir hasta el infinito el Proyecto Nacional, es decir se enmarca en un nuevo estilo cultural donde tiene que ser vencido el axioma del producir igual que en los países dominantes con la misma ciencia, idéntica técnica, y con igual organización.

**Construcción de una metodología pertinente para los proyectos socio-integradores.** La investigación-acción emancipadora, propuesta como una de las metodologías a seguir para la ejecución de los Proyectos en los Programas Nacionales de Formación, se erige en la relación concertada y consensuada entre las y los docentes, estudiantes y la comunidad, como un elemento mediador entre la teoría y la práctica. Así, la praxis está constituida por la acción y la reflexión de la docente y el docente con sus estudiantes, en la que necesariamente se requiere una teoría y supone la concreción dialéctica del aprendizaje.

Siguiendo esta argumentación, los Lineamientos para el desarrollo curricular de los programas nacionales de formación (2012), exponen que el proyecto socio-integrador se caracteriza porque:

(a) Es de naturaleza comprometedor, pues involucra a quienes participan de él, en un proceso de cambio de la sociedad en la cual vivimos, y en segundo lugar, de los niveles, contextos y escalas que envuelve y de los aspectos que abarca.

(b) Admite la profundización en el desarrollo del pensamiento crítico, creativo, analítico e integrador de los involucrados en el proceso educativo, el desarrollo de la investigación y la autorreflexión del propio aprendizaje en los actores participantes.

(c) Propicia la Integralidad de los saberes formativos e investigativos con la comunidad en un sentido dinámico.

(d) Respeta y considera la diversidad. Esto involucra diferencias intra, inter, individuales y contextuales. Cada actor puede participar en un proyecto socio

Integrador desde su particularidad.

(e) Permite una evaluación compartida en relación con lo planificado, el proceso y los resultados.

(f) Posibilita una organización flexible del tiempo.

g) Requiere la socialización de producto(s) tangible(s) e intangibles.

Ahora bien, según los lineamientos curriculares del Documento Rector del PNF-Administración (2010, p.80), los Proyectos: “Son unidades curriculares de integración de saberes y contraste entre teoría y práctica, que implican la realización de actividades de diagnóstico, prestación de servicio, arqueo y crítica de fuentes, crítica teórica o producción de bienes, vinculadas a las necesidades de las localidades y el Plan Nacional de Desarrollo”.

En este contexto, la metodología de la unidad curricular Proyecto, para los Programa Nacional de Formación, se orientan a trabajar en la superación de la dicotomía teoría/práctica con la construcción de un espacio de articulación en donde circulan y se confrontan reflexiones, apropiación de herramientas metodológicas y acción social, desde el campo de administración, con una perspectiva de transformación. Esta actividad permite crear condiciones favorables para que los estudiantes participen activamente en la realización de un diagnóstico crítico de los distintos procesos administrativos en las organizaciones existentes en el contexto (local, regional, nacional e internacional); involucrando el tema generador, además de valorar las prácticas de las organizaciones en la dinámica comunitaria, para confluir en la elaboración de propuestas con pertinencia comunitaria que apunten al desarrollo local y al bienestar socio-

económico, en franca concordancia con los objetivos históricos y estratégicos del Plan de la Patria 2013-2019.

#### **f) Métodos**

En este trabajo la investigación tuvo un enfoque cualitativo, el diseño utilizado es bibliográfico de acuerdo con los datos recogidos. Según Tamayo y Tamayo (2001, p. 109), cuando se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, y por lo cual se dice que el diseño es bibliográfico. La designación bibliográfica hace relación con la bibliografía: toda unidad procesada en una biblioteca. Este tipo de diseño se utiliza en la investigación ya que los contenidos expresados en la misma se obtienen básicamente de fuentes bibliográficas. Para alcanzar cada objetivo planteado dentro de esta investigación es menester hacer un desentrañamiento de los mandatos categóricos establecidos en las políticas universitarias, el documento rector de la Misión Alma Mater y en toda la doctrina generada por el movimiento feminista contemporáneo.

Cabe acotar que este estudio se enmarca igualmente en un diseño de tipo no experimental, puesto que tal como lo expresa Hernández, Fernández y Baptista (2010), es la que se efectúa sin manipular deliberadamente las categorías. Se trata de investigación en la cual se observa el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlo.

Para el presente estudio se aplicó la observación documental sobre textos bibliográficos, normas jurídicas, referencias electrónicas y documentos ministeriales. Posteriormente se empleó el análisis crítico y la hermenéutica para la interpretación de los documentos consultados. A este respecto, Nava (2004 p. 148), refiere que “la observación documental es cuando las unidades de observación están constituidas por documentos”

Para el procesamiento de las unidades de análisis de las categorías se implementó la técnica de la hermenéutica que según expone Martínez (2006, p.135), es aquella que “usa, consciente o inconscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la mente humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle significado”.

#### **g) Discusión de los Resultados.**

Del análisis crítico a los aportes de Castañeda (2008), Bolaño (2003), Colás (2003) y Malo de

Molina (2004), se puede referir que la teoría feminista, como teoría, representa un quiebre epistémico, puesto deconstruye y desmonta toda una concepción de la dinámica social que propone la diferencia sexual y de género como un fenómeno social, dejando sentado y demostrado que todo este andamiaje cultura se ha erigido sobre relaciones de dominación del hombre.

Siguiendo a Castañeda (2008) y Bolaño (2003), con quienes se coincide en esta apreciación, se encontró que la investigación feminista, tiene el carácter experiencial por la vinculación derivada de la desigualdad en los cuerpos y las vidas de las mujeres, arraigando un cúmulo de vivencias signadas por el ejercicio del poder patriarcal, presente en todo el quehacer de la mujer.

Asimismo, se dice que la investigación feminista se caracteriza por ser compleja, puesto para abordar los problemas de las mujeres, es necesario hacerlo desde la complejidad, y con una visión multimetodológica para abordarlos en todo su contexto. Evidentemente mirar desde la óptica de lo femenino requiere, tal como indican las feministas del *enfoque del punto de vista femenino* una sensibilidad para ver lo que los hombres no pueden percibir.

Se encontró que el carácter comprometido de la investigación feminista, se evidencia en la postura que asumen las investigadoras cuando se plantean estudiar, por y para las mujeres, desde esta perspectiva asumen una postura particular respecto a otros enfoques epistémicos, que también se reconocen críticas emancipadoras, debido a que unívocamente se preocupan por proveer conocimientos que persiguen mejorar las condiciones de vida y de dignidad de las mujeres.

Por tanto la investigación feminista, persigue generar investigaciones incluyentes que evidencien las diversas relaciones que se dan entre las mujeres y los otros sujetos sociales, en su ambiente, pero analizando estos fenómenos y las prácticas desde la perspectiva de género. Obviamente existe el compromiso implícito de mantener una actitud crítica dentro y fuera de la comunidad epistémica feminista.

En cuanto a los Proyectos Socio-integradores en los Programas Nacionales de Formación, habiendo revisado y analizado exhaustivamente los documentos rectores del PNFA (2010), los lineamientos ministeriales para el desarrollo curricular (2012), así como la resolución que regulariza la Misión Alma Mater (2009), se puede referir que los Proyectos se constituyen en la unidad curricular más importante del diseño, por cuanto en torno a él deben girar los diferentes ejes de formación, tributando con los conocimientos teóricos-prácticos, a través de la constante



problematización, acción y reflexión, para recrear la manera en que se dan las relaciones de producción, tanto en contextos locales, regionales y en el plano nacional.

## **Conclusiones**

La Teoría feminista, que comenzó, en algunas latitudes a denominarse como estudios de la mujer, ha implicado denunciar la supuesta neutralidad científica y la ideología manipuladora que ella encubre. En estos términos, la teoría feminista ha generado, nuevos métodos y técnicas metodológicas, así como tópicos y enunciados propios para los problemas de la mujer como para el conocimiento humano en general.

En este contexto surge la investigación feminista, caracterizada por ser contextual, experiencial, multimetodológica, no replicable, comprometida y de orientación interdisciplinaria. Por otro lado, se puede decir que existe una falta de consenso normativo que establezca un único método feminista, sino que por el contrario, surgen híbridos en torno a la conjugación crítica de métodos y técnicas de investigación, y de abordar los análisis de los datos recabados a través de diferentes perspectivas.

Ciertamente, la investigación feminista, se asume desde los fundamentos epistemológicos, como aquella que se centra en las relaciones de poder que hay en juego en toda investigación y, por lo tanto, en la necesidad de descubrir y recobrar, a través de la investigación, un valor central a la práctica de la relación; así como del relato en la producción y la transmisión de conocimiento. Desde este punto de vista, el paradigma feminista incorpora una nueva forma de ver la realidad social, científica y educativa en la que incluye como elemento necesario las relaciones de hombre-mujer, lo que propicia una tormenta multidisciplinar de ideas, debates y propuestas.

De hecho, la investigación feminista se concibe como la práctica constante y reflexiva de conjugar, y tanto una ciencia como la tecnología; que desde sus primeros momentos fije posición sobre las perspectivas de las mujeres. Pero que en paralelo logre desmontar y dejar al descubierto el carácter masculino de la ciencia dominante. Se considera al mismo tiempo una investigación comprometida con la transformación social, con relaciones entre hombres y mujeres equitativas y respetuosas, que como resultado tiendan a cambiar la situación de opresión y explotación existente en el mundo.

Este enfoque investigativo, tiene como fin principal el empoderamiento y toma de conciencia tanto de las propias mujeres investigadoras, como de las que contribuyen con la investigación y de las personas a quiénes va dirigida la investigación, sean estos hombres o mujeres; todo ello para transformar las estructuras patriarcales y capitalistas. Acotando además que no solo debe conformarse con sensibilizar a las mujeres respecto a su situación de opresión, sino ir tocando la fibra de los hombres, para desnaturalizar los patrones conductuales que se enmascaran en las tradicionales relaciones humanas; que tienden a transmitir de generación en generación las diversas manifestaciones, que devienen en la violencia de género.

El proceso para unificar criterios y lograr el reconocimiento de la investigación feminista por parte de la comunidad científica ha sido largo y cuesta arriba, muchas mujeres como Donna Haraway, Sandra Harding, Marcela Lagarde, Francesca Gargallo, Celia Amorós, entre otras tantas que les precedieron en las luchas, partieron de colocar a las mujeres en el centro de la investigación, como protagonistas en las que se ha conjugado sujeta-objeto de estudio, pero esto ha requerido diseñar procedimientos propios, en el surgir de la ciencia practicada hasta hace unas cuantas décadas. El recobrar el lugar en la historia de las mujeres, el reconocerse no como objeto de conocimiento, sino como sujeta epistémica y poder contar de nuevo las historias vividas, detrás de la figura visible “el hombre”, ha devuelto la dignidad mancillada a nuestro género femenino.

En este contexto de transformaciones, esta forma de generar conocimiento desde el punto de vista femenino, construiría aportaciones a partir de la experiencia organizacional y curricular de las universidades de nuestro tiempo y las nuevas comprensiones religadoras del pensamiento crítico, humanista y emancipatorio. Produciría así un nuevo modelo educativo que hace sinergias entre las nuevas formas de comprender y de actuar, a la vez de proveer una organización en redes vinculares flexibles que propiciaría los aprendizajes y desempeños multidimensionales, con propósitos de formación de un ser hombre y mujer integral, y de servicio transformador a la comunidad y a la sociedad.

Los Proyectos Socio-Integradores en el proceso de la transformación universitaria se fundamentan en la constante problematización, acción y reflexión, que debe conducir en los Programas Nacionales de Formación, a recrear la manera en que se dan las relaciones de producción, tanto en nuestros contextos locales, regionales y en el plano nacional. Es por tanto,

que la actividad académica, debe partir de la sistematización y profundización del conocimiento generado en la práctica social orientada a la superación de las condiciones de opresión, uniéndolo dialécticamente al estudio y a la investigación que permita comprender la esencia de las categorías aplicadas en el desarrollo de la conciencia social de las y los excluidos, para criticar dichas categorías y recrear las categorías propias de la relaciones humanas que conduzca a suprema felicidad social de los y las ciudadanas.

La investigación feminista aporta para el desarrollo de los proyectos Socio-integradores una hoja de ruta que contempla para el diagnóstico comunitario procesos de deconstrucción, los cuales plantean ubicar las construcciones conceptuales en el contexto de significación, para así analizar cómo estas operan para mantener sesgos androcéntricos y sexistas que promueven la opresión, el control y la exclusión hacia las mujeres. Del mismo modo, presenta los procesos de desmontaje de las construcciones que se sustentan la producción patriarcal del conocimiento. Se trata de dejar en evidencia estos sesgos y sentar las bases para un proyecto emancipador. Luego de logrado esto, llegar a resignificar y reconstruir, lo cual consiste en tomar conceptos que han sido creados desde orientaciones androcéntricas para que se reivindicuen en manos de la investigación feminista.

### **Recomendaciones**

Es necesario desde las Universidades en este proceso en que construimos la patria grande, continuar la transformación de la ciencia para que efectivamente sea inclusiva y respalde las propuestas sociales libertarias e incluyentes, desde una visión generizada del asunto. Es pues, que con la transversalización de la perspectiva de género en los currículos y la sensibilización a todo nivel, se logrará disminuir la violación de los derechos humanos de las mujeres, ello pasa por redireccionar y hacer extensivo a la mayor cantidad de grupos sociales la difusión de los aportes de la intelectualidad feminista y de las actividades de los movimientos sociales feministas.

En este propósito es menester que se promueva la “coeducación” desde la primera escuela, y que por supuesto se les permita a las mujeres enseñar y estudiar sus propias tradiciones culturales, que la mujer sea la medida de conocimiento, asimismo establecer y consolidar las

redes nacionales de académicas e investigadoras feministas, propiciando un conocimiento cada vez mayor profundo y crítico de sus experiencias.

Por otro lado, se recomienda incluir como herramientas de diagnóstico comunitario en el desarrollo de los Proyectos Socio-integradores, la aplicación de técnicas tradicionales de la investigación cualitativa como las biografías o historias de vida, la observación documental, la observación participante, Sesiones en profundidad, que establecen su propia dinámica de funcionamiento. Asimismo la bitácora de campo, los diarios de observación y las entrevistas entre otras.

### **Referencias Bibliográficas**

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2013). **Ley del plan de la patria 2013-2019**. Caracas. Gaceta Oficial N° 6.118. Diciembre 4, 2013.
- Bigott, L. (2011) **Universidad Isla vs Universidad Nacional**. Conferencia dictada en el Centro Internacional Francisco de Miranda. Caracas, 10-05-2011.
- Bolaños, C. (2003). **Curriculum universitario género sensitivo e inclusivo**. Revista de Ciencias Sociales, trimestral, año/vol./III y IV, número 101 y 102. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. ISSN 0482-5276. p.p.71-78.
- Carosio, A. (2009). **Los retos del socialismo feminista del siglo XXI**. Disponible en: <http://www.aporrea.org/ddhh/a73920>. Fecha de consulta:15-03-2014.
- Castañeda, M. (2008). **Metodología de la investigación feminista**. Guatemala: CIICH, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Colás, P (2003). **Investigación Educativa y Crítica Feminista**. Disponible en: [www.uhu.es/agora/digital/numeros/06/06articulos/monografico/html\\_6/pilar\\_colas...](http://www.uhu.es/agora/digital/numeros/06/06articulos/monografico/html_6/pilar_colas...) Fecha de consulta: 20-09-2013.
- Comesaña, G (2008). **De métodos y filosofía feminista**. Ediciones del Vice Rectorado Académico, Universidad del Zulia, Maracaibo, 2008, 208 pp.
- Goldsmith, M.(1998). **Feminismo e investigación social**. Nadando en aguas revueltas”, en Bartra, Eli (comp.): Debates en torno a una metodología feminista. México. UAM-Xochimilco.
- Gordillo, A.(2004). **¿Qué es lo novedoso del método de investigación feminista?** Encuentro no. 70. Octubre-Diciembre de 2004, Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/nicaragua/uca/encuen70/gordillo.rtf>  
. Fecha de consulta: 24-02-2014.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). **Metodología de Investigación**. 5ta. Edición. Editorial Mac Graw – Hill. México

Martínez, M. (2006). **La investigación cualitativa**. Revista Ipsi facultad de psicología UNMSM. ISSN: 1560 - 909X VOL. 9 - N° 1 – 2006 PP. 123 – 146.

Malo de Molina, M. (2004). **Los grupos de autoconciencia de mujeres y la epistemología feminista**. Instituto Europeo para las Políticas culturales Progresivas. EIPEC.

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. (2010). **Documento Rector del PNF-Administración**. Caracas.

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. (2009). **Documento Rector de la Misión Alma Mater**. Caracas.

Ministerio del poder popular para la educación superior (2009). **Lineamientos curriculares para el desarrollo de los Programas nacionales de Formación**. Caracas

Nava, H. (2004) **La Investigación jurídica**. ¿Cómo se elabora el proyecto? Maracaibo, Venezuela. 2da edición. Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ).

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2009). **Decreto de Formalización de la Misión Alma Mater. Decreto 6.650**. Publicado en Gaceta Oficial de fecha 24 de marzo de 2009

Tamayo y Tamayo, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa S.A. México.

# VINCULACIÓN ESTRUCTURAL DE LA INVESTIGACIÓN DOCENTE COMO BASE DE LA TRANSFORMACIÓN UNIVERSITARIA

9JJGH-67

Elba Reyes\*

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo generar un modelo teórico para promover la vinculación estructural de la investigación docente como base de la transformación universitaria en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo; correspondió a un paradigma cuantitativo, no experimental transeccional, de campo tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 84 docentes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario, validado por expertos. La técnica de análisis fue el análisis descriptivo. Entre las conclusiones obtenidas se tienen que el Instituto presenta debilidades en cuanto a la gestión investigativa, transformación universitaria. Se recomendó fomentar la gestión de investigadores, buscar alternativas científico-académico, se presentó el modelo teórico que da cumplimiento al objetivo planteado.

**Palabras clave:** Vinculación Estructural, Investigación Docente, Transformación Universitaria.

## STRUCTURAL LINKAGE OF TEACHING RESEARCH AS A BASE OF UNIVERSITY TRANSFORMATION

### Abstract

The research aimed to generate a theoretical model to promote the structural linkage of teaching research as the basis of the university transformation in the Institute of Technology of Maracaibo; corresponded to a quantitative, non-experimental, transeccional paradigm of descriptive field. The population was formed by 84 teachers. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument, validated by experts, were used. The analysis technique was the descriptive analysis. Among the conclusions obtained are that the Institute has weaknesses in terms of research management, university transformation. It was recommended to encourage the management of researchers, search for scientific-academic alternatives, and presented the theoretical model that fulfills the stated objective.

\*Doctorante en el Programa de Educación (UNERMB)). MSc. en Tecnología Educativa (UNEFA).Lcda. En Informática (UNESR). Profesora en la Cátedra Proyecto Socio Tecnológico, Programación II, Ingeniería del Software en el IUTM. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Desarrollo de Software. elbamreyes23@yahoo.es.

## **Introducción**

En el devenir de los tiempos, los acelerados cambios que ha vivido el planeta en los diferentes ámbitos de acción del hombre, ya sea en lo político, económico, social, cultural, religioso, estos han obedecido a la evolución propia de las organizaciones humanas. Por tal razón, ello requiere claridad y comprensión con respecto a las fuerzas que determinan las transformaciones y tendencias predominantes, así como también el de los espacios y tiempos en que ellas convivan. En consecuencia, vislumbrar esos hechos, conlleva a la investigación, la cual es una actividad propia del hombre, como parte de su inquietud permanente a lo largo de la historia de la humanidad. De allí que la investigación apoyada en la tecnología, ha dado grandes avances en la comprensión científica del conocimiento, convirtiéndose en factores clave para favorecer los cambios sucedidos durante los trabajos investigativos que realiza el hombre; en consecuencia es necesario, dentro de esos sistemas sociales, crear los espacios que permitan reevaluar el sentido de la ciencia, la tecnología y la investigación. Partiendo de lo expuesto, se tienen como objetivo principal Generar un modelo teórico para promover la vinculación estructural de la investigación docente como base de la transformación universitaria en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, para el logro de este se establecieron los siguientes objetivos específicos: (1) Describir el trabajo investigativo de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján. (2) Analizar los factores incidentes en el proceso de investigación del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján. (3) Establecer los vínculos de la estructura investigativa imperante Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján en el marco del Programa Patria 2013-2019. (4) Diseñar un modelo teórico para promover la vinculación estructural de la investigación como base de la transformación universitaria en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján.

En este orden de ideas el propósito de esta investigación es conocer el trabajo investigativo de los docentes desde la actividad y la práctica involucrada en su rol como extensionista e investigador, así como determinar las políticas en materia investigativa, los factores que lo afectan y la potencian, que genere mejores condiciones y menores restricciones en este ámbito; asimismo, se busca analizar la actitud investigativa que fomente una visión libre y abierta a los cambios que contribuyan a la transformación de la sociedad.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera: el desarrollo conformado por, la fundamentación teórica, métodos, discusión y finalmente las conclusiones que arrojó el estudio.

Desarrollo

**(d) Fundamentación Teórica:**

**La Investigación del Docente en la Educación Superior:** La investigación en la educación ha ido cambiando en la medida en que han surgido nuevas teorías y enfoques para entender el acto o hecho educativo. Por ello, es prácticamente imposible definir el concepto de investigación educativa, pues este adquiere diferentes significados según el objeto o su finalidad. Sin embargo, se puede afirmar que esta investigación está orientada fundamentalmente al estudio y análisis de la educación; al respecto Arnal (1994) explica que existen “cuestiones y problemas relativos a la naturaleza, epistemología, metodología, fines y objetivos en el marco de la búsqueda progresiva de conocimiento en el ámbito educativo”. (p. 35). Lo expuesto anteriormente, establece una nueva concepción filosófica en los docentes y en las instituciones de educación superior la cual conlleva al surgimiento de nuevos requerimientos y prácticas de gestión para el docente, para responder de forma eficiente y efectiva a los cambios que experimentan día a día dentro y fuera del contexto educativo.

**El Trabajo Investigativo de los Docentes :** El desarrollo de la investigación, debe ser la punta de lanza para los cambios y transformaciones que necesitan los países, es por ello que este proceso de gran complejidad por su propia dinámica y naturaleza, demanda de presupuestos justos para las universidades y los centros de investigación, además de otras políticas de incentivos motivacionales para que el colectivo docente de las universidades o centros de saberes logre insertar docentes en todas sus categorías donde la investigación más que compromiso sea algo intrínseco del ser.

Por su parte, Albornoz (1991), plantea que la universidad venezolana se ha transformado, por razones estructurales “en una factoría de títulos profesionales, habiendo omitido otras funciones como aquellas buscadoras del saber puro y aplicado para resolver de manera eficaz y económica los grandes y pequeños problemas nacionales.” (p. 1); es importante resaltar que los docentes universitarios en ejercicio tienen en la investigación una vía estratégica y oportuna para la generación de conocimientos y nuevas prácticas educativas e investigativas para la solución de



problemas socioeducativos e institucionales, así como también para el desarrollo personal y el perfeccionamiento de ellos mismos.

**Gestión del Conocimiento :** La gestión del conocimiento es otra forma de responder a los problemas tanto personales como empresariales haciendo hincapié en el valor del conocimiento como elemento estratégico que condiciona y configura la organización, ya que, es un modelo que permite a las organizaciones, a través de su recurso humano, gestionar y desarrollar las competencias tanto individuales como grupales mejorando por ende los productos o servicios que ofrece considerando aspectos claves como la misión y visión del valor del negocio, la contribución de las personas y sus responsabilidades, la organización de los equipos de trabajo, así como el desarrollo de la estrategia orientada a explorar y explotar el conocimiento.

Entre los indicadores de la gestión del conocimiento se tiene:

(a) Información: De acuerdo a Hill (2000), explica que: “La distinción entre la información y el conocimiento, se basa en que la información es algo público mientras que el conocimiento es más de carácter personal, interno”. (p.40). Se deduce que, la gestión del conocimiento no es más que establecer la organización, desarrollo, y explotación de los recursos no materiales de la empresa de forma dinámica e inteligente, es decir, considerar el recurso humano, como agentes únicos operadores del conocimiento pues constituyen el desarrollo intelectual de la empresa, donde se viene dando un cambio de paradigma, por cuanto no se ve como una opción sino como una necesidad de crecimiento institucional.

(b) Recursos: Para Correa, Jiménez y Segura (2008), “el gerente a cargo de la organización debe buscar el nexo entre la estrategia, el manejo de recursos y la gestión del conocimiento, para aprovechar el conocimiento en la consecución de las metas organizacionales” (p. 97). Se infiere que, la importancia de la gestión del conocimiento y el manejo de los recursos son clave para la competitividad de una organización ya que es la vía de optimizar los datos, información y conocimiento que guiarán a la gerencia al éxito de sus procesos para gestionar y medir el Capital Intelectual de una organización.

(c) Innovación y Cambio: De acuerdo a Ortega (2006), La innovación es como una aventura, una idea que evoluciona y se desarrolla en la mente de la gente, que crece a través de la comunicación y el trabajo en equipo hasta que se convierte en una realidad tangible. La gestión de la innovación, implica poder identificar esas ideas, hacer que fluyan, se transfieran

y que se desarrollen hasta que se conviertan en nuevos productos, nuevos procesos, nuevos servicios. Ese poder identificar ideas, hacer que fluyan y se transfieran es precisamente uno de los objetivos de la gestión del conocimiento.

**Factores Incidentes en la Investigación del Docente:** En las investigaciones que se realizan, por lo general el investigador se encuentra con dificultades para avanzar en la solución del problema entre ellos el entorno, tecnología, líneas de investigación, conformación de grupos de investigadores, la divulgación de resultados, entre otros, lo que hace a veces casi imposible completar el trabajo realizado. Sin embargo, existen dimensiones que si se consideran se alcanza el éxito esperado, entre ellas: (a) Transformación Universitaria : La universidad venezolana, en estos últimos tiempos ha apostado a su transformación para responder ante los desafíos sociales y las nuevas generaciones, donde no sólo debe dar resultados a la comunidad académica venezolana sino también a instituciones relacionadas, al aparato productivo empresarial y a la sociedad en general. (b) Compromiso de los Docentes: El compromiso que origina la investigación, tanto de los docentes como del modelo universitario, de acuerdo a Vivas (2015), es vincular la universidad al pueblo y a la comunidad, a los productores y campesinos, los cuales genera un compromiso no solo educativo sino social para la construcción del plan de desarrollo, desplegándose en todo el territorio larense.

Señala, que este en compromiso debe participar profesores y estudiantes vinculados al territorio y a los proyectos, por cuanto es la enorme posibilidad que se tiene en estos momentos de tener una real y sentida participación y vinculación con distintas organizaciones del poder popular.

No solamente Consejos Comunales y Comunas, sino también vinculándose con el sector productivo, tema en estos momentos estructurante y vinculante, porque existe el compromiso de participar en el tejido social y económico, del Estado y de la región de la mano con la universidad. (c) Políticas Institucionales en Materia de Investigación: El sistema educativo universitario en el mundo ha replanteado sus políticas educacionales, en relación con las prácticas pedagógicas, didácticas e investigativas, la cual conlleva al surgimiento de nuevos requerimientos y prácticas de gestión para el docente universitario en ejercicio, esto con el propósito de responder de forma eficiente y efectiva a los cambios que se viven hoy en día en este sector de los saberes, no estableciendo puntos de llegada, sino procesos de perfeccionamiento y desarrollo

para la gestión formativa de las competencias profesionales e investigativas del docente universitario en ejercicio.

## **h) Métodos**

La epistemología de esta investigación estuvo dada por algunas experiencias empíricas en torno a la situación que se plantea además de revisar algunos materiales que le dan un marco conceptual al mismo; de allí que la estrategia metodológica que se siguieron para la realización de este trabajo, se basa en los planteamientos epistemológicos y metodológicos los cuales se han enmarcado en las investigaciones científicas y filosóficas de las ciencias sociales y las ciencias naturales abordando algunas limitaciones del método científico, lo que permitió situar la problemática y por la otra diseñar un modelo teórico que permita la vinculación estructural como base de la transformación universitaria, aplicadas para tal fin, sin dejar de un lado las técnicas empleadas en el trabajo de investigación.

Se destaca que la investigación es de campo, tipo descriptiva, la población total objeto de este estudio quedó integrada por ochenta y cuatro (84) docentes pertenecientes al instituto universitario de tecnología de Maracaibo, que corresponden a sujetos que se involucran directamente al tema y que aportaron información significativa a esta investigación, como técnicas de recolección de datos se utiliza la encuesta, para la validación de los instrumentos se aplico el juicio de experto, conformada por cinco(5) especialistas en el área de educación e investigación .

## **i) Resultados**

**Cuadro 1. Desviación Estándar - Trabajo Investigativo**

| <b>Instituto</b> | <b>Promedio</b> | <b>Varianza</b> | <b>Desviación Estándar</b> |
|------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
| Maracaibo        | 19,9946         | 1,9985          | 1,4136                     |
| Machiques        | 17,7753         | 1,7847          | 1,3359                     |
| Mojan            | 19,9966         | 1,9431          | 1,3939                     |

**Fuente:** REYES (2017)

**Cuadro 2. Desviación Estándar - Factores Incidentes**

| Instituto | Promedio | Varianza | Desviación Estándar |
|-----------|----------|----------|---------------------|
| Maracaibo | 19,9959  | 2,22     | 1,4899              |
| Machiques | 19,9825  | 2,11     | 1,4525              |
| Mojan     | 19,9961  | 2,36     | 1,5362              |

Fuente: REYES (2017)

### Cuadro 3. Desviación Estándar – Estructura Investigativa

| Instituto | Promedio | Varianza | Desviación Estándar |
|-----------|----------|----------|---------------------|
| Maracaibo | 19,9975  | 2,78     | 1,6673              |
| Machiques | 19,9976  | 2,52     | 1,5874              |
| Mojan     | 19,9728  | 2,83     | 1,6822              |

Fuente: REYES (2017)

### Cuadro 4. Variable Investigación Docente

| Variable : Investigación Docente |              |              |               |              |             |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| Dimensión                        | Alternativas |              |               |              |             |
|                                  | Siempre      | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca   | Nunca       |
| Trabajo Investigativo            | 16,47        | 12,35        | 18,93         | 20,07        | 22,2        |
| Factores Incidentes              | 18,82        | 8,21         | 3,24          | 37,91        | 30,95       |
| Estructura Investigativa         | 40,695       | 14,435       | 6,18          | 18,595       | 20,07       |
| <b>Promedio</b>                  | <b>25,32</b> | <b>11,66</b> | <b>9,45</b>   | <b>25,52</b> | <b>24,4</b> |

Fuente: Reyes (2017)

### j) Discusión de los Resultados

Al analizar la varianza existente en Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo y sus dos extensiones en la dimensión trabajo investigativo son muy próximas , es decir, Maracaibo 1,9985; Machiques 1,7847 y Mojan 1,9431; si se aproximan sin números decimales, (por ser personas que toman decisiones) todas tendrían un valor de 2, es decir la misma incidencia. Si se considera que prevaleció a lo largo del estudio las alternativas casi nunca y nunca, en los tres

(03) institutos universitarios (Maracaibo, Machiques y Mojan), se interpreta debilidad en el trabajo investigativo, traducido en bajo nivel para la gestión tanto del conocimiento como la investigativa, demostrando que, la información no fluye adecuadamente, los recursos son pocos y hay muy poca innovación y cambio al momento de investigar; asimismo los trabajos no son tan eficientes, eficaces, efectivos ni productivos.

En cuanto la varianza de la dimensión factores incidentes en el instituto y sus sedes son muy próximas, es decir, Maracaibo 2,22; Machiques 2,11 y Mojan 2,36; si se aproximan sin números decimales, (por ser personas que toman decisiones) Maracaibo y Machiques tendrían un valor de 2, mientras que mojan sería un valor de 3, es decir, la misma incidencia. Si se considera que prevaleció a lo largo del estudio las alternativas casi nunca y nunca, en los tres (03) institutos universitarios (Maracaibo, Machiques y Mojan) se interpreta que existen factores que inciden en las investigaciones, traducido en poca transformación universitaria, falta de compromiso, poca aplicación de las políticas institucionales y poco desarrollo investigativo.

Por último la varianza de la estructura investigativa demostró que son muy próximas , es decir, Maracaibo 2,78; Machiques 2,52 y Mojan 2,83; si se aproximan sin números decimales, (por ser personas que toman decisiones) todos los institutos (Maracaibo, Machiques y Mojan) tendrían un valor de 3, es decir, la misma incidencia. Si se considera que prevaleció a lo largo del estudio las alternativas casi siempre y siempre, en los tres (03) institutos universitarios (Maracaibo, Machiques y Mojan) se puede decir que se maneja la estructura investigativa

De estos resultados , se realizó un resumen donde se pudo concretar los resultados por dimensiones, de tal manera, que la investigadora pudo realizar una síntesis de los resultados obtenidos. En este sentido se puede evidenciarse, en el Instituto Universitario de Tecnología Maracaibo y sus extensiones (Machiques y Moján) , presentan debilidades el trabajo investigativo, los factores que inciden en ellos pero esta fortalecido la estructura investigativa; es por ello que con la información presentada se dio cumplimiento a los objetivos de esta investigación. Se pudo comprender que los docentes poseen las competencias necesarias para realizar las investigaciones, pero se sienten desanimados por los factores que inciden al proceso de investigación como la distancia de los núcleos, ausencia o casi nula el uso de tecnología, recursos financieros, formación investigativa, entre otros.

Estos resultados permitieron establecer los vínculos de la estructura investigativa imperante Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján en el marco del Programa Patria 2013-2019, los cuales fueron posibles a través de la revisión de la Ley Plan de la patria donde se le da oportunidad al docente no solo de investigar sino de aplicar la tecnología en los diferentes escenarios de su vida académica, personal y laboral.

Es importante señalar, que la estructura investigativa en los Institutos Universitario de Tecnología Maracaibo, Machiques y Moján debe fortalecerse para consolidar la investigación a través de un cuerpo organizado y superar la visión fragmentada de lo educativo y de la investigación, en busca de una concepción que entienda la relación integral entre teoría y práctica en la investigación educativa, la cual involucra procesos de reflexión en la acción y sobre la acción, que se complementan y favorecen para que el docente se convierta en un mediador activo y que desde la práctica, reconstruya críticamente su propia teoría y participe en el desarrollo significativo del conocimiento científico pedagógico.

De esta manera, se considera que la formación de los docentes en una perspectiva de investigación, debe ser un proceso dialéctico, en donde los sujetos sean agentes activos en la configuración y construcción de la realidad con sentido histórico social, para ser competitivos frente a las exigencias de las políticas de globalización vigente y futura.

## **Conclusiones**

Con respecto al primer objetivo, describir el trabajo investigativo de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján, se pudo conocer que en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques y el Moján se gestiona con deficiencia el conocimiento desde la información, los recursos, la innovación y cambio; esto conlleva a pensar que la gestión del conocimiento aplicada por los docentes no les permite responder a los problemas tanto personales como educativos haciendo hincapié en el valor del conocimiento como elemento estratégico que condiciona y configura la organización.

De igual manera se determinó que cada instituto (Maracaibo, Machiques y Mojan) deben fortalecer la organización, desarrollo y explotación de los recursos no materiales de forma dinámica e inteligente, es decir, considerar el recurso humano, como agentes únicos operadores

del conocimiento por cuanto constituyen el desarrollo intelectual de la empresa.

Otra conclusión a la que llegó la investigadora fue que en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo extensión Machiques y el Moján la transformación universitaria se debe basar en un modelo transformador donde se involucren el mundo de la abstracción y el mundo de la realidad, el cual tiene que ver con la producción, teniendo como base los conocimientos sociales, individuales, naturales, comunitarios y ancestrales de los sujetos, resaltando la integración, enseñanza comunidad, para establecer un proceso de aprendizaje donde los estudiantes aprendan desde su propia realidad, generando por su puesto nuevos conocimientos apoyados por los aspectos cognitivos y tecnológicos.

Con respecto al compromiso, se pudo conocer que los docentes adscritos al Instituto Universitario de Tecnología Maracaibo, Machiques y el Moján, en general, a través de la investigación propician un aprendizaje permanente, con el fin de formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad y estén abiertos a la transformación universitaria de tal forma de promover el fortalecimiento de las capacidades endógenas y la consolidación de una educación integral formada en principios investigativos.

Las políticas institucionales en materia de investigación, en el IUT de Maracaibo, tienen una tendencia positiva a presentar proyectos respondiendo a las necesidades del entorno como estrategia para la solución de los problemas socio-comunitarios, así como estudian las exigencias relativas a las capacidades de los ciudadanos para transformar la sociedad y manejan las herramientas metodológicas para elaborar un proyecto, sin embargo, al revisar las respuestas por docentes se determinó que la tendencia de respuestas positivas se inclinan a la población de Maracaibo por lo que se asumió que los proyectos de Machiques y Mojan no necesariamente atienden las necesidades de las comunidades.

De igual manera se concluyó que se deben revisar para su fortalecimiento el indicador publicación y divulgación de las políticas institucionales en materia investigativa por cuanto doce coma dieciséis por ciento (12,16) docentes de la sede Maracaibo respondieron siempre y casi siempre pero el siete coma cuatro por ciento (7,4) extensión Machiques, mientras que cinco coma cinco por ciento (5,5) extensión el Mojan contestaron casi nunca y nunca lo que implicó que es en la sede Maracaibo que se ofrece mayor apoyo para la publicación y divulgación de la

investigación, que están conscientes que la publicación y divulgación de los trabajos investigativos provocan el impacto social esperado y los docentes conocen el requerimiento de los diferentes medios disponibles para publicar y divulgar los resultados de su investigación.

Ahora bien, se concluyó que se deben reforzar el desarrollo investigativo en función de que se creen centros de productividad intelectual, tomando en cuenta que en el ámbito académico es la investigación la que genera conocimientos, por lo tanto debe considerarse como un proceso de producción. De este modo, la actividad investigativa permite la generación de nuevos saberes, y es el docente investigador quién está llamado a producir y a revisar los mismos.

Igualmente se concluyó en cuanto al Plan de Desarrollo de la Nación, que el desarrollo investigativo busca que el docente asuma una actitud abierta en el campo de la teoría del conocimiento, profesional en el área específica del saber científico- tecnológico, como desde el punto de vista pedagógico, preocupado por la circulación del conocimiento, que fomente el análisis, la autocrítica, el sentido de la responsabilidad, para brindar un continuo apoyo a las actividades de tipo investigativo, supervisando, asesorando y realizando investigación, dando origen al debate creador, tanto en el plano de la filosofía como del saber científico.

Se concluyó en cuanto al segundo objetivo, analizar los factores incidentes en el proceso de investigación del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, y sus extensiones Machiques de Perijá y San Rafael del Moján, que uno de los factores es la lejanía de las extensiones, dado que es difícil obtener los mismos recursos que tiene el de Maracaibo, como acceso a tecnología de punta, bibliotecas actualizadas, traslado del docente hacia Maracaibo a presentar sus avances investigativos o simplemente asesorías con sus tutores, entre otros.

Se pudo extraer de la información recopilada que los docentes del instituto en estudio, poseen competencias investigativas, dominan su área de competencia, se ajustan a las líneas de investigación se agrupan como investigadores, pero la carencia de una adecuada tecnología los priva de avanzar en sus investigaciones, puesto que no pueden utilizar con la frecuencia deseada herramientas que le fortalezcan su trabajo investigativo, entre ellas:

1. Mensajería instantánea como una forma de contactar con el tutor para expresar consultas, dudas o sugerencias.
2. Consultas frecuentes de contenido, ya que el docente investigador puede comprobar si su



consulta ya ha sido recogida y respondida con anterioridad.

3. Envío de archivos, cuando desea remitir al tutor, para su revisión, un documento, una fotografía, la resolución de un caso práctico o cualquier otro archivo de interés.
4. participar en foro, pues constituyen una de las herramientas de comunicación asíncronas más importantes de la plataforma permitiendo el intercambio de ideas entre todos los participantes de una acción formativa.

Los resultados concluyentes del tercer objetivo, establecer los vínculos de la estructura investigativa imperante Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján en el marco del Programa Patria 2013-2019, son los siguientes: (a) no se evidenció dominio de la Ley Plan de la Patria en los resultados obtenidos, de hecho no se conoció que realizaran trabajos de investigación utilizando alguno de los objetivos de este plan. (b) La estructura investigativa, se basa en investigaciones tradicionales. (c) No hay formación en investigaciones directamente asociadas a la Ley Plan de Patria, sin embargo, hay certeza que trabajan con las necesidades de las comunidades y de la propia universidad.

Finalmente, se concluye con el cuarto objetivo, diseñar un modelo teórico para promover la vinculación estructural de la investigación como base de la transformación universitaria en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján, que el mismo es necesario para mejorar el proceso investigativo de los docentes, sobre todo de aquellos trabajos realizados en Machiques y el Moján, a fin de encontrar respuesta a problemas trascendentales, mediante la construcción teórica del objeto de investigación, innovación con apoyo de tecnologías.

### **Recomendaciones**

Para minimizar las debilidades encontradas en el trabajo investigativo de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján, se recomienda:

1. Fomentar la formación de investigadores e investigadoras, la sistematización de toda la creación intelectual, pedagógica, científica y técnica, producida individualmente o por los colectivos de investigación a través de redes científicas que promuevan el desarrollo de proyectos socio-integradores, socio-productivos y socio-tecnológicos, consolidados en el

Plan Estratégico de los institutos universitarios.

2. Enmarcar las líneas de Investigación de los institutos universitarios en estudio, para que se adapten y ajusten a los lineamientos de la Ley del Plan de la Patria 2013-2019, de manera que se ajusten a las necesidades no solo de la universidad sino también a las proyecciones comunales, locales, municipales y regionales en función de los planes de desarrollo.
3. Revisar la estructura actual de las investigaciones a nivel de núcleo para que se ajuste al ente que ejecuta las políticas y lineamientos sobre la investigación, la innovación y la tecnología en la institución.
4. Que el Vicerrectorado Académico y el Departamento de Investigación de cada núcleo revisen la estructura investigativa actual y creen acciones para dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las labores de investigación por núcleo y comparar resultados, no solo de creación intelectual sino de cómo aplican sus investigaciones para alcanzar la meta y así constituir y aprobar las propuestas de líneas operativas de investigación que se desprendan de las líneas matriciales de investigación de la universidad, sin descuidar las actividades de investigación académica, de carácter pedagógico que realicen.
5. Buscar alternativas científico-académicas para hacer que las líneas de investigación se correspondan con los paradigmas de la investigación, con la etapas que lo involucran pero sobre todo que propicien un trabajo en red donde se desprendan y se interconecten con los sectores priorizados en el Plan de la Patria 2013-2019, permitiendo el trabajo colectivo de los investigadores e investigadoras, propiciando la producción de conocimientos y saberes colectivos e individuales que se materializa en los programas y proyectos de investigación.

Para contrarrestar los factores incidentes en el proceso de investigación del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, Machiques de Perijá y San Rafael del Moján, se sugiere aplicar la Reforma de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) y en particular la definición de áreas prioritarias en este tema, de manera de enlazar el sector productivo al sector educativo, a través de proyectos socio productivos y socio tecnológicos, donde los docentes marquen las pautas para alcanzar la cuota parte del aporte que realizan las empresas en materia de LOCTI.

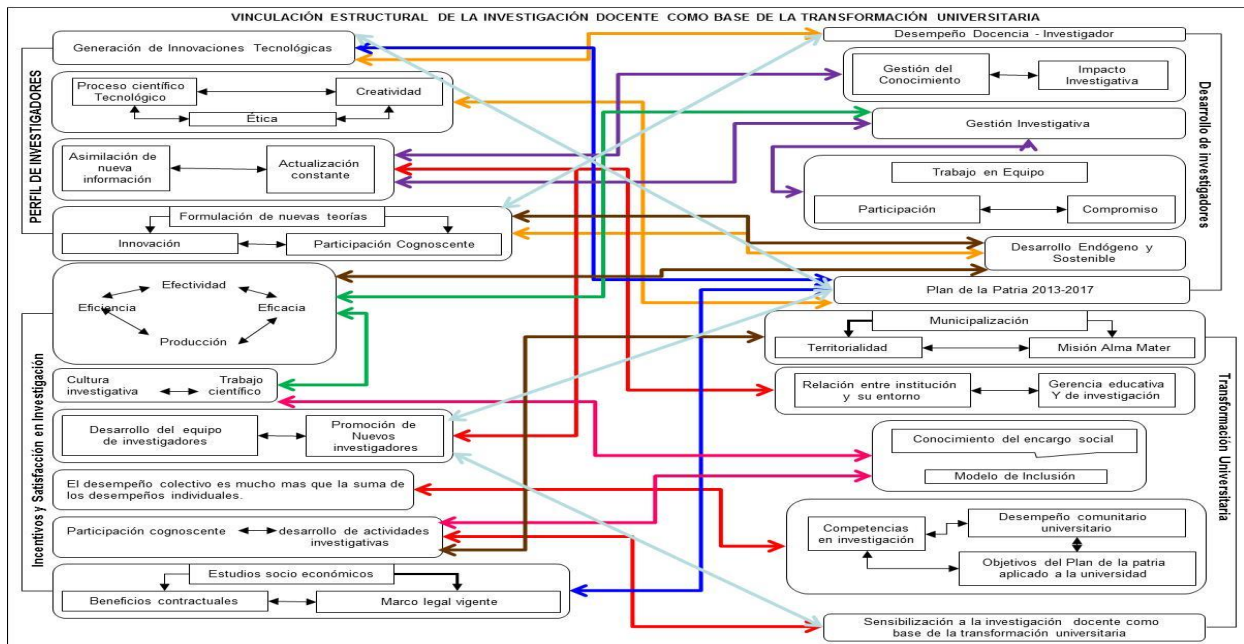
La principal recomendación es la implantación del modelo teórico diseñado para establecer la vinculación estructural de la investigación docente como base de la transformación universitaria, el cual se fundamenta en el poder entender, conocer e interpretar los conceptos que

integran una teoría, evidenciando la realidad del problema de investigación y no la fuente de la cual se interpreta la problemática del problema, seguidamente se analiza y sustenta la respuesta en vía de alcanzar o determinar la justificación de los resultados. Se consideraron aquellas dimensiones que vinculan la Ley Plan de la Patria 2013-2019, a través de matrices de interacción operativa, que integra de forma gráfica los objetivos institucionales con los del Plan de la Patria 2013-2019, en el se detallan elementos valiosos y aspectos incompletos que mediante su integración darán el equilibrio a la formación del profesional docente universitario en materia de investigación.

El modelo teórico para promover la vinculación estructural de la investigación como base de la transformación universitaria, busca que las universidades y centros de enseñanza dejen de reproducir el esquema organicista y comiencen a innovar en los procesos, con estrategias internas de vinculación, cooperación y producción entre órganos y funciones universitarias, mostrando la posibilidad de lograr una vinculación sin modificar la estructura universitaria pero si transformándola desde el punto de vista investigativo. En la figura 1, se representa gráficamente el modelo teórico a desarrollar:

Figura 1. Vinculación Estructural de la Investigación Docente

Fuente : REYES (2017)



Como se observa en la figura presentada, la vinculación estructural de la investigación docente como base para la transformación universitaria, se diseñó partiendo de los resultados y de los análisis realizados, así como de la propia experiencia de la investigadora en su trayectoria como docente universitaria que ha transitado por los caminos de la investigación. Es así como se extrajeron cuatro (04) pilares fundamentales en el diseño: perfil de investigadores, incentivos y satisfacción en investigación, desarrollo de investigadores, transformación universitaria.

Cada pilar, se entrelaza con diferentes aspectos que define la red investigativa, y que permite la visualización real del modelo teórico, así se tiene que el perfil de investigadores se interconecta con la generación de innovación tecnológica que permite dar paso al proceso científico tecnológico a través de la creatividad y ética profesional donde se busca la asimilación de la nueva información que lo conlleva a una actualización constante como docente investigador, a fin de generar nuevas teorías basadas en la innovación pero con una participación cognoscentes que le brinda mayor conocimiento de la investigación.

El segundo pilar considerado es el desarrollo de investigadores, el cual debe partir del desempeño del docente como investigador por cuanto le permitirá gestionar su conocimiento basado en el impacto que tendrá en la investigación que realiza, a su vez este resultado se convierte en la forma como administra la investigación que lleva a cabo (gestión investigativa) el cual logra a través de un trabajo en equipo con mucha participación y compromiso entre los actores involucrados lo que le brinda la posibilidad de que su investigación se ajuste al desarrollo endógeno y sostenible que permita investigaciones reales a disposición de la comunidad tanto universitaria como la que hace vida externa en la casa de estudio.

El tercer pilar, incentivos y satisfacción en investigación, permite enlazar diferentes todos que motivan al investigador a seguir realizando su labor; así se tiene que los investigadores deben partir de los indicadores eficiencia, eficacia, efectividad y producción, los cuales les permite medir los resultados que se obtengan y si cumplen las metas establecidas por el investigador, esto se convierte en la cultura investigativa que cada uno debe tener como docente investigador aunado al trabajo científico que realizan que a su vez se interconecta al desarrollo del equipo de investigadores para la promoción de nuevas investigaciones en búsqueda del desempeño colectivo más que el individual; esto le permite una participación cognoscente del desarrollo de

las actividades de investigación que desembocan en los estudios socio económicos basados en el marco legal vigente y en los beneficios contractuales que merece.

Finalmente, el pilar cuatro está referido a la transformación universitaria, el cual parte el de las expectativas del estados, donde aborda que cada instituto universitario debe estar municipalizado y trabajar para y con el territorio a través del fortalecimiento de la misión Alma Mater, de esta manera se enlaza con las relaciones interinstitucionales y su entorno para lograr una gerencia educativa basada en la investigación hacia y para las necesidades del territorio, para ello deben tener conocimiento del encargo social de la universidad que invita a cumplir con el modelo de inclusión, basado en las competencias en investigación que tienen cada docente involucrado, su desempeño en la comunidad y la aplicación de los objetivos del plan de la patria donde se involucra la universidad y la comunidad. Los cuatro pilares y su redes interconectadas buscan que el instituto universitario en estudio, se vinculó hacia una estructura investigativa del docente como base de la transformación universitaria, donde se brindan múltiples escenarios, que permiten contrastar y reflexionar ideas, planteamientos, visiones, miradas sobre la universidad productiva, integradora y tecnológica, con la participación de la comunidad universitaria (docentes, administrativos, de servicio y estudiantes) donde se integren a través del intercambio humano, científico y cultural para el beneficio del colectivo universitario.

### **Referencias Bibliográficas**

- Albornoz, O. (1991). Reforma de estado y educación. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Arnal, J. (1994). Investigación educativa. Fundamentos y metodologías. Barcelona: Labor.
- Cabrera, G. (2013). LUZ-COL consolidó su propuesta de articulación con el entorno. Revista Digital La Luz ADN. Universidad del Zulia. Maracaibo Venezuela.
- Correa, G., Jiménez, S. y Segura, H. (2008). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Revista Interamericana de Bibliotecología, 85-107.
- Fernández, R. (2014). Plataformas Tecnológicas 2014. Programa Estatal de Investigación, Desarrollo e Innovación Orientada a los Retos de la Sociedad, Plan Estatal I+D+I – MINECO. España, Universidad de Granada: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.
- Hill, M. (2000), The impact of Information on Society: An examination of its nature, value and usage. London: Bowker-Saur.
- Ortega, I. (2006). Innovación y gestión del conocimiento. Documento en línea disponible en [www.gestiopolis.com/innovacion-y-gestion-del-conocimiento/](http://www.gestiopolis.com/innovacion-y-gestion-del-conocimiento/)
- Vasallos M. (2008). La investigación de la comunicación: cuestiones epistemológicas, teóricas y metodológicas. Revista Diálogos de la Comunicación. Brasil. Porto: V IBERCOM.
- Vivas, M. (2015). UPTAEB administrará Universidad Alma Mater Lara. Documento en línea disponible en <http://www.uptaeb.edu.ve/site/index.php/component/k2/item/97-uptaeb-administrara-universidad-alma-mater-lara> .

# **EPISTEMOLOGÍA ANTRÓPICA. BASE PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIOEDUCATIVO DEL INDIVIDUO**

Jean Ferrer\*

9JJGH-106

## **Resumen**

El presente artículo se discute tendencia epistemológica (entendida como teoría de la ciencia y de la investigación). Está dirigido a toda la comunidad y específicamente a la científica, de forma que jueguen un papel fundamental en la investigación. Así mismo, contiene una descripción narrativa y argumentativa, partiendo desde una revisión documental. Se tomó en cuenta para la investigación bibliográfica los postulados de Alonso (1989), González (2001), Beltrán (2001), entre otros. Se concluye que es necesario enfocar los aspectos socioeducativos desde lo antrópico para hacer cambios necesarios donde las estructuras sociales se conjuguen a construir herramientas pedagógica que fortalezcan la virtud, la fe y los valores éticos morales necesarios para formar el ser, hacer, conocer y convivir de todos los individuos.

**Palabras clave:** Epistemología, Antrópico, Socioeducativo.

## **ANTHROPIC EPISTEMOLOGY. BASE FOR THE SOCIO-EDUCATIONAL TRANSFORMATION OF THE INDIVIDUAL**

## **Abstract**

This article discusses an epistemological tendency (understood as a theory of science and research). It is aimed at the entire community and specifically at the scientific community, so that they play a fundamental role in research. Likewise, it contains a narrative and argumentative description, starting from a documentary review. The postulates of Alonso (1989), González (2001), Beltrán (2001), among others, were taken into account for the bibliographic research. It is concluded that it is necessary to focus socio-educational aspects from the anthropic to make necessary changes where social structures are combined to build pedagogical tools that strengthen the virtue, faith and ethical moral values necessary to form the being, do, know and live together all the individuals.

**Keywords:** Epistemology, Anthropic, Socio-educational.

\* Postdoctorante en Epistemología. Doctor en Ciencias de la Educación (URBE). Magister Scientiarum en Educación: Mención Planificación Educativa (LUZ). Licenciado en Educación: Básica Integral (LUZ). T.S.U. en Informática (IUTPEC). Profesor Agregado a Tiempo Convencional en la UJGH. Docente en la U.E. Cristo Rey. Correos electrónicos: jean.ferrer@ujgh.edu.ve, jeanferrer2004@hotmail.com

## Introducción

La vida humana sigue siendo esencial para la evolución misma, la naturaleza y todo ser vivo hace relativa la existencia del mundo. Sin embargo, en la forma cómo y cuánto se vive representa un eslabón en el ser y en el haber, puesto que, social e individualmente la connotación cosmológica basada en una utopía; el hombre se encuentra en un discernir de opciones donde no es capaz de concretar caminos o senderos hacia metas u objetivos claros que definan al ser en un contexto geográfico.

Sociólogos y educadores buscan la manera desde cada ciencia realizar argumentos necesarios uno para dar respuesta a los cambios constantes y otros a buscar la condición de relacionarlo en y para la vida. Sin embargo, se ha hecho cuesta arriba referir espacios o ideas que determinen la forma de actuar ante escenarios tan difíciles en tiempos donde la tecnología avasalla a quienes todavía no han alcanzado una madurez social y tecnológica.

Partiendo de los escenarios ocurridos de carácter político que condujo a una ruptura social de división recientemente en Venezuela, se observa una sociedad atrofiada por múltiples factores, conduciendo en varios aspectos a un comportamiento que no se acentúa a esquemas sociales mundiales, nacionales, regionales y locales. Ocurren tantos hechos impropios vistos por los más débiles o pequeños de todo hogar, que la conducta reflejada representa un sentir negativo a todo ser lejano o cercano a su círculo de vida. Si bien es cierto, lo antrópico represente esa mirada a ese cambio no sólo de la naturaleza, sino además observa la conducta, y va estudiando la manera cómo es ese cambio producido ante ese hecho natural o físico de la vida humana.

Nuevas estructuras o paradigmas deben surgir que permita cambiar el mundo, no se sugiere por completo un estilo de vida donde incluya normas y reglas que sean consecuencia de acciones negativas del proceso o vivencia humana, se trata de redimensionar algunas ciencias donde involucre al individuo a un cambio de conducta, de pensamiento y de acción en función de transformar la sociedad en un camino transitable para quienes deseen involucrarse.

Tal vez parezca muy exagerado que las políticas públicas cambien o se modifiquen para que el individuo experimente nuevos retos, pero no es necesario. Ante el cambio antrópico se requiere a juicio de este autor tres elementos esenciales para la transformación socioeducativa del individuo, las cuales conducirán el presente artículo: *comprender el mundo tal cual como se*

*presenta*, es aquí donde el principio antrópico requiere profundamente saberse conocer en tanto cuando su función principal es el hombre como hombre, desde una visión cosmológica; *disponerse al pleno de las facultades* para generar cambios no sólo en lo educativo sino en lo social, y por último, *enriquecer la virtud humana* orientada en la fe como fuente de espiritualidad, transformando su propia realidad y de quienes de alguna forma son parte de un contexto definido.

### **Fundamentación teórica**

A partir de este momento, se realiza un análisis epistemológico que define y orienta la investigación hacia elementos conducentes de la interpretación de autores fundamentados como Alonso (1989), Beltrán (2001), González (2001), entre otros.

### **Epistemología Antrópica**

El universo en sí está lleno de grandes sorpresas donde se conjugan un sinnúmero de procesos físicos y químicos que mezclados irradian tanta belleza y armonía. Es difícil comprender su naturaleza. Si bien es cierto, explicar lo antrópico está lleno en ocasiones de muchas interrogantes, las mismas cuestionables a través de la ciencia o acertadas según la creencia. Explicado en términos simple, es cuesta arriba exponer con exactitud cuán antigua puede estar una piedra en un lugar natural, pero puede explicarse cuántos hombres han pisado esa piedra. Lo que se juega aquí es el razonamiento, es decir, la forma de cómo el hombre actúa en la naturaleza misma, determinada hacia la complejidad de su existencia en el universo.

Para entender el término antrópico, se debe partir desde una visión mundial, manifestada desde la cosmología, partiendo de la teoría del universo y su realidad de la existencia humana, dada las condiciones que éste fueron creadas para la existencia y vida del hombre, dando así un propósito rigurosamente calculado en un momento cuando la vida inteligente resulte en desarrollo. Así mismo, otras personas manifiestan que lo antrópico no viene netamente de la ciencia, sino que representa la creencia de varios hombres de ciencia con cierto vacío de espiritualidad, negando por completo a un Dios creador y supremo. Por otro lado, se dice que existe un principio antrópico cristiano, donde demuestra claramente lo referido en la biblia en el



libro de Génesis, el cual reza en pocas palabras que el Universo y la Tierra fueron creados para el hombre.

Dilucidando el párrafo anterior, es necesario referirse a lo propuesto por Alonso (1989) citado por Beltrán (2001), donde claramente explica, si se piensa que el universo está dado al hombre, entonces se está equivocado, pues, es el hombre mismo el que genera las condiciones de su existencia, conduciendo a que de manera física forja cambios tan vertiginosos y demandantes que alude a buscar la concreción de elementos necesarios para la propia existencia humana, así como de quienes se encuentran alrededor de éste. Dada la complejidad de determinar o aclarar lo antrópico, generalmente ante los procesos de transformación no necesariamente se tiene la finalidad de los hechos. También puede sustentarse en procesos conducentes a otros distintos o inesperados, lo cual no indica que no se lograron.

De igual manera González (2001), apegado a la visión cosmológica referido a lo antrópico, se basa en el hecho de que nuestra misma existencia determina, en una manera considerable, las propiedades del universo que contemplamos. Esto significa que el hombre se encuentra en una forma de observador y de alguna manera se es necesario para la existencia misma del universo. Lo que hace entonces al homosapiens un elemento importante tanto en la tierra como en el universo, adaptando a todo un sistema a las exigencias que demanda.

La visión antrópica juega un importante papel en la construcción social, pues, la humanidad siempre ha intentado transformar la naturaleza y su contexto social, muchas veces logrando el beneficio de otros, y en ocasiones ha desmejorado la misma, es así como lo antrópico forja críticas ante hechos donde la intervención del hombre generalmente se vuelve consecuente de las acciones, involucrando una serie de elementos que los rodeas para la transformación.

Al hablar de lo antrópico, se recurre al cambio que el hombre hace de su perspectiva y en la medida que interviene en el otro, concibiendo en primer término el crecimiento de la sociedad, la construcción de nuevos esquemas, ideas, aportes, teorías, reflexiones, entre otros. Todo esto sugiere un cambio netamente social donde la intervención del hombre fomente una calidad de vida con nuevos cambios orientados desde la epistemología, comenzando una instancia filosófica mediante la tarea de conocer haciendo y hacer con el conociendo.

## **Transformación social o individuo transformador de su realidad social**

La sociología como ciencia, representa dentro de su dinamismo buscar la mejor herramienta, método o proceso para cambiar la realidad de un contexto determinado, pues la manera cómo se desenvuelve el presente predice el futuro inmediato. Si bien es cierto, la sociedad en su conjunto con elementos tan esenciales como la unión, intencionalidad, estabilidad, estructura, metas en común, entre otros, es el punto clave para su subsistencia debe siempre buscar sus intereses en pro de mejorar los distintos escenarios que en su devenir corresponde. Es de todo conocimiento que un individuo, por sí solo no representa una sociedad, lo que conlleva a preguntarse, ¿Es capaz el individuo transformar una sociedad, o es la sociedad misma responsable?.

Al abordar la misma, el individuo es una pieza clave dentro de un espacio geográfico. Sólo si desea transformar la sociedad puede generar argumentos que aporten lo necesario en un conjunto de circunstancias tan diversas con las que se convive. Una vez cumplido este proceso, y si se suman otros individuos entonces la sociedad comienza hacer responsable de una transformación, sumando a una hipótesis: individuo o grupo de individuos pueden transformar la realidad. Venezuela actualmente vive en un mar de conflictos políticos, siendo este consecuente de otros problemas de índole económico, cultural, entre otros. Dada la hegemonía antrópica, el hombre como hombre debe adquirir compromisos personales para mantener la existencia y las relaciones sociales, dando paso a la consolidación de procesos culturales y religiosos como garantes de la continuidad de la existencia humana.

El conflicto que aquí compete es de carácter social, por lo que invita a la reflexión de todos consecuentes a los distintos problemas, conllevando a cómo emprender un cambio que conduzca al razonamiento humano, a comprenderse a sí mismo y al prójimo, qué cambios son necesarios para transformar la sociedad. Son muchos argumentos que deben buscarse las respuestas o soluciones más idóneas.

Desde el plano educativo, docentes y discentes deben socialmente conjugar una serie de principios antrópicos que les permita la plena convivencia social, pues, los profesores por un lado presentan más conflictos de carácter económico, traduciéndose generalmente en desmotivación, y por su parte, el estudiante, aun cuando sin una madurez concreta, dependiendo de su edad asimila

los distintos problemas sociales de sus padres. De este modo, se genera reacciones emocionales que hacen imposible un proceso educativo digno de contemplar. Ante esto, es necesario plantear acuerdos de convivencia, que se establezcan espacios de reflexión donde el docente en forma coherente y el debido respeto afronten realidades y despierte críticas constructivas para una evolución social. Así mismo, debe abrir espacios de carácter espiritual, donde la fe represente el camino a seguir, venciendo turbulencias y ganando almas.

Individuo, sociedad y tecnología. Necesario un cambio desde la visión antrópica.

La sociedad como núcleo de todo contexto determinado se basa fundamentalmente en el dinamismo de cómo ésta se va desarrollando a todos los cambios desde cualquier rama científica. Es naturaleza humana emerger en cambios para su sobrevivencia, y más aún, cuando se rompe de manera constante paradigmas epistemológicos que evolucionan e involucionan para el cumplimiento de metas, fines y/o logros. Tomando en consideración lo dicho por Aristóteles “quien es capaz de vivir en sociedad y no tiene necesidad de ella, porque se basta así mismo, tiene que ser un animal o un Dios”. Representa el punto de partida a creer a que todo ser humano se debe a un folclor, a una cultura en común y a ciertos criterios compartidos que hacen de un estilo de vida, a una intencionalidad y estructura que busca activa y conscientemente la consecución de un bien común.

La tecnología se ha establecido con mucho ímpetu en el mundo, las sociedades han tenido formas de constituir una cultura innovadora, estilo que cambia de forma tan veloz que cuando se acostumbra, ya se debe pensar en adaptarse a un nuevo proceso. Con esto, la globalización como fenómeno tecnológico trajo grandes e innovadoras ventajas en la relación humana, quienes por un lado no podrían establecer sentimientos directos los acercó de manera virtual. No obstante, aun cuando el avance ha sido excelente, se ha perdido las relaciones humanas, un potencial tan esencial y dependiente, ha convertido a cada hombre y mujer en una isla solitaria, casos evidentemente en muchos hogares, parques, oficinas, entre otros, donde la mirada o el cumplimiento de las normas de cortesía son irrespetados, acto que a modo crudo de la realidad, convierte al ser humano en un cuerpo inerte ante un sistema social dinámico y complejo.

Si bien es cierto, el concepto antrópico observa al humano en su relación con el ambiente, su fundamento epistémico, etimológico, está quedando sin sustento, lo que a corto plazo nuevas

teorías o tendencias deben pronunciarse al inminente cambio de cultura innovadora. Parece mentira, pero el que se genere esta vivencia, el hombre tiende a perder un elemento importante en el desarrollo de su vida, como es el caso espiritual, templanza y hasta su virtud. Un cambio de paradigma pareciera acertado en estos momentos. Discernir sobre las relaciones humanas y lo que conlleva implica retomar el ser, convivir y el hacer, generando una transcendencia disciplinaria enmarcada en desarrollar competencias y actitudes enfocadas en resolver problemas desde la interiorización, el desarrollo de un pensamiento flexible, y por último, encontrar la justa razón del individuo dentro de un contexto que observa, trabaja y crea para su propio estilo de vida.

### **El ser por encima del saber desde lo antrópico**

Desde los enfoques ontológicos, gnosológicos y axiológicos, la ciencia y sus fundamentos se deben al individuo, de forma que actúan para que éste genere en su más amplio contexto una reflexión crítica para la construcción de todas las teorías científicas, y así explicar de algún modo, la relación de las disciplinas con el hacer del hombre, donde explicar, predecir y establecer criterios lógicos, permita la aceptación de hipótesis, sean estas verdaderas o falsas. Por ello, como el conocimiento es forjar teorías en un caminar investigativo, debe anteponerse el ser antes que el saber, es decir, ver al humano como humano, y en la misma forma qué relevancia epistémica conduce a dar respuestas donde la problemática y la consecuente pérdida de valores está transformando el estilo de vida social.

¿Por qué el ser predomina al saber? Cuando se hace investigación, todo individuo debe fijar su objetivo o atención a tratar en lo posible de cambiar estilos de vidas o paradigmas que subyacen en la mera condición de fortalecer lo que en algún momento se encuentra deteriorada. Si se realiza traslación al campo psicológico para ir respaldado la interrogante, Piaget (1979) le dio vida a dos términos: la asimilación y la acomodación, la primera supone la adaptación del ambiente al individuo, y la segunda es totalmente contraria. Ante esto, el hombre es quien predomina, sujeto a que si el ambiente como forma natural realiza procesos de cambios, siempre se irá acomodando al ser humano.

Otra de las ciencias que ve al hombre predominante ante el saber, es la religión, su basta enseñanza bíblica sin importar la doctrina religiosa que se imparte, centra al hombre ante un

universo o un contexto muy específico, esto con la firme convicción de que el ser humano es capaz de ajustarse al ambiente y viceversa; en las exigencias naturales y físicas de su entorno. Hasta ahora con dos simples ciencias se ha explicado la predominancia, sin embargo, es necesario dar inicio a lo que caracteriza desde lo socioeducativo del individuo.

En un proceso donde el sujeto se pone en práctica, sin tomar en cuenta un paradigma en específico, partiendo desde dos vertientes complejas que se agrupan en función de fortalecer la permanencia y/o existencia ante el universo, como lo es ver al individuo como materia que de alguna manera involucra aspectos relevantes donde se autoadapta, piensa, razona e infiere, y la otra, cuando un conjunto de individuos de manera sinérgica se agrupan, se autocompletan para dar respuestas a demandas de un mundo que dinamiza cambios violentos en la sociedad.

Cuando ya se haya fundamentado lo anterior, el individuo debe focalizarse en ir conduciendo el saber a la construcción de esquemas teóricos, quedando claro que surge de un proceso de abstracción, y que éste conlleva a un constructo, donde lo empírico y las distintas generalidades forman conceptos. Wallace (1980), manifiesta que cuando la abstracción e idealización se juntan, su resultado eminente es una teoría. Así mismo, refiere que se dan dos consecuencias: la teoría puede explicar generalizaciones empíricas conocidas, y, las teorías pueden predecir generalizaciones empíricas aún desconocidas.

Basado en estas exploraciones, queda implícito que de alguna manera la sociedad juega un importante papel en el campo educativo, éste debe tener ciertos elementos necesariamente que lo identifique como sociedad en un contexto educativo, por lo que forjar una visión particular de un mundo universal o diverso, hará que el desarrollo de esa sociedad establezca criterios subjetivos cuando se es partícipe o no de los pares.

### **Religión, creencia o Fe. Principio antrópico**

Una de las ciencias más criticables, pero universal en el mundo es la religión. Aquí se conjugan una serie de individuos que se sustentan a una estructura social basada en las normas o leyes que rigen su forma de practicarla. Cada una de ellas representa un estatus en las distintas sociedades, estatus que inclina adjudicación a consolidarse según lo relativo a lo que se desarrolla cuando de fe o de principios morales éticos representa. Al hablar del principio antrópico desde

esta visión hace alusión a la creación de un universo y al hombre como eje central que se sublima a un Creador.

Para entender la religión desde la epistemología antrópica, debe comenzarse por citar el libro universal traducido a muchas lenguas, la biblia. En el antiguo testamento, Génesis capítulo 1, versículo del 1 – 31, manifiesta que Dios es el creador del universo, y que el hombre (término universal) es el centro de ese universo. Ante este contexto, la función del hombre como observador y transformador de su propio entorno es capaz, así mismo, de atraer a otros hacia un mundo donde la fe o la creencia comienza a ser fuente de existencia de lo no conocido ni comprobado científicamente.

La labor de todo religioso o laico comprometido es buscar la fe como el camino hacia la paz con su prójimo y el perdón de todos los pecados, hay quienes niegan la existencia y prominencias de un creador, caso particular del ateo, afirmando que no hubo tal creación por un creador (Dios) sino la formación de átomos en cuerpos celestes. Considerablemente, quienes creen y consideran la fe vista desde cualquier religión, como la mayor meta para alcanzar la divinidad, puede realizarse espacios de formación para cambiar estilos de vida de personas que se encuentran en el pecado. Pero a su vez, la religión en la educación (foco de esta investigación) permite transformar en muchas ocasiones conductas, mejorando relaciones sociales y un acercamiento a lograr valores esenciales como base para la vida.

Es necesario que cada docente, sin importar su religión y nivel educativo donde corresponda, en sus diferentes modalidades públicas y privadas, tienen que tener como objetivo o proyecto de vida enaltecer la fe, esperanza, virtud, templanza, para formar ciudadanos comprometidos con una sociedad que requiere y urge un cambio significativo en la forma como dinamiza constantemente la sociedad. Logrando cultivar en los estudiantes lo antes descrito, puede afirmarse que se está logrando el principio antrópico, pues, el transformar su propia naturaleza es un avance significativo, desarrollando con ello no sólo conocimientos academicistas, sino establecer una filosofía de vida con satisfacción al logro de resultados que le permita desarrollar desde la perspectiva socioeducativa

## **Argumentos finales**

A lo largo del presente artículo se ha deslumbrado tres procesos claves para comprender la epistemología antrópica en la transformación socioeducativa del individuo, es por ello, que el hombre como hombre bajo una autoridad propia en la toma de decisiones de carácter personal, puede alcanzar grandes metas ante difíciles obstáculos de su vida. Las relaciones que se establezcan con otros individuos y su forma como se representa así mismo puede aludir a que el fruto de un hombre o mujer significa que está formado con claros principios.

Si bien lo antrópico epistemológicamente hablando, conjuga una serie de elementos para transformar la naturaleza y conseguir de alguna manera el equilibrio necesario del universo, siendo el eje central del hombre, es justo que se camine a la consolidación de nuevas normas, establecimientos de estructuras sociales, creer en sí mismo y confiar en el prójimo, podría firmemente consolidar un equilibrio más allá de lo físico (astronómicamente hablando), poner en práctica todos y cada uno de los cambios para diversificar el ser, conocer, convivir y el hacer.

## **Metodología**

La investigación se tipifica como documental con tendencia narrativa epistemológica, analítica puesto que su fuente principal de información, según Palella (2003), son documentos que representan las unidades de análisis. Al respecto García (2002) sostiene que el objetivo de estos estudios se centra en obtener y registrar organizadamente la información de libros, revistas, diarios, informes científicos, entre otras publicaciones.

## **Referencias bibliográficas**

- Alonso (1989). Introducción al principio antrópico. Madrid – España. Encuentro. (127-129).
- Beltrán (2001). El principio antrópico y la interpretación teleológica del universo. Revista Arbitrada Dialnet. Tomo XLI, N° 78, 2° Semestre.
- González (2001). Acerca del llamado principio antrópico. Revista Elementos: ciencia y cultura. Marzo – Mayo, volumen 8, número 041. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Puebla México.
- Palella, S. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas. Editorial FEDUPEL.
- Piaget, J. (1979). Tratado de lógica y conocimiento científico. Naturaleza y métodos de la epistemología. Buenos Aires. Argentina.
- Wallace W. (1980). La lógica de la ciencia en la sociología. Editorial Alianza Universal. Versión Española

# MOTIVACIÓN DEL DOCENTE COMO FACTOR DE IMPULSO PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN UNIVERSIDADES

9JJGH-113

Loraine Palmar, Losangela Palmar, Nancy Briceño

## Resumen

La presente investigación tiene como finalidad analizar la motivación del docente como factor de impulso para el desarrollo de investigación científica universitaria. El estudio está sustentado por autores como López (2005), Arias (2012) Solbes, Monserrat y Furio (2013), entre otros. Metodológicamente estructurado bajo una investigación documental basada en fuentes primarias y secundarias. Es importante reflexionar respecto al apoyo que deben recibir las plantas profesoras de las diversas casas de estudio, que conlleve a realizar investigaciones científicas, el incentivo no siempre debe ser monetario por cuanto la motivación extrínseca representa diversas maneras de satisfacción personal del individuo que en el campo universitario se puede traducir en reconocimientos públicos, financiamientos de actividades académicas, subvenciones, entre otros, contribuyendo continuamente al desarrollo investigaciones y aportes permanentes a la ciencia.

**Palabras clave:** Motivación, Docentes, Investigación Científica Universitaria.

## Teacher motivation as a driving factor for the development of scientific research in universities

### Abstract

The purpose of this research is to analyze teacher motivation as a driving factor for the development of university scientific research. The study is supported by authors such as López (2005), Arias (2012) Solbes, Monserrat and Furio (2013), among others. Methodologically structured under a documentary research based on primary and secondary sources. It is important to reflect on the support that should be received by the teaching staff of the various houses of study, which leads to scientific research, the incentive should not always be monetary as extrinsic motivation represents various ways of personal satisfaction of the individual in the field university can be translated into public recognitions, financing of academic activities, subsidies, among others, continuously contributing to the development research and permanent contributions to science.

**Keywords:** Motivation, Teachers, University Scientific Research.

\* Magíster en Ciencias de la Comunicación (URBE, 2011). Lcda en Publicidad y Relaciones Públicas. (2007). Directora de Innovación e Investigación UJGH. PEII Nivel B. Correo: lpalmar@ujgh.edu.ve

\*\* Magíster en Ciencias de la Comunicación (URBE, 2012). Lcda en Comunicación Social. Mención: Publicidad y Relaciones Públicas. (2008). Docente UJGH. PEII Nivel A1. Correo: losangela.palmar@ujgh.edu.ve

\*\*\* Magíster en Gerencia e Innovación Educativa (UJGH). Licenciada en Educación (UJGH). Docente UJGH. PEII Nivel A1. Correo: nbriceno@ujgh.edu.ve



## **Introducción**

Las Universidades como casas matrices en el desarrollo de academia y ciencia, son las plataformas fundamentales en la creación de propuestas que atinen a un crecimiento del desarrollo social. El capital intelectual que en ellas se gesta forma parte de una serie de aportes que dan lugar a la creación de valor al entorno.

En este sentido, en particular el aspecto investigativo compete sin lugar a dudas a quienes hacen vida en el ámbito universitario y quienes día a día forjan la generación de relevo, los docentes. Son ellos quienes como aspecto integral de la formación deben capacitar al estudiantado, pero considerar la investigación como una herramienta clave dentro de su gestión dentro y fuera del aula y vincularla con las necesidades que ameriten atención desde el punto de vista científico.

En este sentido, la investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes. (Arias, 2012).

De este modo, es la investigación científica el camino sustentado para el desarrollo de valor con base en criterios metodológicos formalmente establecidos y sobre los cuales es posible confiar en resultados obtenidos considerando la rigurosidad de los procesos que está amerita.

En relación con lo descrito, los docentes deben comprender, asimilar y aplicar cada uno de los aspectos que la investigación comprende y aplicarla de forma adecuada en la búsqueda de generar valor, procesos que comprenden un entramado de acciones y tiempo empleado que contribuye a incidir en la desmotivación que cada docente pueda tener para brindar disponibilidad y generar un producto científico.

Con base en lo planteado, se entiende por motivación es el motor para la acción y viene caracterizada por colocar a la persona en predisposición de hacer algo, de alcanzar alguna meta u objetivos entre otros. En este sentido pensamos que es la acción que define con propiedad el grado de motivación de una persona. (López, 2005). Según lo anterior se puede inferir que la motivación representa un conjunto de situaciones clave que permiten a los seres reaccionar positiva o negativamente ante un estímulo favorecedor, amenazador o la carencia de estos.

En este sentido en la investigación realizada por Solbes, Monserrat y Furio (2013) se plantea como uno de los resultados del estudio es el porcentaje bajo de profesores que creen que es importante el estudio de la ciencia como una parte fundamental de la formación de una persona (espíritu crítico, visión de la ciencia, entre otros), mientras que el analfabetismo científico está entendido en el sentido tradicional del término y no en conseguir una alfabetización científica de la sociedad lo que muestra el desinterés de los profesores de profundizar en la ciencia como una herramienta de aporte social y en sus aulas de clases.

En relación con lo descrito es probable que en la planta profesoral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández esté ocurriendo situaciones similares a la descrita, considerando que existen aspectos motivacionales dentro de su comportamiento que influyen de forma positiva o negativa en el desarrollo de investigaciones con carácter científico.

## **Fundamentación Teórica**

### **a. Motivación**

#### **La Motivación**

Para López (2005), es el motor para la acción y viene caracterizada por colocar a la persona en predisposición de hacer algo, de alcanzar alguna meta u objetivos entre otros. En este sentido pensamos que es la acción que define con propiedad el grado de motivación de una persona. Por su parte González (2004), es el motivo la disposición el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar que un individuo se esfuerce en una meta u objetivo deseado por él, alcanzando el determinado objetivo o tipo de satisfacción a corto o largo plazo que se ha dispuesto a alcanzar.

De igual modo Toro (2005), es la superación, el impulso en nosotros mismos a actuar y mejorar de determinada manera, el ser humano se mueve según varias necesidades y deseos, algunos complementa otros se satisfacen logrando así satisfacer una meta planteada por un individuo.

Se afirma entonces Según López (2005), que la motivación es la necesidad insatisfecha, la cual estimula el impulso de una persona. Esto a su vez tiene como consecuencia la realización de un esfuerzo dirigido hacia el logro de metas u objetivos entre otros.

## **b. Tipos de Motivación**

### **- Intrínseca**

Para López (2005) es la Actuación por iniciativa propia, conseguir y desarrollar conocimientos y habilidades por el mero placer de atender sin seguir imposiciones externas, está alentada por aspectos propios de un individuo y por la satisfacción que se deriva de la actuación en sí misma.

Según González (2004), es aquella que ínsita a actuar al individuo sin la necesidad que existan, o el individuo espere algún tipo de recompensa externa contribuyendo a lograr ciertos factores que le produzcan satisfacción y por su puesto mayor motivación hacia las necesidades, objetivos, metas entre otros.

Por su parte Toro (2005), p.58, es una recompensa interna estrechamente relacionada con la actividad o la conducta en sí misma es decir requiere la presencia de un refuerzo externo para iniciarse, pero una vez iniciada se mantiene de forma autónoma esto es, independientemente de las recompensas externas de manera que se pueda producir un auténtico aprendizajes, estable y duradero.

Se contribuye entonces Según López (2005), que es el individuo que se esfuerza por alcanzar el logro en sí mismo y no por una recompensa externas recalando igual que Según González (2005), no es la satisfacción de la recompensa lo que determina el comportamiento inicial de dicho individuo si no la satisfacción que esta le proporciona al lograr dichos objetivos metas entre otros

### **- Extrínseca**

Según López (2005), p.82, se basa en los resultados y la ejecución externa de la tarea que realizara el individuo, su motivación se encuentra fuera de él y suele tener un marcado miedo al fracaso ya que se dice que las personas hacen lo que hacen para satisfacer sus necesidades y que antes de hacer algo piensan en el desempeño o la recompensa.

Por su parte González (2004) afirma que, es aquella que ínsita a actuar al individuo por la existencia, o el individuo espera que existan algún tipo de recompensas externas es decir los

factores motivadores son de recompensa como dinero o calificaciones estas proporcionan satisfacción y placer que la tarea en si misma puede proporcionar.

A su vez para Toro (2005), p.58, esta se refiere a la recompensa externa por la realización de una determinada actividad o conducta con lo que el fin es conseguir esos intereses o recompensas y no la propia acción en sí. Como se viene desarrollando está relacionada con todo lo referente al exterior para un individuo.

Se contextualiza a través de Toro (2005), que la extrínseca se presenta a través de la persona motivada a trabajar en un determinado objetivo o tarea, que lo lleva actuar incluso cuando tiene poco interés en esa tarea o objetivo y esta persona realiza la actividad debido a la satisfacción de que va a obtener una recompensa.

## **Ciclos de la Motivación**

### **- Homeostasis**

Para Vásquez (2006), p.150, es la Tendencia a mantener un estado interno equilibrado y constante; regulación del aspecto de la química corporal, es decir esta Se define usualmente como algo que energiza y dirige la conducta, es uno de los factores internos que afectan la conducta, por lo cual requiere una mayor atención.

Según Calvo (2007), p.48, se refiere al organismo humano, en cuanto a manejar la acción los comportamientos, impulsando a una persona a actuar de determinada manera, este además origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso puede ser provocado por un estímulo externo proveniente del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

A su vez Vélez (2007), p.120, existe un nivel óptimo en los distintos estados de organismo. Cuando se produce una desviación importante de dicho estado óptimo los circuitos emocionales se disparan, entrando en acción los comportamientos que devuelven el organismo a los mismos niveles óptimo de equilibrio previo.

Se fija posición en este estudio con Calvo (2007), donde la homeóstasis es la existencia de algún desequilibrio que se da dentro de la relación existente entre la persona y su organismo, provocando comportamientos específicos los cuales manejan a una persona causado por un estímulo externo.

### **- Estimulo**

Para Vásquez (2006), es la aparición de un estímulo generando una necesidad buscando continuamente una retroalimentación, bien sea mediante una evaluación personal comparativa, la cual permite apreciar que la nueva situación de logro alcanzada supera a la anterior.

A su vez para Calvo (2007), p.50, es el proceso que impulsa a una persona a actuar de manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico, reflejando así aspiraciones y deseos de alcanzar metas progresivamente superiores es decir conductas de autorrealización, pues deja entrever las aspiraciones de alcanzar progresivamente, metas superiores.

Según Vélez (2007), p.81, es un motivo que mueve o incita a la acción y puede originarse a partir de un defisis personal de algo que precisa el individuo, en realizar cosas paso a paso en términos de excelencia y de calidad Esto por supuesto conllevaría al individuo a reflexionar sobre su propio desempeño, mediante una autorrealización y auto evaluación constante acerca de sus capacidades y habilidades.

Se fija posición en este estudio con Calvo (2007), donde el estímulo no es más que el logro de planeamiento de metas de valor y significado personal que a su vez Vélez (2007), precisa lo cual conduce a la persona a comprometerse emocionalmente o efectivamente con el cumplimiento de metas por medio del esfuerzo y persistencia.

#### - Necesidad

Para Vásquez (2006), p.150, es la necesidad provocada por el estímulo, hace que nazca en nosotros un estado de tendencia conduciendo a la persona a comprometerse emocionalmente o afectivamente con el cumplimiento de meta por medio del esfuerzo dificultades de tareas y persistencia, para alcanzar objetivos planteados.

Mientras que para Calvo (2007), p.48, se define como un estado interno de la persona que no necesariamente pasa a la acción, es el grado de urgencia subjetiva para alcanzar una meta, activar y renovar los recursos técnicos y humanos, que intervienen en el proceso que ayuda a establecer las condiciones que alientan la motivación.

A su vez García (2008), p.50, se refiere a los componentes individuales de conducta que se organizan en una secuencia específica, orientada a una meta donde el desempeño es uno de los factores más comunes. Siendo lo más satisfactorio posible y permita contribuir al logro de los objetivos planteados por dicho individuo.

Según Vásquez (2006), la necesidad es algo que resulta indispensable para una persona ya que esta se da a través de un estímulo, falta o un resultado que lleve a la persona a comprometerse con el cumplimiento de un objetivo por lo cual García (2008), a su vez dice que crea el deseo y la motivación suficiente para lograr que se dé dichos objetivos.

- Estado de tensión

Para Vásquez (2006), p.150, es un estado de desequilibrio o tendencia generado en nosotros, que nos conduce a realizar una acción donde, no se conforma con el hacer rutinario sino que ensaya nuevas formas, nuevos métodos, nuevos procedimientos. La persistencia como un componente del constructo a la necesidad de logro.

Por su parte Calvo (2007), es un impulso capaz de mover y dirigir al individuo hacia una meta específica donde la persistencia en las actividades es dirigida hacia el logro de metas a través de estados de conducta para alcanzar un fin y, simultáneamente los logros planteados de un individuo.

De igual modo García (2008), p.81, afirma que los sujetos se sienten fundamentalmente en un estado de tensión por aprender o comprender algo este individuo está en constante competencia consigo mismo. Un resultado bueno lo lleva a exigirse otro mejor. Quiere ser competente, capaz de sentir que domina la actividad que realiza.

Se contribuye a través de Vásquez (2006), que el estado de tensión se da a través de un estado de conductas generado en el individuo que a su vez García (2008) recalca que el individuo se enfoca en constantes competencias en dichas actividades para el logro planteado desde un principio.

- Comportamiento

Según Vásquez (2006), p.150, es aquel impulso compuesto por varios factores que inclinan a los seres humanos a realizar una acción elegida entre varias alternativas estando orientado hacia objetivos o metas de un individuo, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas.

Para Calvo (2007), p.41, son las distintas maneras en que las personas hacen frente a las situaciones cotidianas y habituales dentro de la sociedad, el comportamiento no es espontáneo ni está exento de finalidad: siempre habrá un objetivo implícito o visible que lo explique.

Mientras que para Vélez (2007), p.113, es la capacidad para adaptarse en las situaciones nuevas en forma eficaz, El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una

finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.

Según Vásquez (2006), el comportamiento se da por determinados factores dado que hay causas que lo generan complementando con Calvo (2007), estas se dan a través de las situaciones cotidianas y habituales dentro de la sociedad.

- Satisfacción

Según Vásquez (2006), p.150, es la satisfacción la necesidad que hace que el individuo retorne a su estado de equilibrio en función de las actividades desafiantes y estimulantes del mismo en los intentos por obtener un objetivo planteado y el crecimiento, satisfacción y desarrollo personal.

Para Calvo (2007), p.47, son los resultados positivos de una necesidad a través del comportamiento de un individuo, lleva a pensar en la evaluación de fuentes y recursos utilizados por el individuo para obtener una satisfacción positiva.

Por su parte García (2008), p.51, es el conjunto de sentimientos favorables con los que el individuo percibe los resultados de su trabajo por incrementar o por mantener lo más alto posible la capacidad propia en todas las actividades en las que se aplique un individuo donde perciba las meta de logro realizadas por si mismo.

### **c. Investigación Científica**

Según Hernández, Fernández y Batista (2010) definen la investigación como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. A largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamientos, como el empirismo el materialismo dialectico, el positivismo, la fenomenología y el estructuralismo. Las cuales han obligado diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento.

Para Martínez (2010) la investigación científica hace mención a la búsqueda del conocimiento. En un sentido más amplio, nos refiere la actividad propiamente humana cuyo objetivo es la búsqueda planificada y sistemática de saberes que nos permitan tener una idea de la realidad, es decir, los fenómenos que ocurren en la naturaleza y la sociedad, que incluye todo lo que existe a nuestro alrededor, lo que cabe dentro de nuestra capacidad de entendimiento, lo que

es el mundo y lo que somos nosotros. Todo ello mediante la conformación de hipótesis y el desarrollo de teorías comprobables mediante la experiencia.

Es la aplicación a cualquier situación o fenómeno, de un procedimiento exacto o método con el propósito de resolver un problema, comprobar una hipótesis, explicar fenómenos o identificar nuevas relaciones entre ellos.

Según Gómez (2006), la palabra “investigar” proviene del latín in (en) y vestigare (hallar, indagar, seguir vestigios), por lo tanto entenderemos a la investigación científica como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos de un determinado ámbito de la realidad. El sello distintivo de una investigación científica entonces, es la consecución de un conocimiento nuevo (algo que no se sabía con anterioridad) o novedoso (una nueva aplicación o interpretación de algo ya conocido) habiendo tomado y usado teorías anteriores, aceptadas como verdaderas por la comunidad científica, y habiendo actuado metódica y sistemáticamente.

#### **d. Motivación para el desarrollo de investigación científica universitaria**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo ya que la motivación es aquello que impulsa a una persona para actuar de determinada manera por lo que origina una propensión hacia un comportamiento específico, este impulso al actuar puede provocar un estímulo externo que provienen del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales de una persona.

La motivación es como un reflejo del deseo que tiene la persona de satisfacer ciertas necesidades precisándola como el indicador de una acción por la importancia de lograr una meta trazada. Además, la motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano. Con esta teoría hay que considerar ambos factores o tipos de la motivación, ya que no se puede olvidar que la misma conducta puede estar motivada internamente en algunas personas y externamente en otras.

Por otra parte la investigación universitaria, vista como un eje de las casas de educación superior debe, necesariamente ser correctamente implementada por quienes representan la planta



profesoral, en tal sentido el dominio de uno o ambos paradigmas de investigación científica resulta de gran relevancia para la construcción docentes integrales y motivadores al desarrollo de acciones científicas en su desempeño laboral.

### **Metodología**

El presente estudio se sustenta bajo una investigación documental que según Arias (2012) la define como un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas, con diseño bibliográfico orientado al sustento por medio de teorías comprobadas del hecho investigado.

### **Consideraciones finales**

Las instituciones de educación universitaria deben abocar su mirada hacia la creación de estrategias motivacionales atractivas que contribuyan al fortalecimiento de la función de investigación científica. Son los docentes quienes hacen la masa significativa que puede constituirse en redes para generar propuestas significativas y aportes a través de la implementación de la ciencia en los problemas detectados.

Es de considerar, que los docentes al ser voceros del conocimiento y representantes del conocimiento en las instituciones educativas universitarias, requieren formación y actualización en materia científica que la universidad debe proveer como fortalecimiento de su capital humano en éste aspecto. De igual manera generar estímulos tangibles o intangibles permanente como reconocimientos, becas, subvenciones o subvenciones para asistencia a eventos entre otros. Esto permitirá mantener activa la función investigativa y generará a su vez aportes significativos mediante el desarrollo permanente de proyectos científicos.

### **Referencias bibliográficas**

- Arias, F (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme. Caracas: Venezuela.
- Solbes, Monserrat y Furio (2013). Desinterés del alumnado hacia el aprendizaje de la ciencia. Implicaciones en su enseñanza. Revista Didáctica de la Ciencia experimentales y Sociales. Universidad de Valencia. N° 21.2007. N° pág. 91-107.

López F, (2005). Metodología participativa en la enseñanza universitaria, Narcea S.A. ediciones 2007, Madrid-España.

Calvo, F (2007), Psicología básica para ciencias de la salud, edita Fernando calvo francés.

García, F (2008), Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora, colección investigación, edita secretaria general técnica.

# ORIENTACIONES REFERENCIALES PARA LA GENERACIÓN DE TEORÍAS FUNDADAS EN LOS DATOS

Maribel Alviárez \*

9JJGH-115

## Resumen

El estudio se dirige hacia el conocimiento de un paradigma que permite el contacto con la compleja realidad social, el sentir, hacer y pensar de la gente; su propósito es exponer orientaciones generales de la investigación científica para la generación de teorías fundadas en los datos, como contribución para el impulso de este tipo de investigación. Empleando un paradigma Cualitativo Hermenéutico-interpretativo, un diseño descriptivo, aplicando la entrevista estructurada y una ficha de análisis como instrumentos, un guion de entrevista y el análisis de contenidos como técnicas. Como consideraciones finales: superar el paradigma positivista, disponer apertura al momento de recoger, procesar e interpretar los datos, asumir una actitud de Epojé y evitar los sesgos por la subjetividad del investigador.

**Palabras clave:** Referentes teóricos, Investigación cualitativa, Tradición Fundamentada

## REFERENCE GUIDELINES FOR THE GENERATION OF DATA-BASED THEORIES

### Abstract

The study is directed towards the knowledge of a paradigm that allows contact with the complex social reality, the feeling, doing and thinking of people; Its purpose is to present general orientations of scientific research for the generation of theories based on data, as a contribution to the promotion of this type of research. Using a Qualitative Hermeneutic-interpretative paradigm, a descriptive design, applying the structured interview and an analysis sheet as instruments, an interview script and the analysis of contents as techniques. As final considerations: overcome the positivist paradigm, have an open mind when collecting, process and interpret the data, assume an attitude of Epojé and avoid biases due to the subjectivity of the researcher.

**Key words:** Theoretical Referents, Qualitative Research, Grounded Tradition

\* Doctora en Ciencias de la Educación (UNERMB). MSc. en Gerencia, Mención Educación (UBA). Licenciada en Educación, Mención Matemática (Universidad Simón Rodríguez). Decana de la Facultad de Humanidades, Arte y Educación (UJGH). Arbitro de la Revista Innovación y Gerencia de la UJGH. Miembro del Comité Fondo Editorial DE LA UJGH. Investigadora Jefe adscrita al Centro de Innovación e Investigación en Humanidades, Arte y Educación de la UJGH (CIIHAE). Investigador PEII Nivel A

## Introducción

La investigación ha sido en los albores de la historia la construcción fundamental para el avance del conocimiento, en principio de manera empírica y progresivamente con rigor científico; para su contribución al desarrollo de las sociedades del mundo. Al respecto, han surgido diferentes paradigmas para abordar el estudio de un fenómeno de manera científica, sin embargo, en la actual era de la globalización aun persisten problemas que podrían haberse superado.

El estudio de un fenómeno, específicamente en el campo de las ciencias sociales, se hace cada día más complejo, lo que amerita asumir un paradigma de investigación que concilie la visión del sujeto cognoscente (investigador), con el objeto de conocimiento (el fenómeno), desde una perspectiva integral – holística para explorar otros caminos y poder ofrecer nuevas alternativas de solución. En este orden, el presente estudio pretende exponer orientaciones generales de la investigación científica para la generación de teorías fundadas en los datos, a partir de un diseño descriptivo, explicativo, documental. Considerando como referentes: La Ley de Universidades (1970), Strauss y Corbin (2002), Martínez, M. (2011), UNESCO (2015), Alviárez (2016), entre otros.

Una de las principales dificultades que presenta el investigador, para iniciar su estudio, es poder determinar el paradigma que guíe el abordaje de un fenómeno de la mejor forma posible, paralelo a ello la tradición de una formación investigativa, generalmente, en el marco de un paradigma positivista, circunscrito en un enfoque epistemológico y metodológico donde prevalece la objetividad, la absoluta certeza y una verdad incuestionable que de momento impide la comprensión de una mirada diferente respecto al estudio científico de los fenómenos.

Es por ello, que quien desee realizar investigación debe considerar:

- La disposición para romper viejos esquemas que encasillan los procesos de investigación.
- La revisión de la naturaleza del fenómeno que pretende abordar, para posteriormente decidir cuál es la concepción epistemológica y metodológica desde la cual hará la investigación.

- Reconocer que los paradigmas Cuantitativo y Cualitativo poseen por sí mismos principios específicos que los rigen y, en este sentido, depende del investigador y de la naturaleza del estudio la selección del paradigma.
- Que el paradigma Positivista tiene como fin último la demostración o comprobación de verdades y la generalización de resultados. Mientras que el paradigma Pospositivista, se centran en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción, vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir, desde una perspectiva interna (subjetiva), donde el conocimiento se considera fruto o resultado de una interacción, de una dialéctica o diálogo (Martínez. 2011:255-26).

En consideración a lo anterior, se ha estructurado el estudio en cinco (5) secciones: Recorrido general de la investigación, Investigación cualitativa, Teoría fundada en los datos, Aspectos generales de la Teoría Fundamentada y finalmente se expone el Procesamiento de los datos en la Teoría Fundamentada.

## **Desarrollo**

### **a) Fundamentación Teórica.**

#### **Recorrido general de la investigación.**

Referir el recorrido de este estudio, desde una mirada diferente de lo que significa hacer investigación, pasa por considerar aspectos significativos que, a juicio de la investigadora, podrían preverse al querer incursionar en la investigación cualitativa para la generación de una teoría fundada en los datos. Desde el surgimiento de la ciencias, múltiples son las contradicciones que el hombre ha confrontado como resultado, entre otras cosas, de las diferentes maneras de concebir los fenómenos; dando éstas origen a los paradigmas.

Para Thomas Khun, los paradigmas son “realizaciones científicas universalmente reconocidas que durante cierto tiempo proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica” (1982: 18). En este orden, una de las tradiciones en la Investigación Cualitativa es la Fundamentada; donde la teoría emerge de los datos recopilados en la realidad, de manera sistemática y analizada por medio de un proceso de investigación que se inicia con un área de estudio determinada. (Strauss y Corbin, 2002: 13).

## **Investigación cualitativa**

Los aportes respecto a la investigación cualitativa son variados, interesa centrar la atención en aquellos que de forma general la caracterizan según Staake, Miles y Huberman (como se citó en: Martínez, M. (2009:173), Rodríguez, G. y otros (1999:32-34):

- Su objetivo es la comprensión del fenómeno centrandolo la indagación en los hechos
- Permite el estudio de un todo integrado (constituyendo una unidad de análisis), o de una cualidad específica siempre que se consideren los nexos y relaciones con el todo.
- Por su naturaleza es dialéctica y sistémica.
- Implica un enfoque interpretativo, naturalista del objeto de estudio, desde el propio contexto natural.
- Supone una ruptura de las preconcepciones del investigador sobre el fenómeno de estudio para poder interpretarlo de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas (Epoje)
- El investigador no descubre sino que construye el conocimiento.

Por otro lado, en el seno de la investigación cualitativa se ubican tradiciones, enfoques o perspectivas que se diferencian por las opciones ontológica, epistemológica, metodológica y técnica que decida asumir el investigador según las características del fenómeno a estudiar, entre ellas: Fenomenología, Etnografía, Etnometodología, el Método Biográfico y la Teoría Fundamentada; siendo esta última el centro de atención en este estudio.

## **La teoría fundada en los datos**

La formación universitaria por años se apegó al paradigma de investigación positivista como modelo que permitía revelar y/o demostrar la verdad de los fenómenos; verdad que en muchos casos ha sido cuestionada, mas sin embargo, no se trata de descalificar el paradigma positivista sino de reconocer vías alternativas para hacer investigación científica; sobre todo cuando en el devenir de los tiempos, el significado que las personas dan a cada uno de los elementos que conforman su realidad y a la manera como ellos se interrelacionan viene despertando el interés por parte de los investigadores.

Ello, ha permitido el surgimiento de una teoría que pueda recoger e interpretar el sentir, hacer y pensar de la gente desde sus propios espacios o realidades, sobre todo cuando se ubican en el

campo de las ciencias sociales, como: salud, deporte, educación. En efecto, la teoría fundamentada

“es una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación...donde el método, la recolección de los datos, el análisis y la teoría que surgen de ellos guardan estrecha relación entre sí” (Strauss y Corbin 2009:13)

En esa teoría el investigador se asume como parte del fenómeno y se sumerge en él para vivir esa realidad, para comprenderla e interpretarla desde un proceso de construcción intersubjetiva, apartándose de sus propias creencias, prejuicios (Epoje), para entenderla y construir la esencia del fenómeno de manera científica; por tanto, amerita conocer y desarrollar algunos fundamentos que guían el estudio de un fenómeno desde la teoría fundamentada y que en este caso se convierten en soportes para el propósito que se persigue.

### **Aspectos generales de la Teoría Fundamentada**

En primer momento es importante señalar que, para efectos de la visualización y comprensión de lo que se plantea, se presentan ejemplos basados en la experiencia de la investigadora, y en segundo momento se indica que: el investigador tiene que determinar con precisión los propósitos de su estudio, por cuanto de ellos dependerá el no desviarse ni distraerse en asuntos que podrían apoderarse de su subjetividad dejando a un lado el sentir de los actores en el estudio, los fundamentos teóricos deben ser considerados como referentes, más no como verdades absolutas. Al mismo tiempo, luego de una revisión es preciso seleccionar los instrumentos sugeridos para realizar la investigación ubicada en el paradigma de la Teoría Fundamentada.

De acuerdo a la experiencia prevista para presentar los ejemplos, en este estudio, se ha de observar que se utilizó como instrumento: El Guión de entrevistas, tal como se muestra en la Tabla 1

**Tabla 1. Instrumento. Guión de entrevista**

| INSTRUMENTO: GUIÓN DE ENTREVISTA   |   | Fecha: |
|--|---|--------|
| <p><b>PROPÓSITO</b> Generar la teoría que sustente el plan estratégico para actualización de competencias investigativas de los tutores de Trabajo Especial de Titulación, en la Universidad “Dr. José Gregorio Hernández”</p> |   |        |
| <p><b>Nombre:</b></p> <p><b>Cargo:</b> <span style="float: right;"><b>Tiempo en el cargo:</b></span></p>   |   |        |
| #  | Según su criterio...  |        |
| 1  | ¿La UJGH, debería exigir al docente competencias investigativas para ser tutor de TET?. Explique.                       |        |
| 2  | ¿Cuáles serían las competencias investigativas que deberían exigir para ser tutor de TET?                               |        |
| 3  | ¿Cuáles de esas competencias son las más importantes para el desempeño de la función tutorial de TET?                   |        |
| 4  | ¿Cuáles de esas competencias investigativas importantes poseen los tutores de TET?                                      |        |
| 5  | ¿Cuáles son las competencias investigativas importantes que predominan en los tutores de TET?                           |        |
| 6  | ¿Qué competencias investigativas exige la sociedad en la actualidad?  |        |
| 7  | ¿Qué componentes deben conformar la estructura de un plan para actualizar a los tutores en competencias investigativas? |        |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Se resalta que las interrogantes presentes en el guión se generan a partir de los propósitos de la investigación en referencia. De igual modo, se seleccionan las técnicas que permitan complementar la recogida y análisis de los datos, como lo es, entre otras, una ficha para el análisis de contenidos, haciendo la salvedad que, previo al uso de la ficha, las categorías deben estar definidas y codificadas de acuerdo a la información que se necesite recopilar; ejemplo de ello se observa en la tabla 2.



**Tabla 2. Categorías previas para el Análisis de contenidos**

| Código de categoría | CATEGORÍAS PREVIAS PARA EL ANÁLISIS  |
|---------------------|--|
| A                   | Concepción de Investigación  |
| B                   | Finalidad de la investigación  |
| C                   | Organización del área curricular Investigación en el Plan de Formación de la Carrera de Educación. |
| D                   | Características de la función investigativa en el eje curricular investigación.                    |
| E                   | <b>Competencias previstas para la designación del docente tutor de TET.</b>                        |
| F                   | <b>Aspectos considerados en la evaluación del desempeño del docente tutor.</b>                     |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Existen diferentes tipos de fichas para el análisis de contenidos, en el estudio de referencia se empleó la presentada a continuación, donde es relevante contar con las categorías que puedan generar la información importante para la investigación que esté en desarrollo.

**Tabla 3. Ficha para el análisis de contenidos**

| ELEMENTOS DE LA FICHA           |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Unidad de análisis</b><br>N° | Identificación del documento   |
| <b>Código.</b>                  | Símbolo, nombre o número que se le asigna a la categoría para trabajarla mejor   |
| <b>Unidad de contexto</b>       | Página del documento donde se ubica la Unidad de registro  |
| <b>Categoría</b>                | Frase genérica que agrupa conjunto de unidades análogas, que se relacionan de alguna manera con el objeto de la investigación, pertinente y útil |
| <b>Unidad de registro</b>       | Cita literal entre comillas de la unidad de registro proposición o juicio, frase u oración a analizar  |

**Fuente.** Porta (2004). La investigación cualitativa: El Análisis de Contenido en la investigación

## Procesamiento de los datos en la Teoría Fundamentada

En la investigación fundamentada en los datos el número de participantes no debería exceder a doce (12), la transcripción de las entrevistas debe ser fiel a los aportes expresados por los mismos (ideas, pensamientos, significados), línea por línea, destacando las palabras clave del texto como inicio de los tipos de codificación señalados por Strauss y Corbin (2002): Codificación Abierta, Codificación Axial, Codificación Selectiva y Codificación Teórica; a las cuales se hace referencia con ejemplos a continuación.

**Tabla 4. Extracto de la transcripción de una entrevista**

| Línea | Texto  | Palabras clave   |
|-------|--|--|
| 1     | <b>Investigadora:</b> ¿La UJGH, debería exigir al docente competencias investigativas para ser tutor de TET? Explique  | Sí, es una función que debe cumplir la universidad. Promover:  |
| 2     |  | la investigación   |
| 3     | <b>Rubi:</b> Sí, es necesario, seguro que sí; porque en la universidad se deben desarrollar investigaciones por los docentes independientemente de ser tutor. Además, es una función que debe cumplir la universidad. Cada docente debe promover la investigación desde el aula, de manera creativa, ofreciendo todas las orientaciones necesarias para que cada estudiante pueda generar conocimientos a través de la investigación | creativa, orientaciones necesarias, generar conocimientos a través de la investigación asegurar la transferencia de conocimientos. |
| 4     |  |  |
| 5     |  |  |
| 6     |  |  |
| 7     |  |  |
| 8     |  |  |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Posteriormente, luego de la transcripción, a través de un examen microscópico, línea por línea, aplicando una demarcación, en este caso con letra en negrita, se prosigue con la revisión analítica por medio de un proceso de comparación, tomando en consideración las semejanzas y diferencias presentadas en la data que una vez reordenada y saturada, en segmentos más condensados, permiten identificar en los datos las propiedades, así como también, los conceptos

más abstractos producto de comparaciones y conceptualizaciones, denominados Categorías (Codificación Abierta), que en el ejemplo tomado como referencia fueron emergiendo en cada una de las interrogantes secundarias generadas a partir de los propósitos de la investigación, basadas en la idea “pensar comparativamente y en términos de propiedades y dimensiones de modo que pueda verse con facilidad qué es igual y qué es diferente” (Strauss y Corbin, 2002: 8).

**Tabla 5. Codificación Abierta: La UJGH debería exigir al docente competencias investigativas para ser tutor de TET. (Sr1)**

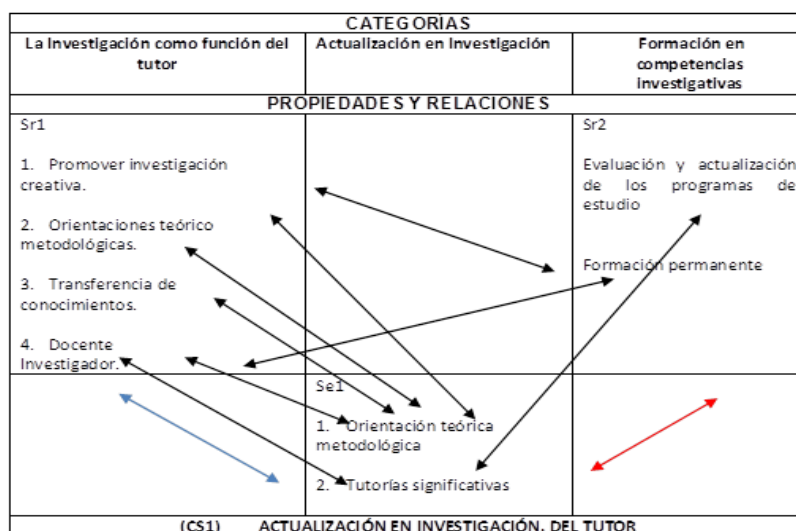
| DATA  | CATEGORÍA  | PROPIEDADES   |
|---|--|---|
| <p><b>Rubí:</b> Sí, es necesario, seguro que sí, independientemente de ser tutor. Investigar es una función que debe cumplir la universidad. Promover la investigación creativa, ofreciendo orientaciones para generar conocimientos a través de la investigación, asegurar que los conocimientos sean transferidos</p> | <p><b>Investigación como función del tutor</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover investigación creativa.</li> <li>2. Orientaciones para generar conocimientos.</li> </ol> |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Luego, se realiza la Codificación Axial donde una vez realizada la Codificación Abierta, se prosigue a reagrupar los datos que en ella fueron fracturados y se relacionan las categorías con sus subcategorías, siguiendo la línea de sus propiedades y dimensiones, vía una combinación de pensamiento inductivo y deductivo, representada en la Tabla 6.

De la relación que surge a través del análisis que permite la integración de las categorías y propiedades emergentes en la Codificación Axial se llega a la Codificación Selectiva, donde se puede apreciar, en referencia a la primera interrogante del guión de preguntas, las flechas de colores que indican la refinación de la teoría que viene emergiendo hasta saturarla; por cuanto ya no emergen propiedades y dimensiones de los datos. También se puede seleccionar un código que represente a la categoría central de la interrogante secundaria (CS1), denominada: Actualización en investigación, del tutor. Esta no es más que la categoría resultante, resistida a más reducciones.

**Tabla 6. Codificación Axial: La UJGH debería exigir al docente competencias investigativas para ser tutor de TET (Sr1)**



**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

En principio, el proceso sistemático que se lleva con las entrevistas realizadas a los actores permite la identificación, construcción y relación entre las categorías o conceptos emergentes hasta concretar de manera interpretativa categorías macro o medulares que se constituyen en los ejes principales de la teorización y se describen de acuerdo a los datos reducidos y ya saturados, pero en virtud de la relación intrínseca de las categorías macro y considerando lo expuesto por Strauss y Corbin (2002), respecto al todo y las partes y las partes y el todo, que finalmente se describen como parte de una matriz condicionada base para la construcción de un esquema explicativo teórico.

Culminado el procesamiento de los datos obtenidos con las entrevistas, se procede con el procesamiento y análisis de los datos obtenidos con la aplicación de la ficha para el análisis de contenido, como otra de las técnicas usadas en el ejemplo referencial; para ello es importante seleccionar las unidades de análisis, es decir, los documentos a revisar. Estos servirán para posteriormente integrar los aspectos relacionados que correspondan a una misma categoría. Siendo así, se puede observar el siguiente ejemplo

**Tabla 7. Ficha análisis de contenido**

| Nº Unidad de análisis   | Identificación de documento  |
|---|--|
| 1   | Programa Formativo de la Carrera de Educación Preescolar e Integral  |
| Código de categoría   | Categoría  |
| D   | Características de la función investigativa en el Eje Curricular Investigación   |
| Unidad de contenido   | Unidad de registro   |
| Pág.<br>S/P   | <p>La función investigativa está determinada por la ubicación de la investigación como <b>eje transversal</b> donde se visualizan como características: <b>Ser un medio para impulsar la relación entre la institución y el entorno</b>, con una <b>dimensión humanística</b>, con un <b>principio de acción reflexivo</b>, presenta <b>tres dimensiones: conceptuales, procedimentales y actitudinales.</b></p> <p>Como eje curricular presenta las características comunes de la aplicabilidad de los ejes ...</p> |
| <p><b>Inferencia</b></p> <p>Se destaca que la investigación forma parte de los ejes curriculares del Plan de formación, lo que le atribuye entre sus características ser un elemento de enlace entre la institución y el entorno, a través de una relación humanista con un principio de acción reflexivo que presenta tres dimensiones: conceptual, procedimental y actitudinal.</p> <p>Se ha de planificar y evaluar, interaccionando con otros ejes para promover visiones interdisciplinarias,...</p> |  |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Una vez culminado el análisis de contenido de las Unidades de Análisis seleccionadas (en este caso: Plan de formación / Reglamento de trabajo especial de titulación), se pasa a reducir la data y se llega a su saturación para llegar a las ideas más abstractas, presentando a continuación un extracto del proceso.

**Tabla 8. Reducción de la data. Documentos institucionales**

| CATEGORÍAS | DOCUMENTOS   |
|------------|--|
|            | PLAN DE FORMACIÓN / REGLAMENTO TRABAJO ESPECIAL DE TIITULACION |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Concepción de investigación</b></p>   | <p>Se concibe como la labor dedicada al conocimiento de la realidad, creación del saber y como instrumento de cambios significativos. Fortalece y consolida las funciones de docencia, extensión y producción.</p> <p>Es la dimensión que estimula y desarrolla el espíritu científico y el interés por el conocimiento y la investigación, su validez y confiabilidad</p>  |
| <p><b>Finalidad de la investigación</b></p>   | <p>Desarrollar las capacidades para el análisis de información y la confrontación de resultados</p> <p>Introducir informaciones, interpretaciones y comprensión de los fenómenos sociales analizándolos críticamente, basándose en principios éticos</p> <p>Consolidar la formación de recursos humanos acordes a la exigencias del entorno social</p>  |
| <p><b>Organización del área curricular investigación en el plan de formación de la carrera de educación</b></p> | <p>Es formativa, se integra en la docencia y el aprendizaje.</p> <p>Desarrolla el espíritu científico, la vocación, el interés por el conocimiento</p> <p>La investigación tiene un rigor de validez y confiabilidad, incorpora los conocimientos en los resultados esperados.</p> <p>Está centrada en la extensión.</p> <p>La investigación es la espina dorsal de la actividad académica.</p> <p>Desarrolla gran voluntad del saber y búsqueda del conocimiento para la realización personal y el progreso de su entorno.</p> <p>Existe un compromiso ante situaciones, procesos o problemas significativos.</p> <p>El eje curricular de investigación está concebido de manera transversal y se desarrolla en las aéreas creatividad e innovación, formulación y evaluación de proyecto, ejecución de proyecto y trabajo especial de titulación.</p> |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Finalmente, al realizar la saturación de la data analizada con los dos instrumentos: Guión de entrevista y Ficha para el análisis de contenido, en el caso tomado como referente, se llega a los hallazgos, observando sus coincidencias, divergencias e interconexión entre condiciones y consecuencias haciendo que emerjan las categorías medulares orientadoras en la construcción de

una teoría, además de recodificar los acontecimientos y convertirlos en nuevos conocimientos denominados hallazgos.

Una vez saturadas las categorías, convertidas en condiciones y consecuencias completamente desarrolladas, se procede a refinar la teoría según los argumentos de los informantes, como se muestra en la tabla siguiente.

**Tabla 9 Comparación sistemática de los datos recopilados en el guión de entrevistas y el guión de categorías para el análisis de contenido.**

| PROPÓSITO   | CONDICIONES   | CONSECUENCIAS  |
|---|---|--|
| Conciliar la visión de competencias investigativas que tiene la institución, con las identificadas por los docentes y las demandas sociales | Estudios de cuarto nivel  | Competencias para la función investigativa del tutor |
|   | Estudios de maestría  |  |
|   | Orientación tutorial  | Concepción de investigación                          |
|   | Investigación   |  |
| Plan de actualización en competencias investigativas  | Organización del área curricular en el plan de formación de la Carrera de Educación |  |

**Fuente:** Alviárez. (2016). Tesis Doctoral UNERMB. Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”.

Para concluir la investigación en la teoría Fundada en los datos se conceptualizan y relacionan los datos, permitiendo el surgimiento de una visión integradora de los mismos, llegando a presentar la teoría producto del estudio.

**(b) Métodos:**

Se parte de un paradigma Cualitativo Hermenéutico-interpretativo, basado en la propia experiencia de la investigadora, a través del método Deductivo – Inductivo, en la medida en que avanza la investigación, éste permite poder volver sobre los datos hasta lograr su saturación definitiva orientado en tres etapas indicadas por la Teoría Fundamentada: Descripción, aprueba el uso de palabras para expresar imágenes, un aspecto del panorama, una escena, experiencia, emoción o sensación expresada por los sujetos de la investigación; convirtiéndolos con el uso del lenguaje descriptivo en aspectos extraordinarios.

El Ordenamiento Conceptual, admite organizar y clasificar los datos, de acuerdo con un conjunto selectivo y específico de propiedades y dimensiones que al ser interpretadas permitieron que emergieran los conceptos denominados categorías, y la Teorización, etapa referida al conjunto de conceptos que al ser saturados y bien desarrollados en un entramado de oraciones relacionadas constituyeron el marco conceptual integrado que finalmente permitió explicar el fenómeno (Strauss y Glaser 2002: 11).

Se aplicaron los instrumentos: Guión de entrevistas y una Ficha de Categorías Previas. De igual forma como técnicas: la Entrevista estructurada que permite hacer explicaciones del fenómeno desde la mirada de los participantes, a partir de sus creencias y supuestos, entrando en detalles para descubrir y aprehender los significados que éstos asignan a los elementos del fenómeno (Strauss y Corbin 2002), y el Guión de Categorías Previas, como conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones tendente a obtener indicadores (cualitativos), por procedimientos sistemáticos y objetivos al describir los contenidos de los mensajes, permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (categorías inferidas) de estos mensajes” (Bardín, 2002: 32).

### **(c) Consideraciones finales**

En el estudio presentado, donde el propósito es exponer orientaciones generales de la investigación científica para la generación de teorías fundadas en los datos, se ha de indicar como consideraciones finales lo siguiente:

La teoría Fundamentada por ser una tradición de la Investigación Cualitativa amerita, para su aplicación, poseer un conocimiento y comprensión de los referentes teóricos expuestos al respecto.

Es necesario superar el paradigma positivista de investigación para poder disponer de la apertura indispensable y requerida al momento de recoger, procesar e interpretar los datos.

Asumir una actitud de Epojé; a fin de guardar fidelidad a los aportes de quienes participan en el estudio y evitar los sesgos por la subjetividad del investigador.

Reconocer que no hay recetas preconcebidas, solo situaciones referenciales que pueden iluminar el camino de quien se atreven a incursionar en investigaciones de tipo cualitativa, en su tradición fundamentada



## **Referencias Bibliográficas**

- ALVIÁREZ, M. (2016). **Plan estratégico para actualización de competencias Investigativas de los tutores en la universidad “Dr. José Gregorio Hernández”**. Tesis Doctoral (UNERMB). Maracaibo-Zulia
- KUHN, T. (1978). **La estructura de las revoluciones científicas**, México, FCE.
- MARTÍNEZ, M. (2009). **La Nueva Ciencia. Su desafío, lógica y métodos**. Edit. Trillas. Caracas Venezuela.
- RODRÍGUEZ, G; Gil, J. y García, E. (1999). **Metodología de la Investigación Cualitativa**. Ediciones Aljibe. España. [Consultado 10 de agosto 2017]
- STRAUSS, A. y Corbin, J. (2002). **Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada**. Edit. Universidad de Antioquia. Turquía.

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 1.**

**ÁREA DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
SOCIALES**

**ORGANIZACIONES  
MODERNAS Y  
SOCIEDAD**

# DESARROLLO DEL CAPITAL INTELECTUAL COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIOS PARA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL

9JJGH-01

Francisco Romero\*  
Beatriz Hernández\*\*  
Milagros Villasmil\*\*\*

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito analizar el Capital Intelectual como Estrategias de Negocios para el éxito de las Organizaciones. La fundamentación teórica se basó en las tendencias Adle (2005), Chiavenato (2009), Davis (2003), Fernández (2003), Kinicki (2003), Newstrom (2011), Ramírez (2006), Robbins (2004), Pizzolante (2006), Schermerhorn (2005), Viveros (2003), entre otros. El estudio concluye que las empresas necesitan el capital intelectual porque es una herramienta fundamental para la creación de valor, en una sociedad y mercado de conocimiento, donde la permanencia y éxito de procesos y productos, está íntimamente ligada al saber incorporado en los procesos de producción, al tiempo que la administración, producción y acumulación de conocimiento, es el resultado de una estrategia organizacional.

**Palabras clave:** Capital Intelectual, Estrategias, Negocio, Organizaciones.

## DEVELOPMENT OF INTELLECTUAL CAPITAL AS A BUSINESS STRATEGY FOR ORGANIZATIONAL SUCCESS.

### Abstract

This research searches the relationship between Intellectual Capital and Business Strategies in Organizations. The theoretical foundation was based on Adle trends (2005), Chiavenato (2009), Davis (2003), Fernandez (2003), Kinicki (2003), Newstrom (2011), Ramirez (2006), Robbins (2004), Pizzolante (2006), Schermerhorn (2005), Viveros (2003), among others. This one concludes that organizations need intellectual capital because of it is an essential tool for creating value-added in a knowledge-society and knowledge-market, where the permanence and success of processes and products, is closely linked to the knowledge incorporated in the production process. At the same time that, management, production and accumulation of knowledge is the result of an organizational strategy.

**Keywords:** intellectual Capital, Strategies, Business, Organizations.

\* Doctor en Ciencias Gerenciales (Universidad Rafael Belloso Chacín, URBE). Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial (URBE). Contador Público (Universidad del Zulia, LUZ). Vicerrector Administrativo (Universidad Dr. José Gregorio Hernández, UJGH). [fromero@ujgh.edu.ve](mailto:fromero@ujgh.edu.ve)

\*\* Actualmente estudiante del Plan Especial para egresados en la Licenciatura en Filosofía (LUZ). Doctora en Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia de Empresas (URBE). Ing. Industrial (LUZ). Profesora en la Cátedra Evaluación Institucional y Epistemología y paradigmas en la investigación educativa en el Programa de Maestría de Gerencia e Innovación Educativa (UJGH). PEI Nivel A1. Desarrollo y comportamiento Organizacional, [beatrizelena\\_hp@hotmail.com](mailto:beatrizelena_hp@hotmail.com)

\*\*\* Experta en NIC, NIIF Plenas y NIIF PYME (2014), Postdoctoral en Gerencia Pública y Gobierno (2013), Doctora en Ciencias Gerenciales (2008), Magíster en Gerencia Tributaria (2005), Licenciada en Contaduría Pública (2001). Docente Investigador de Jornada Laboral Completa Pregrado y Postgrado en la Universidad Libre Seccional Barranquilla Colombia. Programa Contaduría Pública y de Administración de Negocios Internacionales; Cátedras Normativa y Legislación Tributaria, Modelos de Investigación, Epistemología y metodología de Investigación y Ética Profesional y en el Programa de Maestría en Tributación Investigación I; II; III y IV y Contabilidad y Planeación tributaria. Asesora de Tesis Post Grado E-mail- [mvillasmil@unilibrebaq.edu.co](mailto:mvillasmil@unilibrebaq.edu.co).

## **Introducción**

En el presente artículo se analizó el capital intelectual como estrategia de dentro de las organizaciones. Para ello se estudió lo que algunos autores definen como capital intelectual y estrategia. Cabe destacar que en las organizaciones el conocimiento de acuerdo con (Grant, 1996), se encuentra disperso, es crecientemente específico y con un elevado componente tácito, lo que dificulta su traslado hacia otros niveles de la empresa, reduciendo su movilidad.

Esta dispersión del conocimiento efectivamente constituye una barrera a derribar para lograr alcanzar los objetivos pero a la vez asegurar la permanencia en el tiempo de toda empresa y sus miembros. De modo que, la organización debe gestionar adecuadamente el conocimiento para socializar el mismo y comprender que aquel que es tácito debe pasar a ser explícito, documentarlo así como también compartirlo entre los diferentes estratos empresariales para desarrollar y madurar el mismo garantizando la continuidad empresarial.

Así mismo, según Miller (1999), en toda organización los individuos deben sentirse cómodos para compartir lo que ellos conocen y tienen que mostrar confianza, honestidad, respeto e integridad. De acuerdo con esto, gran parte de la productividad de la fuerza de trabajo depende del conocimiento que el trabajador tenga de la empresa y de sus procesos. Los grupos de calidad y el trabajo en equipo, consisten en que los trabajadores se reúnen, haciendo explícito el conocimiento implícito que ellos tienen de la empresa, para lo cual se requiere la condición social de que el trabajador tenga interés en comunicar ese conocimiento.

Este conocimiento generado por las personas se constituye en un activo intangible de la organización. Los llamados activos intangibles han existido siempre, pero son fenómenos como la globalización y el uso adecuado de las nuevas tecnologías, los que hacen y propician que adquieran una importancia mayúscula.

Pues bien, son las personas las que generan estos activos, y por ello es que las organizaciones deben cuidarse mucho de tener las personas indicadas en cada función. El capital intelectual representa el valor creado por el sistema que representa la gestión del conocimiento (la gestión del conocimiento es una función dinámica o un concepto dinámico relacionado con la dirección o administración de un conjunto de flujos de conocimientos (externos e internos, captados o creados, explícitos o tácitos).

Es la medida de las competencias esenciales en que se puede concretar el nuevo conocimiento. Es, por lo tanto, un "valor capital" en un momento del tiempo y que de acuerdo con Carrillo et al. (2003) integra tres elementos fundamentales: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional

Por otra parte, cabe preguntarse ¿cómo las organizaciones pueden aprovechar el conocimiento generado por los empleados como una estrategia para su negocio? En este sentido, Chiavenato (2009) dice que la estrategia se refiere al futuro de la organización. En general, está orientada a largo plazo y suele plantear objetivos globales. Por ello resulta indispensable definir y jerarquizar objetivos.

De acuerdo con esto, es posible trazar como estrategia, gestionar el conocimiento como un objetivo alcanzable de la empresa que a su vez sirva de palanca para alcanzar los demás objetivos ya sean estos establecidos en términos de rentabilidad, calidad de servicio o producto o generación de ingresos por ventas entre otros.

Igualmente, las estrategias son las acciones estudiadas para alcanzar unos fines, teniendo en cuenta la posición competitiva de la organización, la hipótesis y el escenario sobre la evolución futura, así lo refiere Fernández (2004). En otras palabras, el futuro de la organización se basa en su competitividad ante los posibles escenarios en los cuales sus objetivos se proyectan en el tiempo.

Visto de otro modo, Sainz (2001), el término estrategia lo define como un conjunto consciente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y recursos a realizar, que permiten alcanzar los objetivos finales de la empresa, teniendo en cuenta también las variaciones externas tecnológicas, económicas y sociales.

En este sentido, en la medida que la organización estimule el tanto el desarrollo profesional como la participación activa de todos sus miembros en la generación y socialización del conocimiento, que además, este conocimiento sea gestionado de manera adecuada alineándolo con la visión pero a su vez con los objetivos de la misma de forma tal que cada miembro conozca como aporta y contribuye hacia el logro de los objetivos mediante estrategias comunicacionales internas y externas, será posible obtener una organización competitiva, flexible, rentable, socialmente responsable y conectada con su entorno, lo cual garantizará la trascendencia en el tiempo de la misma.

### **Capital intelectual**

Cuando se habla de capital intelectual se involucra a todas las ideas, independientemente de su tamaño o alcance, siempre y cuando aporten un beneficio a la empresa, la haga más eficiente y competitiva en su desarrollo pero a la vez funcionamiento. En este sentido, para las organizaciones es tan importante un

avance en la biotecnología como un sistema de facturación sin error; el descubrimiento o el invento de un nuevo producto, así como la reducción del tiempo de elaboración, todo lo cual es posible con un capital intelectual formado para ello.

Al respecto, Johnson, citado por Edvinsson y Malone (1998, pág. 4), señala que: “El capital intelectual se esconde dentro de ese asiento contable tradicional y misterioso llamado ‘goodwill’”. Cabe destacar, que el goodwill subrayaba activos poco usuales pero reales, tales como las marcas de fábrica. En comparación, el capital intelectual busca más allá activos menos tangibles, tales como la capacidad de una compañía para aprender y adaptarse.

Por su parte, Roos y otros (2001, pág. 52), sugiere que el Capital Intelectual de una empresa “es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica de este conocimiento, es decir, de sus marcas, patentes y trámites”. De igual manera, sugiere que el Capital Intelectual es cualquier cosa que puede crear valor, pero que no se puede tocar con las manos. En otras palabras, es intangible. Es decir, es la diferencia entre el valor total de la compañía y su valor financiero.

En el mismo orden de ideas, Mc Donald, citado por Stewart (1998, pág. 111), define el Capital Intelectual como “el conocimiento existente en una organización que se puede usar para crear una ventaja diferencial”. Haciendo del conocimiento, así como también la pericia acumulados del individuo fuentes de innovación y regeneración, expresadas mediante capacidad, destreza y aptitud.

En relación a lo antes citado se establece una relación entre la definición constituida por los autores, debido a que llegan a la conclusión de que la adquisición de conocimiento se convierte en un bien cuando se crea un orden útil a partir de la capacidad intelectual boyante, cuando se expresa de manera tal que se puede describir, difundir y explotar.

Resaltando que el Capital Intelectual es cualquier cosa que puede crear valor, pero que va más allá de lo físico, es una herramienta fundamental para crear ventajas competitivas de manera efectiva y eficaz, es a través de conocimiento, capacidades, destrezas y aptitudes que posee cada persona que forma parte de las organizaciones.

### **Componentes del capital intelectual**

Ya se ha dicho que el Capital Intelectual en las organizaciones está conformado por material intelectual que sirve para añadirle valor y crearle ventaja competitiva a una empresa. Ese material aparece bajo la forma de recursos y bienes, perspectivas pero a su vez aptitudes (tácitas y explícitas), datos, información y

conocimiento. Ahora bien, es claro que quien desee administrar esos materiales debe encontrar los sitios importantes de la empresa en donde se pueden hallar o generar.

De esta manera, Brooking (1997) divide el Capital Intelectual en cuatro factores a los que ella llama “activos”, a saber: activos de mercado (Capital Cliente), activos humanos (Capital Humano), activo de infraestructura (Capital Estructural) y activo de propiedad intelectual (aquellos elementos intangibles que están protegidos con derechos de propiedad), aunque hace énfasis que los activos de propiedad intelectual entrarían a formar parte del Capital Estructural, tomando en cuenta que éstos aparecen reflejados en los balances de las empresas.

Por su parte, Roos y otros (2001), al igual que Edvinsson y Malone (1998), lo dividen en sólo dos categorías o factores: Capital Humano y Capital Estructural. Sin embargo, es bueno acotar que estos autores no descartan el Capital Cliente, lo que sucede es que lo insertan dentro del Capital Estructural. Por otra parte, Hubert Saint-Onge y Charles Armstrong, citados por Edvinsson y Malone (1998), dividen el Capital Intelectual en tres partes: Capital Humano, Capital Organizacional y Capital Clientela.

Analizando lo expuesto por los autores se puede decir que más allá de que el Capital Intelectual se haya segmentado en 2, 3 o 4 partes o de que estas partes se hayan nombrado o llamado de manera diferente, coinciden en que hay una parte humana que es la que posee los conocimientos, habilidades y destrezas, así como la organizacional que es la que forma parte de la manera como se utilizan las herramientas y tecnologías que posee la empresa, y por último la relacional que es la implementada para captar y mantener a los clientes, proveedores e inversionistas.

De esta manera, Capital Humano, Capital Organizacional y Capital Clientela, es la mejor división que se puede hacer del Capital Intelectual pues, como puede verse, los tres factores mencionados por aparecen reflejados en todas las divisiones que se han expuesto con anterioridad, lo cierto es que el común denominador es que en todas aparecen expresados esos tres factores.

### **Capital humano**

En cuanto a capital humano se refiere se habla del hecho que los empleados pongan en práctica sus conocimientos, destrezas e inventiva para desarrollar una labor encomendada, y además garantizar que la misma sirva para captar o cubrir las necesidades de los clientes y demás factores externos relacionados con la organización.

En este sentido, Stewart (1998, pag. 123) define el capital humano como “las aptitudes de los individuos necesarias para dar soluciones a los clientes”. Sin embargo, como pudo notarse, este concepto

alude la capacidad que tienen los miembros de una determinada empresa para satisfacer o cubrir las necesidades de los clientes.

Por su parte, Roos y otros (2001, pag. 60) señalan, respecto al Capital Humano, que “las personas generan capital para la empresa a través de su competencia, de su actitud y de su agilidad intelectual. En la competencia se incluye la pericia y la educación, mientras que la actitud cubre el componente conductista del trabajo de los empleados”. La agilidad intelectual es la capacidad para innovar y cambiar la forma de actuar, de pensar literalmente en problemas y alcanzar soluciones distintas e innovadoras.

En el mismo orden de ideas, Edvinsson y Malone (1998, pág. 13) señala que el Capital Humano consiste en la “Combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad de los empleados individuales de la compañía para llevar a cabo la tarea que traen entre manos. Incluye igualmente los valores de la compañía, su cultura y su filosofía”.

Todos los autores reseñados coinciden en que el capital humano está conformado por el conocimiento, habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes y valores que posean los trabajadores de las organizaciones y que aplican para lograr el éxito de la misma. Sin embargo, se ubicaría en la esfera de la noción de agilidad intelectual, es decir, capacidad para dar solución a los problemas, y no, únicamente, en la de competencia.

Tomando en cuenta lo expuesto, relacionado a los elementos que deben estar presentes o conformar el Capital Humano, las aptitudes para dar solución a un problema requieren de una pericia, formación y agilidad intelectual de parte del individuo, pero a la vez debe existir una disposición o actitud de parte de éste para resolver o dar solución a determinado problema.

### **Capital organizacional**

En el Capital Organizacional o Estructural, como también es conocido, se incluyen todos aquellos elementos de tipo organizativo interno que pone en práctica la empresa para desempeñar sus funciones de la manera más óptima posible y todas aquellas cosas cuyo valor para la empresa sea superior al valor material.

En este sentido, Stewart (1998, pág. 132) define el Capital Estructural u Organizacional como “las aptitudes organizativas de la empresa para satisfacer los requerimientos del mercado”. De esta manera, se puede señalar que el Capital Organizacional como el Humano, sólo existe en el contexto de un punto de vista, una estrategia, una meta, un propósito.

Por otra parte, Drucker, citado por el mismo Stewart (1998, pág. 168), señala que “sólo la organización puede brindar la continuidad fundamental que necesita el trabajador intelectual para ser eficaz. Sólo la



organización puede convertir el conocimiento especializado del trabajador intelectual en rendimiento”. En pocas palabras, el Capital Organizacional busca envasar el Capital Humano, para que pueda usarse una y otra vez para la creación de valor. La empresa reúne el conocimiento humano y lo convierte en capital intelectual organizacional.

Para Edvinsson y Malone, (1998, pág. 160). El capital organizacional es logrado a través del trabajo de planificación y alianzas estratégicas para la producción de tecnología adecuada, publicidad, marcas comerciales e imagen de la empresa, constituyen herramientas básicas que, por su origen y efecto, le proveen estabilidad y seguridad económica a una empresa.

Según lo expuesto por los autores se puede asegurar que todos acuerdan que el Capital Organizacional está constituido por elementos tales como, las invenciones, los datos, las publicaciones y los procesos, que se pueden patentar, por lo tanto, están sujetos a derechos legales de propiedad. Sin embargo, es resalto que no solo estos elementos constituyen el Capital Organizacional, sino también, incluye la estrategia, la cultura, las estructuras y los sistemas, las rutinas pero además los procedimientos, que suelen ser más importantes y valiosos que los bienes codificados.

### **Capital relacional**

Cuando hablamos de capital relacional nos referimos a todo lo concerniente a las acciones o estrategias que emprende la empresa para fortalecer sus relaciones con actores externos a ésta, los cuales no se circunscriben solamente a los clientes sino también a proveedores, inversionistas, entidades financieras, potenciales nuevos accionistas, tal como lo expone Brooking, (1997, pág. 26). Quien asegura que el capital relacional “lo Constituyen el potencial derivado de los Bienes inmateriales que guardan relación con el mercado tales como, marcas, la clientela, la fidelidad, lealtad, la repetibilidad del negocio, los canales de distribución, diversos contratos y acuerdos tales como licencias, franquicias, etc”.

En otro orden de ideas, Edvinsson y Malone, (1998, pág. 162) asegura que el capital cliente, social o relacional garantizará, “no sólo la lealtad de los clientes y proveedores que ya posee o con los cuales mantiene una relación de trabajo, sino también la captación de además de nuevos clientes y proveedores con mejores oferta- inversionistas, nuevos accionistas y entidades financieras dispuestas a dar créditos para nuevos proyectos”.

Por otra parte, Stewart, (1998 pág. 127) expone que el capital relacional está directamente involucrado con las estrategias y habilidades que se ejecuten para mantener constante

información con los actores externos de las mismas y, en consecuencia, mejorar los productos que tienen en el mercado, obtener grandes beneficios en todos los ámbitos, entre los que destacan: lealtad de sus clientes y captación de nuevos, significativa reducción de costos en relación con los proveedores, disposición de las entidades financieras a otorgarles préstamos para nuevos proyectos, mayor interés de las personas en invertir o en adquirir acciones de la empresa, y, el más importante, puesto que es el que viene a develar el valor oculto de la empresa.

Los autores antes señalados coinciden en que el capital relacional es todo lo respectivo al ámbito externo de la organización, específicamente el mercado, clientes, proveedores e inversionistas, sin embargo Stewart (1998), hace énfasis en la importancia de atraer la atención y disposición de las entidades financieras para obtener préstamos para nuevos proyectos.

Tomando en cuenta lo citado por los autores, es detallado que este capital debe implementar todas las habilidades necesarias para ejecutar estrategias que aumenten el fortalecimiento relacional de las organizaciones con el mercado. De esta manera, se puede decir que el capital relacional no es más que el derivado de las relaciones con clientes, proveedores, bancos, accionistas; a través de herramientas básicas que, por su origen y efecto, le proveen estabilidad y seguridad económica a las empresas.

### **Estrategia de negocio**

La mayoría de las organizaciones en todo el mundo ya han emprendido o están considerando la reingeniería como un negocio estratégico, es por ello que se busca la mejor estrategia con el fin de generar rentabilidad. Esto puede abarcar funciones o procesos completos del mismo o en su defecto algunas partes para de esta manera lograr los propósitos establecidos previamente.

En el mismo orden de ideas Shaguey (2010, pág.116) define las estrategias de negocios como “la fuerza impulsora mediante la cual los objetivos de la empresa pueden ser alcanzados (recursos básicos, ventajas competitivas) de allí que toda empresa necesita poseer un conjunto de elementos propios y distintivos sobre los cuales basar el éxito como tal”. Lo cual le van a permitir a las empresas posicionarse en las ventajas competitivas del mercado y por ende obtener resultados satisfactorios.

Por su parte, Gabaldón (2008, pág. 32) señala las estrategias de negocios como las permeabilizadoras de las interacciones en casi todas las personas, los grupos y organizaciones” es así como en las organizaciones de hoy, basadas tanto en equipos como en sus miembros se

encuentran cada vez más trabajando con colegas sobre los cuales no tienen autoridad directa y con los que tal vez ni siquiera compartan un jefe común, las habilidades para negociar se convierten en algo de importancia crucial.

Mientras que Spendolini (2008) plantea que la estrategia de negocio le comunica los puntos clave por explorar mientras que los objetivos de inversión actúan como las líneas básicas. De allí que las actividades del negocio deben ser propiciadas por parte de la gerencia, para quien a su vez le es recomendable involucrarse con la gestión de la organización, es decir, con los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma.

Quiere decir entonces que, las estrategias de negocios permiten la evaluación de los factores propios de la empresa, para de esta manera vislumbrar en el futuro de esta, la cual debe tener una gerencia que oriente a sus trabajadores, detectando los aspectos positivos y negativos del mercado pues permitirá un mayor desempeño en el ámbito de negociación. Ahora bien, con un aumento substancial en la mejora de los servicios; un acceso más expedito al conocimiento del consumidor y uso de tecnologías de vanguardia; además con el potencial aumento de la competitividad por parte de la corporación mediante un uso más estratégico de sus recursos.

### **Desarrollo profesional.**

En lo que respecta a la estrategia de negocios orientada al desarrollo profesional, implica el desarrollo de las personas en el ámbito profesional y aunque no se puede establecer una negociación el desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

Por su parte, Seybold (2005), señala el desarrollo profesional no debe apoyarse solamente en los esfuerzos individuales. La organización posee objetivos bien determinados y puede alentar a sus integrantes para que contribuyan a lograrlos. Esto tiene un doble efecto: evitar que los esfuerzos de los empleados se dispersen, conduciéndolos a objetivos y campos que son ajenos a los que se propone la empresa, a su vez asegurarse de que todos conocen bien las oportunidades presentadas por la organización. En los planes de desarrollo profesional resulta esencial el apoyo que pueda prestar la gerencia.

Del mismo modo, Vaillant (2008), plantea que el desarrollo profesional es una herramienta imprescindible para la mejora de la organización, este desarrollo incluye todas las experiencias de aprendizajes, naturales y aquellas planificadas pero a su vez conscientes las cuales intentan directa o indirectamente beneficiar a la persona quien lo practica y por ende a la empresa donde labora.

En otras palabras, Quintanilla (2010), señala que en las empresas se percibe la necesidad de ir desarrollando, promoviendo y verificando un modelo de gestión basado en una mayor preparación del personal, ya que se han ido abriendo las puertas que impedían el paso hacia una empresa exitosa. Es por ello que es fundamental para los empleados de cualquier organización estar en constante desarrollo profesional y es la empresa quien debe ayudar a ese desarrollo, facilitándole las herramientas para que se lleve a cabo dicho proceso.

Los autores antes planteados comparten la posición de que el desarrollo profesional implica el apoyo de la gerencia con respecto a su equipo de trabajo, que les permita a los trabajadores su crecimiento personal y por ende el de la empresa. Logrando de este modo cumplir con los objetivos organizacionales para de esta manera ser una empresa exitosa pero a su vez competitivos en el mercado vanguardista. Sin embargo Vaillant (2008) hace mención a las experiencias de aprendizajes las cuales considera repercuten de una u otra manera en el desarrollo profesional de los miembros de una organización.

Partiendo de lo anterior, es posible decir que a menos que se cuente con el apoyo de la gerencia de la empresa, los esfuerzos llevados a cabo por el departamento de personal surtirán escasos efectos. La gerencia general debe ir mucho más allá de sólo tolerar estas actividades, resulta indispensable un interés activo por el desarrollo profesional y crecimiento de todos los empleados de las organizaciones.

### **Formación estratégica.**

En la mayoría de las organizaciones el proceso de formación de estrategia resulta difícil e impreciso de comprender, primero que todo es definir los protagonistas claves a cargo de la formulación y la ejecución de la estrategia en segundo lugar que tareas deberían llevar a cabo

dichos equipos. Respecto a ello Hax (2004), señala la formación adecuada que ha de disponer la fuerza de trabajo para la realización de su función se diferencia por los siguientes rasgos: comprensión de la formación como inversión del capital humano, fortalecimiento de la cultura empresaria propia, entre otros.

Sobre el tema, Castelló (2006), hace mención a la enseñanza de estrategias la cual le permite al sujeto aprender a gestionar sus procesos, significando la posibilidad de generar o transformar; para ello, la formulación de la estrategia debe involucrar la reflexión sobre lo que se quiere y la toma de decisiones frente a los conocimientos que se tienen, la información que se maneja así como también lo realizado hasta el momento.

En correspondencia a los planteamientos anteriores Brunet (2007), hace referencia a proporcionar conocimientos sobre el entorno laboral, capacitar para solucionar problemas, así como a promover habilidades en grupo son concreciones tradicionales propias de una empresa que quiere que se personal crezca y se sienta satisfecho, pero a la vez orgulloso de pertenecer a la misma, razón por la cual la mayoría de las organizaciones invierten recursos en la formación de sus empleados, para que les permita estar a la par con las actualizaciones de este mundo cada vez más competitivo.

Así, se considera que la formación estratégica es aquella que además de estar acorde con las capacidades y talentos personales, prepara al individuo para desempeñarse en las áreas de su predilección favoreciendo el desarrollo de su proyecto vital pero del mismo modo profesional, como lo plantean Hax (2004) y Castelló (2006) sin embargo Brunet (2007) expone con más detalle que logra un importante bienestar del empleado para con la empresa puesto que intervienen en el desarrollo de sus habilidades en el campo laboral.

Ante los planteamientos realizados, al definir la formación estratégica es posible señalar que es un factor determinante en las organizaciones, ya que las mismas se consideran como parte de una estrategia de cambio e innovación, dejando de ser algo puntual y ligado al desarrollo de una propuesta operativa para convertirse en algo general pero a su vez base , ya que no se trata

solo de proporcionar habilidades sino también de posibilitar un cambio general a partir de un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes.

## **MÉTODOS**

El presente artículo fue de tipo documental, el cual se basa en la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales referidas al tópico objeto de estudio, es decir, capital intelectual como estrategia de negocio, en donde predomina el análisis, la interpretación, las opiniones y reflexiones finales de los autores sobre lo planteado.

## **Reflexiones Finales**

Partiendo de todo lo anterior y basado en lo afirmado por David y Foray (2002), en su artículo denominado “la Sociedad del Conocimiento”, el conocimiento ha ocupado siempre el lugar central del crecimiento económico, la gestión empresarial y la elevación progresiva del bienestar social. La capacidad de inventar e innovar, es decir, de crear nuevos conocimientos y nuevas ideas que se materializan luego en productos, procedimientos y organizaciones, ha alimentado históricamente al desarrollo de una manera acumulativa y progresiva.

En todo tiempo han existido organizaciones e instituciones eficaces en la creación y difusión de conocimientos, desde las corporaciones de la Edad Media hasta las grandes empresas de comienzos de siglo y desde las abadías cistercienses hasta las academias científicas reales que surgen a partir del siglo XVII.

Sin embargo, la expresión "economía fundada en el conocimiento" es relativamente nueva y marcó un proceso de ruptura con y señaló una discontinuidad con los períodos precedentes. Se caracteriza por una marcada aceleración de la producción de conocimientos, hay un aumento significativo del ritmo de creación, acumulación y sin duda también de depreciación del conocimiento. Esta tendencia se plasma en particular en una fuerte intensidad del progreso científico y tecnológico que afecta a todos los sectores aunque de manera diferenciada.

Un nuevo tipo de institución participa fundamentalmente en este fenómeno. Se trata de las comunidades de conocimientos: redes de individuos u organizaciones cuyo objetivo fundamental es la producción y la circulación de saberes nuevos y que ponen en relación a personas que pertenecen a entidades diferentes o incluso rivales. Una manifestación del desarrollo de las economías del saber remite

a la penetración de las organizaciones clásicas por personas que representan un valor para esas organizaciones en la medida en que mantienen un vínculo estrecho con la comunidad del saber exterior.

El éxito económico de las organizaciones se explica cada vez menos por la tenencia y explotación de recursos naturales o por su capacidad de acumulación de capital físico (ventajas comparativas), la evidencia sugiere que lo importante es la consecución de una producción innovadora y diferenciada, que fortalezca ventajas competitivas basadas en la mejora de la calidad del equipo físico y del capital humano, ambos, elementos que son el resultado de la creación de nuevos conocimientos e ideas

Como lo afirma Stewart (1998), el conocimiento es la herramienta fundamental para crear ventajas competitivas a partir de las destrezas y aptitudes de los colaboradores de la organización, quienes se deberán caracterizar poseer su formación y agilidad intelectual, así como disposición o actitud para resolver o dar solución a determinado problema.

El desarrollo del capital intelectual como estrategia de negocio organizacional para generación de valor, apela y produce elementos como son las invenciones, los datos, las publicaciones y los procesos, que se pueden patentar, y por lo tanto, estar sujetos a derechos legales de propiedad, la cultura, las estructuras y los sistemas, las rutinas y los procedimientos, que suelen ser más importantes y valiosos que los bienes codificados. Así mismo, el capital intelectual debe implementar todas sus habilidades para fortalecer sus relaciones con clientes, proveedores, bancos, accionistas; a través de herramientas básicas que, por su origen y efecto, le proveen estabilidad y seguridad económica a las empresas.

En otras palabras, las empresas necesitan el capital intelectual porque es una herramienta fundamental para la creación de valor, en una sociedad y mercado de conocimiento, donde la permanencia y éxito de procesos pero a la vez productos, está íntimamente ligada al saber incorporado en los procesos de producción, al mismo tiempo, la administración, producción y acumulación de conocimiento, es el resultado de una estrategia organizacional.

Las empresas pueden comprar y vender su saber-cómo sin embargo, atesorarlo, administrarlo así como también comercializarlo, requiriendo de bastantes destrezas. A diferencia de otras mercancías, el saber es muy fugaz, cambiante, y puede perder su valor con gran rapidez debido al riesgo de obsolescencia o sustitución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, A. y García, J. (2001). *El capital intelectual: una forma de administrar y cuantificar el valor*. País: Editorial
- Bernárdez, M. (2008). *Capital intelectual “Creación de valor en la sociedad del conocimiento*). País: Editorial
- Brooking, A. (1997). *El capital Intelectual “El Principal Activo de las Empresas del 3er milenio”*. País: Editorial
- Caroselli, M. (XXXX) *Sea un líder actual*. Madrid: McGraw-Hill.
- Edvinsson, L. y Malone, M. (1998). *El capital intelectual*. País: Editorial
- Foray, D., & David, P. (2002). *La sociedad del conocimiento*. Revista Internacional de Ciencias Sociales. País: Editorial
- Muzard, J. (2001). *El desarrollo del capital intelectual y la administración de conocimientos. [Documento en Línea]*. Disponible: workshop, <http://>
- Obeso, C. (2000). *Capital Intelectual*. País: Editorial
- Stewart, T. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Buenos Aires: Granica.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. y Edvinsson, L. (2001). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Buenos Aires: Paidós.



# FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA – COLOMBIA

Bertha Cristina Orozco\* Janeka López\*\* Deyner Manjarres\*\*\*

9JJGH-17

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar los factores que intervienen en la resiliencia organizacional en la Universidad de la Guajira - Colombia. La investigación fue de tipo descriptiva-no experimental-transeccional de campo, con una población de trescientos (300) docentes aplicando la muestra donde se totalizaron ciento setenta y dos (172) docentes adscritos a la Universidad de la Guajira Colombia. Se utilizó un cuestionario con escala tipo Lickert, utilizando la técnica de juicio de expertos con una confiabilidad 0,82. Se concluyó que los factores analizados están presentes en el ejercicio de la docencia del personal estudiado, en este sentido el docente en una comunidad es un líder y cada una de sus acciones un libro abierto en los educandos.

**Palabras clave:** Factores, resiliencia, organizacional.

## FACTORS INVOLVING ORGANIZATIONAL RESILIENCE AT THE UNIVERSITY OF LA GUAJIRA - COLOMBIA

### Abstract

The objective of the research was to determine the factors that intervene in organizational resilience at the University of La Guajira - Colombia. The research was descriptive-not experimental-transectional field, with a population of three hundred (300) teachers applying the sample where a total of one hundred and seventy-two (172) teachers attached to the University of Guajira Colombia. A questionnaire with a Lickert type scale was used, using the technique of expert judgment with a reliability of 0.82. It was concluded that the factors analyzed are present in the exercise of the teaching of the personnel studied, in this sense the teacher in a community is a leader and each of his actions an open book in the students.

**Key words:** Factors, resilience, organizational.

\* Doctora en Ciencias mención Gerencia, Magister en Gerencia de Recursos Humanos, Especialista en Derechos Humanos, Trabajadora Social, Docente Ocasional de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de trabajo social de la Universidad de la Guajira sede Fonseca, Investigador inscrito en la línea de sociedad y desarrollo grupo de investigación creciendo. borozco@uniguajira.edu.co

\*\* Magíster en Gerencia del Talento Humano Universidad Simón Bolívar, Especialista en Gerencia de los Recursos en Salud, Trabajadora Social Universidad de la Guajira, Grupo de investigación etnia línea de investigación Sociedad y desarrollo. jrlcontreras@uniguajira.edu.co

\*\*\* Magister en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo Universidad de la Guajira. Ingeniero de Minas, adscrito a la línea de investigación: Desarrollo Sostenible - Ecosistemas marinos, costeros y terrestres. deynerj@uniguajira.edu.co

## **Introducción**

Las universidades en la actualidad, están inmersas en un proceso de transformación profunda y de replanteamientos de sus funciones para fundamentar los procedimientos de su creación, la preparación para el mundo profesional, el fomento del desarrollo de la sociedad y la transmisión de la cultura universitaria, además de formar profesionales con competencias éticas.

La anterior reflexión, conlleva a plantear la universidad, como institución, comunidad y organización del aprendizaje, para crear el marco adecuado para organizarse en función de las nuevas necesidades sociales, políticas, económicas y tecnológicas. Todo ello reclama que se revise la formación de los profesionales en dos ámbitos fundamentales: la preparación para el ejercicio profesional y la formación o educación ética, para que esa preparación teórico/técnica suponga un ejercicio profesional responsable.

En este orden de ideas, León (2013) señala que la resiliencia organizacional tiene como finalidad reconocer y estudiar las diversas situaciones que hacen posible que las organizaciones consigan sobreponerse al pasar por diversos tipos de situaciones negativas. La idea de este concepto es hacer de las empresas un organismo más duradero, el cual logre ajustarse fácilmente a las diversas situaciones de los mercados sin tener que poner en riesgo su independencia y esencia que la hace diferente a sus competidores.

Al respecto, las instituciones de educación universitaria, desde esta perspectiva deben asumir la responsabilidad de estudiar la forma cómo actúa el personal docente, sus logros, el impacto de su comportamiento en la estructura organizacional; consciente de que la capacidad y disposición positiva permite el crecimiento, desarrollo profesional, sin obviar, que los intereses encontrados exigen buscar un arreglo antes que luchar abiertamente para que una de las partes capitule.

## **Desarrollo**

### **(a) Fundamentación teórica**

#### **Resiliencia Organizacional**

La resiliencia organizacional según León (2013), la define como aquella que tiene por finalidad reconocer y estudiar las diversas situaciones que hacen posible que las organizaciones consigan sobreponerse al pasar por diversos tipos de situaciones negativas. La idea de este concepto es hacer de las empresas un organismo más duradero, el cual logre ajustarse fácilmente a las diversas situaciones de los mercados sin tener que poner en riesgo su independencia y su esencia que la hace diferente a sus competidores. Por tanto, se hace indispensable para el desarrollo de la variable que se analiza en esta

investigación, se profundice en dimensiones como determinar los factores así como también pilares de la resiliencia en instituciones de educación superior y caracterizar la misma en entornos competitivos.

En este sentido, la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por ellas es lo que Marcos (2013) denomina resiliencia. Visto de esta manera, es parte del proceso evolutivo de crecimiento del hombre, el mismo debe ser promovido con la tendencia de abordar estos problemas desde otras perspectivas, ya no desde la naturaleza negativa del problema sino desde su superación a partir de las potencialidades de las personas en relación con su entorno.

### **Factores De La Resiliencia Organizacional**

Al respecto, existen varias razones para creer que el estudio de los factores de la resiliencia organizacional es de alta importancia para la sociedad debido a que se vive inmerso en una realidad en la cual las empresas y las instituciones de educación superior juegan un papel protagonista pues constituye la base para el desarrollo económico de una nación. Es por ello, que Medina (2012) define los factores de la resiliencia organizacional como aquellos que hacen posible que las organizaciones logren recuperarse a pasar por complejas adversidades, el diferente manejo que se le dé a estos puede ser vital para la perdurabilidad de cualquier compañía, entre estos factores señala: Liderazgo, la objetividad y el sentido de pertenencia.

#### **Liderazgo**

En consideración, Medina (2012) define el liderazgo como esa capacidad para influir de forma no coercitiva en los miembros de un grupo para que éstos orienten sus esfuerzos hacia una tarea común de forma voluntaria y entusiasta, manifiesta además que los líderes deben poseer los rasgos y competencias necesarios que le permitan ser eficientes y oportunos al momento de enfrentar las crisis, continua argumentando el citado autor, que no puede haber equipo exitoso sin liderazgo; donde se ejerza influencia desde una jerarquía de respeto o experiencia que los demás miembros del equipo aceptan.

Al profundizar en las ideas y reflexiones expuestas se puede señalar, que la estructura es crítica para el liderazgo administrativo por dos razones fundamentales. Primero la estructura establece los roles que determinan el tipo y nivel de personal que se necesita. Segundo, establece las relaciones de rol y por lo tanto las relaciones de trabajo entre la gente. Por tanto, el líder resiliente transforma a una empresa en crisis, en medio de una situación grave, en una empresa triunfadora, logrando no solo vencer los obstáculos o dificultades, sino también aprovechando las desventajas de un entorno inestable y de cambios permanentes.

## **Objetividad**

La objetividad es ver las cosas tal y como son, es reconocer la realidad tal y como es. Una persona objetiva es la que tiene la capacidad de controlar sus emociones, de ver las cosas sin suponer sobre ello y manteniendo la racionalidad. En este sentido, Medina (2012) define la objetividad como esa cualidad que se debe construir en la organización a lo largo de su vida productiva, esta hace referencia a la capacidad de visualizar el verdadero problema que conduce a la crisis y no sus consecuencias. La importancia de la objetividad es el valor de ver el mundo como es, y no como se quiere que este sea.

En el mismo orden de ideas, Sambrano (2014) especifica que la objetividad permite tener claridad sobre la verdad, pensar las cosas dos veces y tomar mejores decisiones, porque no se debe dejarse llevar por las emociones. Ante estos términos, se debe considerar el componente emocional, forjador de la conducta resilientes en las personas, pues es en estos tiempos modernos de crisis, cambios e incertidumbre, cuando los líderes necesitan sacar a relucir su componente emocional, su capacidad creativa, de comunicación y de direccionamiento estratégico, en este caso concreto los docentes como líderes de su organización.

## **Sentido de Pertenencia**

Al respecto, Medina (2012) concreta que el sentido de pertenencia describe la identidad del sujeto a partir de la relación con su medio ambiente físico contenedor de referencias espaciales, sociales e históricas. Desde esta configuración, acota el autor: cuando los trabajadores de una empresa tienen sentido de pertenencia no solo comprenden los valores divulgados por esta, sino también los transmiten y los hacen respetar bajo cualquier circunstancia y es este tipo de pensamiento el cual hace que las empresas no solo resurjan de forma sólida sino que a su vez estas lo hagan de forma propia e independiente, sin tener que comprometer ni un solo porcentaje de su capital.

Visto desde esta perspectiva, Sambrano (2014) subraya que el sentido de pertenencia es un reflejo del vínculo social que le es consustancial al sujeto remite al sentido de propiedad o de posesión que tiene una persona sobre un objeto o un bien material. Es decir, el sentido de pertenencia muestra la relación que existe entre el dueño de una cosa y dicha propiedad. El sentido de pertenencia aporta unos derechos concreto al dueño sobre el uso y disfrute de ese bien material.

## **(b) Métodos**

La presente investigación se inserta en el tipo de investigación cuantitativa, el cual según, Hurtado (2009) se funda en el paradigma positivista, asume la objetividad como única vía para alcanzar el conocimiento, orientada a la obtención de resultados, su finalidad es explicar, predecir, controlar los

fenómenos y verificar teorías.

Prosiguiendo con Hernández y otros (2010) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población.

De igual modo, de acuerdo con la fuente donde se origina la información, se considera un estudio de campo, los hechos serán estudiados en el lugar donde está ocurriendo la situación planteada, como también análisis de documentos y de contenido a los que se puede acudir como fuente o referencia, en este tipo de estudios los datos son recolectados directamente de los sujetos investigados (primarios), o de la realidad donde ocurren los hechos, sin que el investigador manipule o controle las variables de estudio (Arias, 2008).

En cuanto al diseño de investigación, el mismo viene planteado por Arias (2008) como un plan global de investigación que integran de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos. Es decir, la estrategia general que adopte el investigador para responder al problema planteado.

Atendiendo a la consideración de Arias (2008) la investigadora comprende que la estrategia general para la recolección de la información en función de los objetivos propuestos referidos a la resiliencia organizacional en la Universidad de la Guajira - Colombia, estuvo dirigida a un diseño no experimental, de tipo transversal, ya que, se desarrollará sin manipulación alguna de la variable de estudio, antes por el contrario, lo que tiene lugar es observar el fenómeno tal y como se manifiesta en su contexto natural para después analizarlo.

Sobre esta materia, Hernández y otros (2010) afirman, el diseño no experimental de tipo transversal, se caracteriza por analizar y describir la variable en un momento dado. Es decir, se observan los hechos estudiados atinentes a la resiliencia organizacional y gestión docente como variables de análisis, tal y como se manifiestan en su ambiente natural y en ese sentido, no se manipulan de manera intencional sino que se observan situaciones ya existentes, el interés de la investigadora se centra en estudiar el evento en un momento único en el tiempo.

A tal efecto, Hernández y otros (2010) señalan; el universo de una investigación está representado por el conjunto conformado por todos los elementos, seres u objetos que contienen las mismas características, mediciones y observaciones que se requieren en una investigación dada. Esta percepción es complementada por el autor Hurtado (2009) al referir el universo como un conjunto de elementos sobre el

que se realizan las observaciones. Se trata del universo sobre el cual se busca un resultado, es decir a quien va dirigido el estudio.

En sintonía con lo expuesto anteriormente, se indica que el universo de la presente investigación estuvo integrado por las Universidades Públicas de la Costa Norte Colombiana que desarrollan las facultades de Administración de Empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública; entre ellas, la Universidad de la Guajira, La Universidad del Cesar, La Universidad del Magdalena, La Universidad del Atlántico, La Universidad de Bolívar, La Universidad de Montería y La Universidad de Sucre, como se muestra en el cuadro 2.

**Cuadro 2**

**Descripción del Universo**

| N° | Universidades Públicas de la Costa Norte Colombiana | Ubicación en la Costa Norte Colombiana                      | Facultades                 |                |                    |
|----|---|---|----------------------------|----------------|--------------------|
|    |   |   | Administración de Empresas | Trabajo Social | Contaduría Pública |
| 1  | De la Guajira                                       | Municipio de Riohacha en el departamento de la Guajira.     | X                          | X              | X                  |
| 2  | Del César   | Municipio de Valledupar en el departamento del Cesar.       | X                          | X              | X                  |
| 3  | Del Magdalena                                       | Municipio de Santa Marta en el departamento del Magdalena.  | X                          | X              | X                  |
| 4  | Del Atlántico                                       | Municipio de Barranquilla en el departamento del Atlántico. | X                          | X              | X                  |
| 5  | De Bolívar  | Municipio de Cartagena en el departamento de Bolívar.       | X                          | X              | X                  |
| 6  | De Montería   | Municipio de Montería en el departamento de Córdoba.        | X                          | X              | X                  |
| 7  | De Sucre  | Municipio de Sincelejo en el departamento de Sucre.         | X                          | X              | X                  |

**Fuente:** Los Investigadores (2016)

En el cuadro 2, muestra el universo del actual estudio conformado por las siete (7) Universidades Públicas de la Costa Norte Colombiana, donde cada una desarrolla el pensum académico correspondiente a las facultades de: Administración de empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública respectivamente.

En este sentido, el universo de estudio estuvo constituido por todas las universidades públicas de la Costa Norte Colombiana antes referidas, sin embargo resulta complejo investigarlas a todas por lo que se hizo necesario identificar y delimitar por sus características, espacio y tiempo, una porción de ella, que representa una parte de esta. Dada la situación antes descrita, entonces esta muestra se cataloga como muestreo intencional no probabilístico, según Hernández y otros (2010) consisten en que el investigador selecciona la muestra que supone sea la más representativa, utilizando un criterio subjetivo y en función de la investigación que se vaya a realizar. Para efecto de esta investigación las características que requiere la investigadora como son por espacio geográfico, tiempo y por estar inmersa la investigadora en el escenario de investigación. Por tanto, sólo se tendrá en cuenta la Universidad de la Guajira en el municipio de Riohacha (Ver cuadro 3),

**Cuadro 3**

**Delimitación de la población**

| <b>Universidad</b> | <b>Ubicación</b>  | <b>Facultades</b>                 |
|--------------------|---|-----------------------------------|
| De la Guajira      | Sede principal municipio de Riohacha departamento de la Guajira – Colombia. | <b>Administración de Empresas</b> |
|                    |   | <b>Trabajo Social</b>             |
|                    |   | <b>Contaduría Pública</b>         |

**Fuente:** Los Investigadores (2016)

Con respecto a la delimitación poblacional, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características comunes. Se puede asumir que la población, en una investigación, es el conjunto de elementos que se someten a una observación determinada y focalizada, con la finalidad de estudiar un comportamiento específico o comprobar la presencia de una problemática determinada.

Planteamiento que se confirma cuando se examina un enunciado de Arias (2006) quien expresa que la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta quedó delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

De allí, que se catalogó como población estadística a la colección de todas las posibles mediciones que pueden hacerse de una característica en estudio (Palella y Martins, 2006). En atención a lo señalado, se prescribe que una población va a estar constituida por datos o valores y puede ser finita o infinita de acuerdo al número de datos o valores que lo integran.

Es así que la población objeto de estudio estuvo determinado por las tres (03) facultades de la Universidad de la Guajira: Administración de Empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública, incluyendo los docentes catedráticos y titulares conformada por quinientos sesenta y siete (567) sujetos vinculados a las facultades de Administración de Empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública seleccionadas sin ningún interés por la investigadora.

Es de hacer notar que los docentes titulares fueron considerados aquellos que se les otorgó la titularidad en el año 2014, asimismo, la población fue definida con base a los siguientes criterios de inclusión: a) docentes vinculados a los programas Administración de Empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública, b) dispuestos a colaborar con la investigación y responder el instrumento, los mismos se señalan en el cuadro 4.

**Cuadro 4**  
**Sujetos informantes**

| Universidad Pública       | Facultades                 |                   |                    | Total      |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|--------------------|------------|
|                           | Administración de Empresas | Trabajo Social    | Contaduría Pública |            |
|                           | Población Docente          | Población Docente | Población Docente  |            |
|                           | Titular                    | Titular           | Titular            |            |
| Universidad de la Guajira | 98                         | 96                | 106                | 300        |
| <b>Total</b>              | <b>98</b>                  | <b>96</b>         | <b>106</b>         | <b>300</b> |

**Fuente:** Registro de personal Universidad de la Guajira (2016)

Como se puede observar en cuadro 4, la población para esta investigación quedó conformada por trescientos (300) docentes titulares pertenecientes todos a la Universidad de la Guajira y vinculados a los programas Administración de Empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública.



En una investigación, la muestra, está considerada como una proporción o un subconjunto de la población, que selecciona el investigador, con la finalidad de obtener información confiable y representativa, que le permita sacar conclusiones y hacer algunas inferencias, relativas al resto de los elementos de la población. Lo cual se puede corroborar al revisar la definición de Ander – Egg (2004) quien establece que una muestra es una parte representativa de la población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible.

Sin embargo, tomando en cuenta que la población objeto de estudio de la presente investigación era finita, pero su número es mayor de cien elementos y considerando que el tiempo disponible para el estudio es limitado, se decide trabajar con una fórmula que permita determinar el número de sujetos o cantidad de elementos con características comunes para inferir el comportamiento de la población objetivo, con la mayor precisión posible.

Por lo tanto, se consideró lo planteado por Palella y Martins (2006), quienes expresaron que una vez conocidos los valores de la población, se determinó el tamaño de la muestra mediante diversos criterios estadísticos. Uno de ellos es la denominada fórmula de “n” (tamaño de la muestra) de tal manera que, tomando la referencia antes citada, para poblaciones finitas, se realiza el cálculo de la muestra aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = población

E = error de estimación (Se considera 0.05)

Sustituyendo los valores correspondientes en la fórmula y resolviendo se tiene:

$$n = \frac{300}{(0.05) \times (0.05) \times (300 - 1) + 1} = \frac{300}{(0,0025) \times (299) + 1}$$

$$n = \frac{300}{1.475} = 172$$

$$n = 172$$

De tal manera que, con el soporte teórico de Palella y Martins (2006), la muestra queda representada por ciento setenta y dos (172) personas que es una parte representativa de la población objetivo, correspondiente a los docentes catedráticos y docentes titulares de la Universidad de la Guajira Colombia.

### Cuadro 5

#### Estratificación de la muestra para la población docentes titulares

| Facultades                 | Universidad de la Guajira   |                  | Total Muestra |
|----------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|                            | Población Docente Titulares | Factor<br>FM=57% |               |
| Administración de Empresas | 98                          | 57               | 56            |
| Trabajo Social             | 96                          | 57               | 55            |
| Contaduría Pública         | 106                         | 57               | 61            |
| <b>Total</b>               | <b>300</b>                  | <b>57</b>        | <b>172</b>    |

**Fuente:** Los Investigadores (2016)

En consideración y a criterio de la investigadora se seleccionó técnica de observación así como la encuesta, las cuales harán posible el proceso de recolección de datos de la población docentes catedrático y docentes titulares referido a la variable resiliencia organizacional en la Universidad de la Guajira – Colombia de manera detallada y pertinente con los objetivos y el diseño de la investigación.

Atendiendo a estas consideraciones, el instrumento bien sea el cuestionario elaborado para medir las variables Resiliencia Organizacional, se estructuró en dos partes: La primera, incluye la presentación al encuestado y las instrucciones para su llenado. La segunda está conformada por cincuenta y cuatro (54) reactivos diseñados bajo la escala ordinal tipo intervalo de tipo Likert, los cuales admiten una opción de respuesta entre dos puntos extremos del 5 al 1, significando el 5 la posición totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) en desacuerdo (2) totalmente en desacuerdo (1).

Con esa finalidad, el cuestionario estuvo construido en términos de preguntas cerradas donde se solicita a los docentes catedráticos y titulares manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo con un enunciado. El mismo se basó en la formulación de respuestas en forma de escala tipo Likert, diseñada de tal manera que los sujetos informantes le sea fácil indicar en qué grado o escala se manifiesta la característica observada, la finalidad de estos valores numéricos (5 al 1), es obtener una puntuación por cada una de las afirmaciones y así poder analizar los resultados obtenidos. A continuación se presenta el cuadro de ponderación de las respuestas del instrumento.

Se realizó el instrumento con apoyo de un formato de validación, a diez (10) expertos en la materia, para dar su orientación y recomendaciones esenciales con respecto a los objetivos del estudio y variables de investigación, así como establecer la pertinencia de cada ítems con la variable, dimensiones e indicadores, redacción y ubicación. De esta manera, la validez de contenido asegurará que los ítems diseñados se enmarcan dentro del contexto teórico de la variable de estudio.

La confiabilidad según, Palella y Martins (2006) está relacionada directamente con la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Por tanto, representa la influencia del azar en la medida, es decir, el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. La confiabilidad según, Palella y Martins (2006) está relacionada directamente con la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Por tanto, representa la influencia del azar en la medida, es decir, el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales.

Para determinar el grado de confiabilidad numérica del instrumento se aplicó una prueba piloto a veinte (20) docentes contratados y los docentes titulares de las Universidades Públicas de la Costa Norte colombiana que desarrollan las facultades de Administración de Empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública, utilizando para ello el coeficiente Alfa de Cronbach el cual fue utilizado por ser compatible para ítems de más de dos (2) alternativas. Atendiendo a estos planteamientos, los valores obtenidos del cálculo de la confiabilidad para la variable Resiliencia Organizacional fue de 0,82, cuyos resultados indicaron que el instrumento diseñado es altamente confiable, presentando un nivel de confiabilidad fuerte de allí su aplicabilidad a la población objeto de estudio.

### **(c) Resultados**

**Dimensión:** Factores de la resiliencia organizacional

**Tabla 1**

**Frecuencia y media aritmética para la dimensión: Factores de la resiliencia organizacional**

| Indicadores                    | Liderazgo          |                |                    | Objetividad        |                |                    | Sentido de pertenencia |                |                    | TOTAL DIMENSION    |                |                    |
|--------------------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------|
|                                | Facultades         |                |                    | Facultades         |                |                    | Facultades             |                |                    | Grupo A            | Grupo B        | Grupo C            |
| Categorías                     | Admón. de empresas | Trabajo Social | Contaduría Pública | Admón. de empresas | Trabajo Social | Contaduría Pública | Admón. de empresas     | Trabajo Social | Contaduría Pública | Admón. de empresas | Trabajo Social | Contaduría Pública |
|                                | %                  | %              | %                  | %                  | %              | %                  | %                      | %              | %                  | %                  | %              | %                  |
| Totalmente de acuerdo          | 39%                | 27%            | 63%                | 44%                | 24%            | 45%                | 48%                    | 31%            | 52%                | 43%                | 27%            | 54%                |
| De acuerdo                     | 46%                | 66%            | 36%                | 51%                | 70%            | 52%                | 49%                    | 66%            | 40%                | 49%                | 67%            | 43%                |
| Ni de acuerdo ni en Desacuerdo | 5%                 | 5%             | 1%                 | 2%                 | 3%             | 2%                 | 2%                     | 1%             | 8%                 | 3%                 | 3%             | 3%                 |
| En desacuerdo                  | 7%                 | 1%             | 0%                 | 1%                 | 2%             | 0%                 | 1%                     | 1%             | 0%                 | 3%                 | 1%             | 0%                 |
| Totalmente en desacuerdo       | 3%                 | 0%             | 0%                 | 1%                 | 1%             | 0%                 | 0%                     | 1%             | 0%                 | 1%                 | 1%             | 0%                 |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>100%</b>        | <b>100%</b>    | <b>100%</b>        | <b>100%</b>        | <b>100%</b>    | <b>100%</b>        | <b>100%</b>            | <b>100%</b>    | <b>100%</b>        | <b>100%</b>        | <b>100%</b>    | <b>100%</b>        |
| <b>MEDIA POR INDICADOR</b>     | <b>4,31</b>        |                |                    | <b>4,31</b>        |                |                    | <b>4,38</b>            |                |                    |                    |                |                    |
| <b>MEDIA POR GRUPO</b>         |                    |                |                    |                    |                |                    |                        |                |                    | <b>4,30</b>        | <b>4,19</b>    | <b>4,50</b>        |
| <b>MEDIA DE LA DIMENSIÓN</b>   |                    |                |                    |                    |                |                    |                        |                |                    | <b>4,33</b>        |                |                    |

(d) Baremo para la interpretación de la media

| Población                  | Rango      | Baremo | Niveles                 |                |
|----------------------------|------------|--------|-------------------------|----------------|
| Facultades                 | Docentes   | 1      | $1,00 \leq X \leq 1,81$ | Muy Bajo Nivel |
| Administración de Empresas | 56         | 2      | $1,82 \leq X \leq 2,60$ | Bajo Nivel     |
| Trabajo Social             | 55         | 3      | $2,61 \leq X \leq 3,40$ | Moderado Nivel |
| Contaduría Pública         | 61         | 4      | $3,41 \leq X \leq 4,20$ | Alto Nivel     |
| <b>Total</b>               | <b>172</b> | 5      | $4,21 \leq X \leq 5,00$ | Muy Alto Nivel |

**Fuente:** Los investigadores (2016)

Al analizar la dimensión factores de la resiliencia organizacional como se observa en la tabla 1, se obtuvo como resultado el Grupo C, con el 54% está totalmente de acuerdo, el Grupo B con el 67% y el Grupo A con el 49% de acuerdo que el liderazgo, objetividad y sentido de pertenencia están presentes en los docentes encuestados.

Al observar las medias de los indicadores el mayor puntaje lo obtuvo el sentido de pertenencia con el (4,38), se ubica en muy alto nivel, del baremo establecido para la interpretación de la media, seguido de liderazgo y objetividad (4,31) respectivamente, ambos cualificados como muy alto nivel. Tomando en cuenta los puntajes alcanzados por los indicadores antes reseñados, se obtuvo la calificación de la dimensión, la cual alcanzó una media aritmética de (4,33) identificada como muy alto nivel.

#### **(d) Discusión**

Estos resultados permiten afirmar que los factores de la resiliencia organizacional en los docentes de las facultades de Administración de empresas, Trabajo Social y Contaduría Pública de La Universidad de la Guajira – Colombia, presenta una gran fortaleza en cuanto al manejo de la resiliencia organizacional, observándose que los mismos promueven en sus estudiantes la capacidad de visualizar el nudo crítico del problema en el cual se encuentren, valorando bajo cualquier circunstancia todo lo relacionado con cada causa que lo origina.

Al confrontar los nuevos conocimientos, es estimable que éstos coincidan con el pensamiento de Pulley (2014) al reseñar que las organizaciones como las personas deben ser resilientes para sobrevivir. Las organizaciones resilientes apoyan y alientan la resiliencia individual, pero también cultivan la resiliencia a través de la cultura y los sistemas organizacionales.

Cabe destacar también que el factor liderazgo tiene una tendencia positiva apuntada en las respuestas dadas, esto es importante ya que si un docente mantiene y demuestra su liderazgo en la conducción del proceso pedagógico infunde en sus educandos una cultura de seguridad, dominio propio, manejo de grupo necesario en la realización de actividades, es un indicador de formación de carácter, esfuerzo y persistencia. El buen liderazgo de un docente en el aula y de hecho los líderes de las comunidades desde siempre han sido los docentes, sin embargo en los últimos tiempos no ha sido así, pareciera que el protagonismo lo han ido perdiendo y cediendo a otros actores.

Sin embargo, aquí en el estudio no es así, los datos obtenidos demuestran que se ejerce marcadamente un liderazgo significativo, así también se destaca la objetividad y el sentido de pertenencia dentro de los factores de la resiliencia con una presencia importante de acuerdo a los porcentajes obtenidos indicando que los docentes que se identifiquen con su institución y manifiesten su agrado por ella, que pertenecen a la misma, habla muy bien de ese personal, es decir un equipo de trabajo que se sienta parte de la institución siempre luchara y enseñara a luchar por los ideales y valores que allí se viven y representan característica esta necesaria en la formación de educandos resilientes en comunidades como en este caso se refiere a la Universidad de la Guajira Colombia objeto de estudio, con situaciones difíciles y adversas.

Esto coincide con lo que manifiesta Medina (2012) quién refiere que uno de los tipos de liderazgo que mejor se adapta a la resiliencia organizacional es liderazgo transformacional el cual es definido como aquel que se anticipa a futuras tendencias e inspira a los demás a adoptar una nueva visión de posibilidades, desarrolla a otros para que sean nuevos y mejores líderes y concibe al grupo como una comunidad de personas que aprende y que está en constante prueba.

## Conclusiones

En cuanto a determinar los factores de la resiliencia organizacional se pudo concluir que el factor sentido de pertenencia fue el indicador con mayor puntaje en las media, continuando con el liderazgo y finalmente la objetividad.

En este sentido, se puede indicar que existe un marcado liderazgo por parte de los docentes de la institución que les permite tener credibilidad ante sus estudiantes, asimismo, los docentes tienen un verdadero sentido de pertenencia con la institución lo que les ha permitido trabajar por la identidad de la misma, se puede acotar además que estos factores están presentes en el ejercicio de la docencia del personal estudiado por cuanto los porcentajes obtenidos así lo demostraron, estos aspectos son en sí importante ya que el docente en una comunidad es un líder y cada una de sus acciones un libro abierto en los educandos considerando que el testimonio deja más fruto que las palabras de manera que educar con acciones centradas en el auto dominio, la transparencia, la determinación, la entrega, hacen de esta profesión una base para la resiliencia por cuanto son modelos de líderes dignos de seguir.

## Referencias Bibliográficas

- Ander-Egg, E (2004) *Métodos y Técnicas de Investigación Social II. La Ciencia: Su Método y la Expresión del Conocimiento Científico*. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- Arias, F. (2008). *Mitos y Errores en la Elaboración de Tesis y Proyectos de Investigación*. Tercera Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial. Mc Graw Hill Interamericana Editores. México
- Hurtado, J (2009) *Metodología de la Investigación Holística*. Cuarta Edición. Ediciones de la Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina (SYPAL). Caracas, Venezuela.
- León, P. (2013). *Resiliencia organizacional: una aproximación*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Marcos, J. (2013). *¿Qué es la resiliencia organizacional?* [on line] citado 14 mayo 2016 CNN Expansión Disponible World Wide Web. <http://www.cnnexpansion.com/manufactura/especiales/bfque-es-la-resilienciaorganizacional>

Medina, C. (2012). *La Resiliencia y su empleo en las organizaciones. Gestión y estrategia*. [on line] citado 09 de julio de 2016 Disponible World Wide Web <http://www.administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagey/rv41/rev41art02.pdf>.

Parella, S. Martins, F. (2006) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial UPEL. Caracas. Venezuela

Pulley, M.L. (2014). *Building Organizational Resiliency*. USBanker: Facing the Future of Banking. New York, EE.UU.

Sambrano, J. (2014). *Resiliencia: transformación positiva de la adversidad*. Editorial Alfa. Caracas, Venezuela.

# GRUPOS DE INTERES COMPROMISO COMPARTIDO DE LAS EMPRESA MIXTAS PETROLERAS EN COMUNIDADES

Felix Franco \* Annherys Paz \*\* Elvis Pinto \*\*\*

9JJGH-20

## Resumen

En este artículo se analizaron los grupos de interés como compromiso compartido en la gestión de la responsabilidad social de las empresas mixtas petroleras con las comunidades. Metodológicamente, enfoque positivista, investigación descriptiva, diseño no experimental, transaccional, de campo, población 30 gerentes. En la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario de 6 ítems con respuestas múltiples, validado por (10) expertos y la confiabilidad con la fórmula de alfa cronbach, con 94% fiabilidad. Los resultados se analizaron mediante la estadística descriptiva. En conclusión, los grupos de interés crean una sinergia con las empresas mixtas petroleras, para fomentar actividades en las comunidades adyacentes, desarrollando acciones para mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas.

**Palabras clave:** Grupos de interés, compromiso compartido, comunidades

## GROUPS OF INTEREST SHARED COMMITMENT OF MIXED PETROLEUM COMPANIES IN COMMUNITIES

### Abstract

In this article, interest groups were analyzed as a shared commitment in the management of social responsibility of the joint oil companies with the communities. Methodologically, positivist approach, descriptive research, non-experimental design, transactional, field, population 30 managers. In the collection of information, the survey and instrument was used as a 6 items questionnaire with multiple answers, validated by (10) experts and reliability with the alfa cronbach formula, with 94% reliability. The results were analyzed by descriptive statistics. In conclusion, the interest groups create a synergy with the joint oil companies, to encourage activities in the adjacent communities, developing actions to improve the quality of life and well-being of the people.

**Keywords:** Stakeholders, shared commitment, communities

Trabajo resultado de investigación: Responsabilidad social y emprendedor social en empresas mixtas del sector petrolero. Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magíster en Gerencia Empresarial. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo Venezuela.

\*Licenciado Administración: mención Gerencia Industrial. Magíster en Gerencia empresarial. Doctor Ciencias Gerenciales. Participante del postdoctorado Gerencia pública y Gobierno. Líder Procura PDVSA Occidente. Docente e Investigador Universitario. Email: fjfs67@hotmail.com

\*\*Licenciada Administración de Empresas. Magister Gerencia Recursos Humanos. Doctora en Ciencias Gerenciales. Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Postdoctora Integración y desarrollo América Latina. Docente e investigadora Universidad de la Guajira Colombia. Grupo de investigación: AIKA. Email: aipaz@uniguajira.edu.co

\*\*\* Trabajadora Social. Magister Gerencia de Recursos Humanos. Docente e investigadora de la Universidad de la Guajira Colombia. Grupo de investigación: Encuentro con la investigación Email: epinto@uniguajira.edu.co



## **Introducción**

Las organizaciones a escala mundial han adoptado cambios en las actividades misionales, a fin de aportar a los indicadores de desarrollo de las naciones, mediante estrategias destinadas al quehacer de sus actividades para generar ventajas competitivas en el mercado donde se desenvuelve; propiciando además desde su actuación ideas creativas e innovadoras para atender la demanda de la sociedad, y con ello ofrecer respuestas a las necesidades de las comunidades, sin descuidar su razón de ser planteada en la misión, el cual a través del apoyo de los grupos de interés favorecen el empoderamiento en la sociedad hacia las tendencias desafiantes de la competitividad del entorno global.

En tal sentido, la adopción de cambios en la gestión organizacional, debe atender a la evaluación de escenarios intrínsecos como extrínsecos, siendo el compromiso de la primera la conformación de la estructura organizativa, procesos de trabajos, filosofía de gestión, responsabilidades con los colaboradores, calidad del ambiente de trabajo, entre otros; mientras, la segunda, es decir externa cubrir las necesidades del cliente, atención de los proveedores, además del apoyo a las comunidades adyacentes, formando una sinergia para obtener ventajas distintivas en sus espacios de actuación bajo criterios éticos de transparencia y proyección social. Para (Paz, Paz & Paz, 2011) responsabilidad social constituye una fuente distintiva para el alcance de ventajas competitivas en virtud de la construcción de un balance ético organizacional, en tal caso las empresas como células de producción social deben comportarse como buenos ciudadanos corporativos, enmarcados en principios éticos.

Bajo esta concepción, la responsabilidad social aunque no se trata de una tendencia novedosa en la gestión empresarial de los diversos rubros del aparato productivo de las naciones en América Latina, en la actualidad es parte de los cambios de las organizaciones, como un proceso social voluntario que se apoya en los grupos de interés, a fin de ejercer acciones tendientes a colaborar en la solución de problemas o necesidades del entorno, su actuación como una participación significativa para la estructuración de sociedades sostenibles. Si bien es cierto, referirse a empresas socialmente responsable, representa un compromiso que genera un valor agregado a su gestión con las prácticas y políticas sociales; donde puede hacerse referencia a la existencia de estudios empíricos, en el cual se ha compilado información acerca de impacto positivo de la responsabilidad social, en aspectos como el desempeño financiero, auditorías, costos operativos, imagen de marca y la reputación de las empresas entre otros aspectos.

A pesar de la tendencia social marcada como una estrategia positiva en las empresas venezolanas durante la última década, la incorporación de las actividades de responsabilidad social aún es un tema naciente, sin embargo está inserta en los procesos misionales en las grandes empresas entre ellas las empresas mixtas petroleras, integrada a su gestión, no sólo con el propósito de ser agente multiplicador con apoyo de los grupos de interés al bienestar social sino también generar ventajas competitivas en el sector energético. Según los criterios de (Paz, et al, 2016) las organizaciones en su gestión deben establecer estrategias que guían las acciones tanto administrativas como sociales, no solo con apoyo de su gente sino mediante la participación de las personas de las comunidades aledañas a su ubicación económica, como un compromiso por crear una actuación compartida en las actividades de responsabilidad social.

De tal manera, que el contexto sea interno o externo de las empresas representan indicadores del plan estratégico organizacional, donde no es ajena la actividades de las empresas mixtas petroleras venezolanas, pues estas generan compromisos compartidos para involucrar a los grupos de interés bajo una relación simbiótica empresa-colaboradores-sociedad-proveedor y viceversa en actividades por la calidad de vida y el bienestar del colectivo, otorgando desde su actuar reputación, credibilidad y confianza en el mercado y más aún en las comunidades adyacentes asentadas en su actividad económica, sea esta administrativa u operativa. (Aguilera, 2010) plantea que el direccionamiento estratégico busca una adecuada combinación e integración de los medios con que cuentan las organizaciones para lograr sus fines; esto implica que si el fin u objetivo central de una organización es orientarse al crecimiento con responsabilidad social, la dirección estratégica debe establecer un marco de acción que le permita alcanzar esta meta.

En virtud de ello, las empresas del sector objeto de investigación no escapan a las realidades del entorno, permitiendo adaptar entre sus procesos de trabajos los planes de acción social como fuente competitiva en el entorno, buscando el apoyo de los grupos de interés para ajustarse a políticas que le permitan ser socialmente responsable, sin dejar de lado su rol económico siendo capaz de forjar espacios integración a favor de propender el desarrollo de actividades destinadas al bienestar colectivo. (Guedez, 2008) explica que los grupos de interés se atribuye a todos aquellos grupos que participan de una u otra forma, en la vida de la empresa. En virtud de los aspectos, expuestos este estudio tiene como propósito analizar los grupos de interés como compromiso compartido en la gestión de la responsabilidad social de las empresas mixtas petroleras con las comunidades.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### Responsabilidad social acción voluntaria de las empresas mixtas petroleras con las comunidades

Para los investigadores la responsabilidad social se concibe como el apoyo voluntario de las empresas mixtas petroleras para ofrecer repuestas a las necesidades o problemas de los sectores adyacente a ellas, con la participación de los grupos de interés con quien interactúan, es decir creando un compromiso simbiótico en beneficio de la calidad de vida del colectivo social, donde todos crean acciones para garantizar el bien común. En este sentido, (Martínez, 2013 citado por Duran, Fuenmayor, Cárdenas y Hernández, 2016), alegan que las empresas no funcionan de manera aislada con respecto a la sociedad que los rodea. De hecho, su capacidad para competir depende de los lugares en que opera. En este particular son diversos los autores que han abordado el tema de la responsabilidad social, refiriéndose entre ellos, Ver cuadro 1:

**Cuadro 1**  
**Conceptualización de responsabilidad social**

| <b>Autores</b>                      | <b>Año</b> | <b>Conceptualización</b>  |
|-------------------------------------|------------|---|
| <b>Paz, Sánchez &amp; Magdaniel</b> | 2016       | Es el compromiso voluntario de todos los grupos de interés implementando gestiones que contribuyan con el mejoramiento de las organizaciones en acciones tanto interno como externo, dando lugar a prácticas empresariales transparentes beneficiosas para su talento humano, la sociedad y medio ambiente en el cual están asentadas.  |
| <b>Paz &amp; Miquilena</b>          | 2014       | Constituye una estrategia de proyección en las organizaciones actuales, ya que estas como miembros activos de la comunidad deben comportarse como buenos ciudadanos corporativos, ajustando su actuación con el entorno desde la premisa del compromiso hacia la ética, la moral, respeto por las personas, la cultura y el medio ambiente, siendo portavoz de un compromiso responsable desde adentro para ser transferible hacia afuera, representado su actuación un elemento de la ventaja competitiva. |
| <b>Paz, Paz &amp; Franco</b>        | 2013       | Supone una mirada comprometida con la comunidad, convirtiéndose en un instrumento gestor y ejecutor del bienestar colectivo   |
| <b>Chiavenato</b>                   | 2011       | Es la actitud y comportamiento de la organización ante las exigencias sociales, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad.   |
| <b>Guédez</b>                       | 2008       | Deja de ser una acción formal para convertirse en un compromiso que no es competencia exclusiva y obligante del Estado, sino también del ciudadano entendido como individuo o como persona jurídica.  |

|               |      |  |
|---------------|------|--|
| <b>Guedez</b> | 2006 | Es el conjunto de estrategias para identificar, atender, anticipar, sobrepasar las necesidades, expectativas, capacidades de los grupos de interés interno, externo. |
|---------------|------|--|

Fuente: Elaboración propia (2017)

A modo general, se infiere que la responsabilidad social se entiende como las acciones llevada a cabo de manera voluntaria por las empresas mixtas petroleras para atender las necesidades de las comunidades de su entorno, en el cual involucra a los grupos de interés, a fin de generar un compromiso compartido a favor del bienestar de las personas mediante la gestión de actividades, proyectos, planes y programas de interés social planificadas según las necesidades acuciantes del sector, conllevando a la calidad de vida de todos.

### **Grupos de interés gestión compartida en empresas mixtas petroleras con las comunidades venezolanas.**

En la actualidad las empresas mixtas petroleras venezolanas han de asumir un comportamiento responsable y ético con las comunidades, a partir de la integración de los grupos de interés en la gestión social de sus actividades, con la práctica de acciones compartidas, pudiendo aportar al bienestar del colectivo social bajo un modelo socialmente responsable consigo misma y el entorno. A este particular, (Guedez, 2006) enuncia que los grupos de interés son todas aquellas personas o grupos que son impactados por las acciones de la empresa o que impactan a la empresa, como resultado de sus decisiones.

(Pelekais & Aguirre,2008) establecen que los grupos de interés son los individuos o grupos que tienen especial interés en determinados áreas de la empresa y en la que ella destina su recursos, por lo que pueden ser del entorno interno o externo a la organización; por ello representan un reto para gestionar la responsabilidad social, ya que estos deben asumir roles para distinguir cuáles de ellos deben ser considerados; además en qué medida cumplirán sus roles para hacer de sus compromisos sociales un beneficio común, así como también la importancia de su acción para dar valor agregado a los objetivos planteados por ella y su aporte para mantener su supervivencia.

Al igual admiten los autores, que los grupos de interés también denominados staholders, asumen en la gestión de la responsabilidad social en las empresas desde varias categorías, en función de sus objetivos y el logro de los mismos por parte de la organización, entre ellos se encuentran los consumidores, proveedores, competidores, grupos organizados. De esta manera

tal, que la alta gerencia debe equilibrar el interés de cada grupo y el suyo propio, para evitar conflictos que pudiesen afectar la gestión responsable. Es así como se mencionan los siguientes.

- Empleados: se le debe proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, niveles de remuneración justa y equitativa, respeto al individuo sus creencias, responsabilidades familiares y sus necesidades de crecer como ser humano, igualdad de oportunidades de formación y promoción de todos los miembros de la organización; al igual no discriminar.

- Institución Financiera: la empresa habrá de cumplir sus compromisos financieros en el tiempo y términos adecuados; de dar información sobre el uso y destino de los recursos y las operaciones de la empresa.

- Clientes: proporcionar al cliente la calidad y nivel de servicio acordado, servicio postventa, precio justo, información adecuada y relevante sobre el uso del producto o servicio. entre otros

- Proveedores: pagar a sus proveedores de acuerdo al contrato, y no utilizar su poder de compra de manera inescrupulosa, evitar que sus empleados reciban regalos, ofrecimiento o favores fuera de lo habitual de parte de proveedores y exigirles a estos comunicar de inmediato.

- Comunidad: asegurar de proteger el medio ambiente de emisiones dañinas, ruidos excesivos o cualquier otra actividad que pueda ocasionar daños a personas, animales o plantas.

Según (Guedez, 2008) los grupos de interés, comprenden aquellos hacia los cuales la empresa tiene cualquier obligación moral, estos suelen ser interno, como son los accionistas, trabajadores y socios aliados, clientes consumidores, proveedores, distribuidores, contratistas acreedores, competidores y sindicatos, mientras los externos, se refieren a comunidades, gobierno (local, regional y nacional); otras empresas, federaciones empresariales y sindicales, medios de comunicación, ONG, fuerzas vivas y otras. Por otro lado, explica el autor que los grupos de interés se atribuye a todos aquellos grupos que participan, de una u otra forma, en la vida de la empresa, siendo clasificados en:

- Participantes, siendo los más directos trabajadores, proveedores, acreedores, clientes, contratistas y accionistas.

- Relaciones sociales, representan las instituciones vinculadas con la empresa y vecinos que forman parte de las comunidades donde opera

- Interlocutores, son las asociaciones de consumidores, ecologistas y medios de comunicación

- Afectados, incluyen aquellos que sin tener interlocución directa, son afectados por la actividad empresarial o ser beneficiado por sus acciones

Según los criterios de (Chiavenato, 2011) los grupos de interés también denominados stakeholders, son personas y grupos capaces de influir o ser influidos por los resultados logrados en una organización, al igual poseen derechos respecto al desempeño de la empresa; en tal caso es el público que tiene algún interés en la empresa, o sea, personas u organizaciones que participan directa o indirectamente del éxito del negocio, entre ellos los accionistas, clientes, funcionarios, proveedores, entidades reguladoras, sindicatos, entre otros. De acuerdo a (Fernández, 2009) los grupos de interés o stakeholders, comprenden aquellos en los que los directivos han de satisfacer simultáneamente los intereses de propietarios, trabajadores, proveedores y clientes.

(Strandberg, 2010) grupos de interés o de partes interesadas, se refiere a las personas o grupos de personas que tienen impacto en, o se ven afectados por, las actividades, los productos o los servicios de una empresa (u otra organización). Establecer un compromiso (engagement) con los grupos de interés supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a estos grupos en las actividades y la toma de decisiones de una compañía.

Considerando los aspectos planteados, los grupos de interés, sean internos o externo constituyen los agentes dinamizadores de la gestión social de las empresas mixtas petroleras y su entorno, mediante un compromiso compartido en la formulación y ejecución de actividades para propiciar el contacto con las comunidades, a fin de conocer y aportar ideas que conlleven a solventar sus necesidades, de tal manera que se ejerce la práctica de acciones de responsabilidad social, a través de estrategias que favorecen el bienestar de las personas, creando además una relación simbiótica de responsabilidades y funciones para alcanzar un desempeño responsable de las empresa con las comunidades, donde participan de manera íntegra los grupos de interés como agentes portavoces de calidad de vida.

## **MÉTODOS**

El presente artículo se esboza metodológicamente desde el quehacer científico, a través del desarrollo de actividades investigativas para conocer e indagar sobre información asociada al tema de estudio, estableciendo criterios reflexión para dar respuesta al objetivo investigado, desde un enfoque epistemológico positivas, donde se interpreta los datos de las personas encuestadas empleando métodos de análisis estadístico. (Guanipa, 2010) el enfoque positivista

permite la observación de los hechos sociales con una visión objetiva de la labor científica determinada por una metodología basada en los números, derivada de la recolección de datos mediante la aplicación de cuestionarios tanto válidos como confiables

Sobre la base del objetivo planteado, la investigación se orienta al tipo descriptivo, el cual alude a la orientación la acepción de información compilada asociada a los grupos de interés insertos en la gestión de la responsabilidad social de las empresas mixtas petroleras con las comunidades. Para (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) expresan que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

En relación al diseño, el estudio se suscribe en el no experimental, transaccional, de campo, donde no se manipula la información si no se alcanza de fuentes reales en un tiempo pautado por los investigadores. De acuerdo a los criterios de (Hernández, et al, 2014) el diseño no experimental se define como, la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir esta no hace intencionalmente las variables independientes, sino está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después interpretarlo.

Por otra parte, en lo referente a la investigación de campo, los datos acerca de los hechos investigados se obtuvieron de escenarios reales en las empresas objeto de estudio, pudiendo conocer los grupos de interés que participan en las actividades de responsabilidad social planificadas, por ellas para atender las necesidades de las comunidades aledañas a su función económica. Expresa (Arias, 2012) que la investigación de campo recolecta datos directamente en la realidad donde se generan los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Al igual aporta (Tamayo & Tamayo, 2010) que en un diseño de campo, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se le denomina primarios.

Para el desarrollo del estudio se apoyó en la totalidad de empresas mixtas del sector petrolero asentadas en el Occidente de la República Bolivariana de Venezuela, en este caso quince (15) ubicadas en el Estado Zulia, siendo identificados en el siguiente cuadro 2:

**Cuadro 2**  
**Distribución del Universo de las Empresas Mixtas del Sector Petrolero ubicadas en el Occidente de Venezuela-Estado Zulia**

| Empresas Mixtas del Sector Petrolero | Gerente de Recursos Humanos | Gerente de Desarrollo Social | Total |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------|
| <i>Baripetrol</i>                    | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Bielovenzolana</i>                | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petrocumarebo</i>                 | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petroboscan</i>                   | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petrocabimas</i>                  | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petroperijá</i>                   | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petroquiriquire</i>               | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petroindependiente</i>            | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petroregional del Lago</i>        | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Lagopetrol</i>                    | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petrowarao</i>                    | 1                           | 1                            | 2     |
| <i>Petrowayuu</i>                    | 1                           | 1                            | 2     |
| Petrosiven                           | 1                           | 1                            | 2     |
| Petrozamora                          | 1                           | 1                            | 2     |
| Petroundaneta                        | 1                           | 1                            | 2     |

Total 30 Gerentes

**Fuente:** Gerencia de Recursos Humanos Empresas Mixtas Petroleras de Occidente (2017)

Por consiguiente, en relación a la población (Méndez, 2012) es el conjunto total de elementos de estudio. A partir del enfoque de (Hernández, et al, 2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, partiendo de características de contenido, de lugar y el tiempo.

Por tanto, la exploración de hechos característicos acerca del fenómeno estudio, como son los grupos de interés que intervienen en la gestión de la responsabilidad social en las empresas mixtas petroleras, se tomó la información suministrada por el personal gerencial de las 15 empresas mixtas del sector petrolero ubicadas en el Estado Zulia, específicamente los adscritos a la gerencia de recursos humanos y desarrollo social, estando constituida por un total de 30 gerentes, que por presentar características finitas y accesibles, no se acudió a la aplicación muestral, sino se consideró la totalidad de sujetos, convirtiéndose en un censo poblacional. Para (Méndez, 2012) un censo estudia todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando esta es finita, asimismo requiere información inmediata del estudio.

En relación a compilación de información del objeto de estudio, se consideró pertinente aplicar la técnica de observación mediante encuesta, definida por (Méndez, 2012) como un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas, cuyas respuestas son anotadas por el encuestador, esta técnica permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.



A razón de los aspectos suscritos en el párrafo anterior, se elaboró un instrumento como medio de recolección de datos asociados a la situación investigada, permitiendo la medición de las mismas, y empleando herramientas científicas como el cuestionario, siendo éstos recursos, utilizados por el investigador para recabar información pertinente al estudio. (Hernández, et al, 2014) afirman que los instrumentos de medición son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, teniendo como función de medición es establecer una correspondencia entre el mundo real con el mundo conceptual, permitiendo encontrar sentido a ese segmento real que se trata de describir.

En cuanto al instrumento, se estructuró por 6 ítems con alternativas de respuesta múltiples de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, orientados a medir las dimensiones e indicadores del escenario investigativo, en este particular los grupos de interés que participan en la gestión de la responsabilidad social con la comunidad en las empresas mixtas petroleras. (Hernández, et al, 2014) un cuestionario, es el instrumento más utilizado para recolectar datos, consistiendo en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Vale acotar, que el referido instrumento fue previamente validado por 10 expertos y calculado la confiabilidad por la fórmula de alfa cronbach, reflejando un resultado de 0,94 de confiabilidad; además de ello los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario se interpretaron utilizando la estadística descriptiva, con apoyo de un baremo de interpretación de datos promedios.

**Cuadro 3**  
**Baremo de interpretación del promedio de datos**

| Rangos             | Categorías |
|--------------------|------------|
| <b>1,00 ≥ 1,80</b> | Muy baja   |
| <b>1,81 ≥ 2,60</b> | Baja       |
| <b>2,61 ≥ 3,40</b> | Moderada   |
| <b>3,41 ≥ 4,20</b> | Alta       |
| <b>4,21 ≥ 5,00</b> | Muy alta   |

Fuente: Franco, Paz & Pinto (2017)

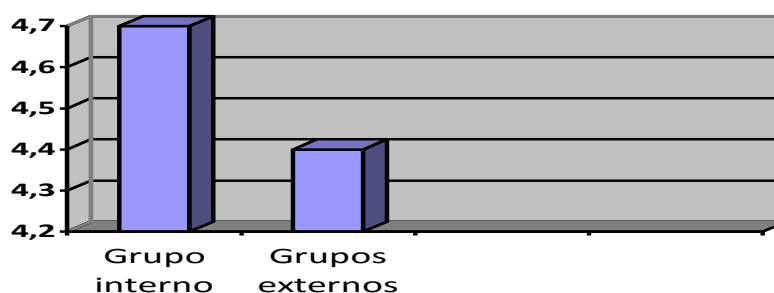
## RESULTADOS

Según los argumentos expuestos, se muestra el proceso de análisis los resultados, el cual representa la integración cuantitativa obtenida de la opinión de los encuestados, en el cual los resultados se interpretaron, mediante la estadística descriptiva, desglosando la información en indicadores para medir el comportamiento de los grupos de interés de la responsabilidad social en las empresas mixtas petroleras.

## Cuadro 4

| Grupos de interés          |                      |     |     |    |     |    |     |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
|----------------------------|----------------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----------|------|------|--|--|
| Indicadores                | Alternativa de Resp. | S   |     | CS |     | AV |     | CN |     | N  |     | Promedios |      |      |  |  |
| GERENTES                   |                      |     |     |    |     |    |     |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
|                            | Ítems                | Fa  | Fr% | Fa | Fr% | Fa | Fr% | Fa | Fr% | Fa | Fr% | Ítem      | Ind. | Dim. |  |  |
| Grupos de interés internos | 1                    | 2   | 70  | 6  | 20  | 3  | 10  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 4,6       | 4,7  | 4,5  |  |  |
|                            |                      | 1   | %   |    | %   |    | %   |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
|                            | 2                    | 2   | 77  | 7  | 23  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 4,8       |      |      |  |  |
|                            |                      | 3   | %   |    | %   |    |     |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
|                            | 3                    | 2   | 67  | 1  | 33  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 4,7       |      |      |  |  |
|                            |                      | 0   | %   | 0  | %   |    |     |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
| Grupos de interés externos | 4                    | 1   | 43  | 1  | 43  | 4  | 13  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 4,3       | 4,4  | 4,5  |  |  |
|                            |                      | 3   | %   | 3  | %   |    | %   |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
|                            | 5                    | 1   | 50  | 1  | 33  | 2  | 7%  | 3  | 10  | 0  | 0%  | 4,2       |      |      |  |  |
|                            |                      | 5   | %   | 0  | %   |    |     |    | %   |    |     |           |      |      |  |  |
|                            | 6                    | 1   | 60  | 1  | 40  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 0  | 0%  | 4,6       |      |      |  |  |
|                            |                      | 8   | %   | 2  | %   |    |     |    |     |    |     |           |      |      |  |  |
| <b>Promedio</b>            |                      | 18  |     | 10 |     | 2  |     | 1  |     | 0  |     |           |      |      |  |  |
| <b>Desviación</b>          |                      | 13% |     | 9% |     | 6% |     | 4% |     | 0% |     |           |      |      |  |  |

Fuente: Franco, Paz & Pinto (2017)



**Grafico 1.** Grupos de interés

Fuente: Franco, Paz & Pinto (2017)

Considerando los datos ilustrados en el cuadro 4 se puede observar los resultados relacionados con el análisis de los grupos de interés en la gestión de la responsabilidad social en empresas mixtas petroleras Venezolanas, donde de acuerdo al indicador grupos de interés internos, el 70 % de los encuestados expresó que los empleados colaboran con la orientación de los consejos comunales en actividades sociales, mientras un 20% refirió hacerlo casi siempre y un 10% a veces al señalamiento expuesto. Por otra parte, el 77% de la opinión de la población encuestada manifestó que siempre la empresa patrocina actividades sociales donde involucra a todos sus colaboradores y el 23% casi siempre.

No obstante seguidamente con un 67 % los encuestados plantearon que los accionistas siempre se involucran en las actividades ejecutadas de interés social con las comunidades aledañas a la

empresa; por consiguiente, en relación a los grupos de interés externos los encuestados indicaron con un 43% que siempre e igual porcentaje es decir el 43% siempre y casi siempre respectivamente, se fomenta la participación de los proveedores en las actividades sociales de la comunidad, y un 13% expreso que a veces sucede el señalado fomento.

En correspondencia a involucra a los sindicatos a la participación de actividades comunitarias, los encuestados señalaron hacerlo siempre con un 50%, un 33% casi siempre, seguido del 7% A veces y 10% nunca ocurre tal involucramiento con las comunidades del entorno. Convoca a otras empresas ante la iniciativa de participar en actividades comunitarias de su entorno el 60% mostro receptividad al inferir que siempre y un 40% casi siempre.

En cuanto al comportamiento de la dimensión grupos de interés de la responsabilidad social, el valor promedio de los datos obtenidos más alto, se atribuyó a un 4,7 caracterizando desde el rango del baremo como muy alta responsabilidad social de los grupos internos de las empresas mixtas petroleras para atender las necesidades de las comunidades adyacentes a ellas, mientras el mayor promedio de la opciones de respuesta se ubicó en un 18% con una desviación estándar de 13%, no obstante la dimensión obtuvo un promedio del 4,5 siendo según la categoría del baremo de interpretación como muy alta responsabilidad social de las empresas objeto de estudio.

## **DISCUSIÓN**

Para analizaron los grupos de interés como compromiso compartido en la gestión de la responsabilidad social de las empresas mixtas petroleras con las comunidades, los encuestados señalaron colaborar con las empresas para orientar a los consejos comunales en la ejecución de sus proyectos Para (Fernández, 2009), los grupos de interés se definen como aquellos grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir, en este sentido manifiesta el autor que los grupos de interés internos son los empleados.

Por otra parte, también se infiere que los grupos de interés en este caso proveedores, sindicatos y otros gestan el compromiso social partiendo del involucramiento de las actividades comunitarias con ellos. Según (Guedez, 2008) los grupos de interés, comprenden aquellos hacia los cuales la empresa tiene cualquier obligación moral, estos suelen ser interno, como son los accionistas, trabajadores y socios aliados, clientes consumidores, proveedores, distribuidores, contratistas acreedores, competidores y sindicatos, mientras los externos, se refieren a comunidades, gobierno (local, regional y nacional); otras empresas, federaciones empresariales y sindicales, medios de comunicación, ONG, fuerzas vivas y otras

## CONCLUSIONES

A manera de reflexión final, se resalta durante el proceso investigativo datos que a manera de discernimiento permitieron conocer la situación objeto de estudio, esbozando las generalidades alcanzadas de acuerdo al objetivo analizar los grupos de interés como compromiso compartido en la gestión de la responsabilidad social de las empresas mixtas petroleras con las comunidades.

Partiendo como referencia en la información obtenida de los encuestados se conoció, que las empresas objeto de estudio están en un proceso de orientación constante de sus empleados para formarlos en la colaboración voluntaria para el desarrollo de actividades sociales donde se busca integrarlos con los consejos comunales, a fin de aportar ideas que coadyuven a dar repuestas a sus necesidades o problemas con ideas creativas e innovadoras, teniendo en cuenta la participación de todos para la construcción de sociedades sostenible y empresas socialmente responsables desde la gestión compartida con los grupos de interés , siendo además portavoces del desarrollo de iniciativas sociales cónsonas con su realidades, asimismo con apoyo de proveedores , pero también sindicatos aunque esta sea poca.

No obstante, las empresas mixtas petroleras venezolanas fomentan el dialogo con los consejos comunales, para compilar información que sea fuente comunicativa para conocer las necesidades acuciantes, creando espacios de dialogo para conocer sus problemas, al igual uniendo esfuerzos con los grupos de interés tanto interno como externo para solventar situaciones acuciantes, y con ello propiciar la formulación de programas sociales que coadyuvan el interés por elevar la calidad de vida de las personas por el bien común, alcanzando credibilidad y reputación en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, A. (2010). Direccionamiento Estratégico y Crecimiento Empresarial: Algunas reflexiones en torno a su relación. Revista *Pensamiento y Gestión*, 28, 85-106. Universidad del Norte Colombia.  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/1020/641>
- Arias, F (2012) El Proyecto de Investigación. Venezuela. Editorial Episteme.

- Chiavenato, I (2011) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Novena Edición.
- Durán, S., Fuenmayor, A., Cárdenas, S. & Hernández, R. (2016). Emprendimiento como proceso de responsabilidad social en instituciones de educación superior en Colombia y Venezuela. *En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 8(2), 58 – 75.
- Fernández, R (2009) **Administración de la Responsabilidad Social Corporativa**. España. Editorial internacional Thompson Ediciones.
- Guanipa, M (2010) **Reflexiones básicas sobre investigación**. Maracaibo- Venezuela. Editorial de la Universidad Rafael Beloso Chacín. Primera edición
- Guédez, V (2006) **Ética práctica de la Responsabilidad Social Empresarial**. Venezuela Editorial Planeta Venezolana.
- Guédez, V. (2008). **Ser Confiable. Responsabilidad Social y Reputación Empresarial**. Colección Temas gerenciales. Venezuela: Editorial Planeta Venezolana. S. A.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M (2014) **Metodología de la Investigación**. México .Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición
- Méndez, C (2012) **Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Colombia. Editorial Limusa. Quinta edición.
- Paz, Annherys; Paz, José & Franco, Félix (2013) Responsabilidad social: una mirada sustentable hacia al ambiente en empresas mixtas petroleras. Maracaibo, Venezuela. V Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández “Encuentro de Saberes Universitarios” Maracaibo/Venezuela 20 y 21 de noviembre de 2013.
- Paz, Annherys; Paz, Eudardo; Paz, José (2011) **Responsabilidad social: un desafío u obligación ante la gestión ambiental en empresas carboníferas**. Venezuela-Maracaibo. Jornadas Científicas Internas Dr. José Gregorio Hernández. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo/Venezuela 23 y 24 de noviembre de 2011. ISBN: 978-980-7437-00-4.
- Paz, A., Harris, J. & Franco, F. (2016). Responsabilidad social gestión compartida con el emprendedor social en empresas mixtas del sector petrolero. Barranquilla, Colombia. *Revista Económicas CUC*, 37(2), 47- 68.

- Paz, A y Miquilena, D (2014) Responsabilidad Social: compromiso estratégico con rostro humano multicultural en empresas carboníferas. México. Revista Ide@s CONCYTEG 9(105): Marzo, 2014 pp. 61-71. ISSN: 2007-2716
- Paz, A., Sánchez, J y Magdaniel, Y. (2016) **Responsabilidad social: un compromiso de todos.** Colombia. Editorial Universidad de La Guajira. Primera edición.
- Pelekais, C. y Aguirre R. (2008) **Hacia Una Cultura de Responsabilidad Social.** México. Ediciones Pearson. Primera edición.
- Strandberg, L (2010) El compromiso con los grupos de interés. España. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo – IESE. [http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010\\_tcm5-61597.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010_tcm5-61597.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M (2010). El Proceso de la Investigación Científica. México. Editorial Limusa. D.F. Séptima edición

# **EL MARKETING SOCIAL: SU IMPACTO EN EL CENTRO PENITENCIARIO DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**

Nair Cantillo Campo\* Carlos Pedraza Reyes \*\*

9JJGH-22

## **Resumen**

Este artículo tiene como objetivo, diagnosticar el marketing social y su impacto en el centro penitenciario del Departamento de la Guajira. El tipo de investigación a realizar es analítica y descriptiva, el diseño será no - experimental, transaccional - de campo. La población estará conformada por el director, 5 guardias y 10 internos por patio, la recolección de datos se realizara por la aplicación de encuestas. Los resultados obtenidos en esta investigación nos permitirán conocer cuál es el diagnóstico actual del centro penitenciario. Los resultados mostraran la situación actual del centro penitenciario, como de los internos, viendo si se aplican programas de marketing social en la resocialización y mirar su impacto al momento de reinsertarse a la sociedad.

**Palabras Clave:** Marketing Social, mezcla de marketing, centros penitenciarios.

## **SOCIAL MARKETING: ITS IMPACT AT THE PENITENTIARY CENTER OF THE DEPARTMENT OF LA GUAJIRA**

### **Abstract**

This article aims to diagnose social marketing and its impact in the penitentiary center of the Department of La Guajira. The type of research to be carried out is analytical and descriptive, the design will be non - experimental, transactional - field. The population will consist of the director, 5 guards and 10 inmates per yard, data collection will be carried out by the application of surveys. The results obtained in this investigation will allow us to know what is the current diagnosis of the penitentiary center. The results will show the current situation of the penitentiary center, as well as the inmates, seeing if social marketing programs are applied in the re-socialization and look at its impact when reintegrating into society.

**Keywords:** Social Marketing, marketing mix, prisons.

\* Licenciada en Administración de empresas. Msc. Mercadeo. Doctora. Ciencias Gerenciales Docente en la Universidad de la Guajira (UNIGUAJIRA) Colombia. Email: [ncantillo@uniguajira.edu.co](mailto:ncantillo@uniguajira.edu.co) Teléfono: 0057+3015258139 Colombia.

\*\*Licenciado en Relaciones internacionales. Especialización Educación en Derechos Humanos. Msc. Gerencia de Mercadeo. Doctor Ciencias Gerenciales. Phd Gerencia en las Organizaciones. Docente en la Universidad de la Guajira (UNIGUAJIRA) Colombia Email: [cjuliop@uniguajira.edu.co](mailto:cjuliop@uniguajira.edu.co) Teléfonos: 0057-300-8085672 (095) 7280428 Colombia.

## **Introducción**

Colombia es un país de contrastes, aduciendo las excelentes políticas económicas, de desarrollo y encontrándose a la vanguardia de la economía latinoamericana, al mismo tiempo se encuentra la otra cara donde se vive una realidad diferente, los problemas sociales que aquejan a la población en todos sus sectores, empezando por los desplazamientos, la criminalidad, el desempleo, los diferentes actores del conflicto tales como; las Bacrim (bandas criminales), los grupos guerrilleros, el narcotráfico y la pobreza extrema, por último y siendo la razón principal de esta investigación, tenemos el sistema penitenciario, que por las razones expuestas anteriormente ha tenido un incremento desbordado en su población de internos.

Siguiendo con la temática, como lo manifiesta la revista semana, caracol radio y diario la Republica el 10 de febrero de 2014 ([www.pulzo.com/.../colombia-es-el-tercer-pais-de-latinoamerica-con-mas-presos](http://www.pulzo.com/.../colombia-es-el-tercer-pais-de-latinoamerica-con-mas-presos)), aduce que en total hay 120.623 personas que pagan penas judiciales en 138 cárceles y donde su capacidad es de 75.726, ocupando el tercer lugar en América Latina con más reclusos. La cárcel de Riohacha (La Guajira) tiene un hacinamiento del 600%, siendo la más alta del país.

Lo anterior descrito, hace pensar y reflexionar ¿Cómo es el manejo que se le da a la resocialización en los centros penitenciarios? El panorama es desalentador referente al tema. Por todo lo anterior descrito se vio la necesidad de hacer ver como la aplicación del Marketing Social en el centro penitenciario debería ayudar a modificar el comportamiento y la conducta de los reclusos y de esta manera lograr un efecto positivo en estas personas durante y después del cumplimiento de sus penas. El marketing social ayuda a cumplir unos objetivos dentro de esta población como son, enseñar programas educativos, estimular acciones para inducir a los reclusos a tomar buenas decisiones y por ultimo ayudar a cambiar los comportamientos nocivos.

La resocialización es relevante dentro de los centros penitenciarios, razón por la cual se debe tomar como punto de referencia para estos programas la aplicación del marketing social. Motivados por lo anterior, los investigadores buscan la manera de analizar la problemática carcelaria existente en cuanto a la resocialización y su reintegro a la sociedad, deseando que la investigación genere resultados en cuanto a la forma como los individuos salen de estos centros y



si se conservaron lo mismo, mejor o si su conducta desmejoro, conociendo los resultados se presentan alternativas al centro penitenciario para que mejore la calidad de vida de estas personas.

## **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **MARKETING Y SU ENTORNO**

Hablar de marketing es hablar de presencialidad por encontrarse inmerso en todos los escenarios, el mundo cada vez más exigentes, competitivo y globalizado donde las limitaciones existen solo para aquellas organizaciones que no están a la vanguardia y a la falta de proactividad dentro de los procesos tanto internos como externos. Por lo anterior empezaremos a dar respuesta a muchos interrogantes de esta investigación, por consiguiente definiremos desde el punto de vista de varios autores la importancia y trascendencia del marketing dentro de los diferentes escenarios.

Stanton, Etzel, Walter, (2013), manifiesta al respecto que, la mercadotecnia o marketing es un sistema total de actividades de negocios diseñados para planear, fijar precios, promocionar y distribuir productos y servicios que satisfagan las necesidades a los mercados objetivos para lograr las metas organizacionales, donde el sistema de actividades de negocios debe orientarse hacia el consumidor reconociendo y/o satisfaciendo de modo efectivo las necesidades del cliente.

Para el investigador, el concepto de marketing no es una definición sobre lo que es y lo que hace, se trata de una forma de pensar, una filosofía de dirección, una actitud, sobre cómo debe entenderse y llevar a cabo una buena relación de intercambio con los diferentes grupos de interés que forman a las organizaciones.

### **EL MARKETING SOCIAL DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES**

Hawkins y otros (2004) afirma que el Marketing Social es la aplicación de las estrategias y tácticas de marketing para modificar o crear comportamientos, que tienen un efecto positivo en las personas a quienes están dirigidas o en la sociedad en su conjunto. Lo mismo que con la estrategia de marketing comercial, la estrategia de marketing social requiere una comprensión cabal del comportamiento del consumidor.

Por su parte, Pechmann (2002) Da la siguiente definición del marketing social, “es el proceso de promoción para cambiar el comportamiento individual con el fin de aliviar los problemas

sociales. Este proceso incluye el uso de las cuatro Ps (Producto, Precio, Plaza y Promoción), investigación de la audiencia, análisis competitivo y enfoque en el intercambio”.

Así mismo Pérez (2004) expresa que “el marketing social es una disciplina de las ciencias sociales y económico - administrativas que estudia e incide en los procesos de intercambio en beneficio de las partes involucradas y de la sociedad en general: este intercambio se presenta entre el agente de cambio, quien identifica el problema social, estudia la población objetivo y detecta sus necesidades para diseñar, planear, administrar e implementar de manera solidaria y coparticipativa los programas sociales, en beneficio de la persona afectada y de la sociedad en general”.

Kotler y Zaltman (2002) define el marketing social como “el diseño, implantación y control de programas que buscan incrementar la aceptación de una idea o causa social en determinados grupos objetivo”.

Haciendo alusión a la temática, los investigadores se compaginan con las ideas y la forma de pensar de Hawkins y otros, ya que ellos son muy puntuales y nos conducen a la forma como se deben comportar las organizaciones en la aplicación de las estrategias para lograr el mejoramiento no solo de los individuos sino del cambio que se puede producir en la sociedad. Por lo anterior se puede avizorar que el Marketing Social constituye hoy día un agente de cambio, promotor tanto de ideas como prácticas sociales y su propósito último es cambiar la conducta humana para que se refleje en los medios donde él actúa y en su entorno a la vez.

#### OBJETIVOS DEL MARKETING SOCIAL

En función del tipo de ideas o causas sociales propuestas, se puede clasificar los objetivos del marketing social de la siguiente forma:

- a) Proporcionar información. Hay muchas causas sociales que tienen como objetivo informar o enseñar a la población. Es llevar a cabo programas educativos, tales como las campañas de higiene, nutrición, concientización de problemas del medio ambiente y de más.
- b) Estimular acciones beneficiosas para la sociedad. Una clase de causas sociales que trate de inducir al mayor número posible de personas a tomar una acción determinada durante un período de tiempo dado.

c) Cambiar comportamientos nocivos. Inducir o ayudar a las personas a cambiar aspectos de su comportamiento que pueda beneficiarles.

## **TIPOS DE MARKETING SOCIAL.**

Pérez (2004) refiere que durante los últimos cincuenta años el marketing ha dado como resultado una diversidad de estrategias metodológicas que, desde un enfoque relacional, pueden resumirse en tres grandes áreas:

1. Marketing Social Interno
2. Marketing Social Externo
3. Marketing Social Interactivo

1.- Marketing interno: Se presenta en los procesos administrativos de las organizaciones en la interacción con su personal. Es todo el esfuerzo que tienen que realizar una organización para que se comprendan los principios de marketing y para que se implemente como filosofía de la organización.

2.- Marketing externo: Es el proceso de comunicar, informar, dar a conocer, persuadir o educar a la población objeto o mercado meta. Informar sus servicios la misión y los valores. Estos mensajes pueden ser congruentes con la esencia misma de los servicios que se ofrece y definir los mecanismos de acceso para las personas que requieran de los servicios ofertados, de una manera clara, rápida y suficiente para cumplir las expectativas la diversidad de sus servicios orientados al bienestar de la comunidad, así como recibir información suficiente y oportuna de la población objeto o mercado meta.

3.- Marketing social interactivo: Es la aplicación de los principios de marketing al personal que tienen contacto directo con la población objetivo. Aparte de la capacitación que se proporciona mediante el programa de marketing interno es muy importante brindar una capacitación diferente a toda persona que tendrá contacto directo con el mercado meta.

A juicio del investigador, el marketing social entendido como un elemento de marketing no choca con la obtención de resultados económicos y con el logro de beneficios para la propia sociedad.

Cuando hacemos referencia al marketing social direccionado a los centros penitenciarios, se puede apreciar que las tres áreas son de importancia para el logro de su objetivo, ya que los cambios deben iniciar desde la parte interna de la organización para luego hacerlo extensivo a los de la parte externa mediante la interacción de los diferentes grupos de interés. Estas áreas permitirán un cambio no solo en los reclusos, sino también en la parte administrativa y operativa de los reclusorios.

## **IMPORTANCIA DE LA MEZCLA DEL MERCADEO SOCIAL**

Con relación a la mezcla de mercadeo, Kotler (2004) afirma que la misma constituye un elemento importante que debe considerarse al momento de formular estrategias de mercadeo, debido a que permite combinar las variables que las componen para provocar la respuesta deseada en el mercado meta.

En este orden de ideas, Pérez (2004), plantea que actualmente se utilizan de manera bien definida las siete Ps del marketing social, involucrando las cuatro Ps conocidas generalmente como producto, plaza, precio y promoción; con las tres Ps propias del sector servicios, personal, proceso, presentación. Dichas variables pueden ser diseñadas y controladas por toda organización preocupada por la generación de valor en un proceso de intercambio, beneficiando a las partes involucradas, es decir, los destinatarios (mercado meta), los agentes de cambio (organización que implanta el programa social), el público en general, el sector privado y el sector gubernamental.

### **Producto Social**

Según Pérez (2004), define el producto social como un bien, servicio y/o idea diseñada por toda persona física o moral como satisfactor de necesidades investigadas con anticipación y que generan valor a las partes intervinientes en el proceso de intercambio y a la sociedad en general. Este producto puede influir directa o indirectamente en las ideas, creencias, actitudes y valores de la población.

Al mismo tiempo Kotler (2004), se refiere al producto social como las ideas y las prácticas comercializadas a través de un programa social que buscan el bienestar integral de la sociedad. Las ideas pueden ser una creencia, una actitud o un valor y las prácticas son actos o conductas.

Para Pérez (2004), los productos sociales pueden ser intangibles o tangibles. Por último, se dice que el producto social es un bien tangible o intangible, creado por un agente de cambio con el fin de generar valor y bienestar de índole social.

### **Producto Intangible**

Expresa Pérez (2004) la idea social es la frase que se pretende posicionar de manera paulatina en la mente del consumidor y que busca el bienestar de la comunidad en general, por lo tanto un producto social difícilmente puede ser una idea aislada, por lo que el producto social

óptimo es aquel que tiene la combinación ideal de productos intangibles y tangibles. En este sentido, la evolución de una idea social puede originar de forma inminente creencias, actitudes, y valores.

A este respecto, el mismo autor considera, que la creencia se presenta en el momento en que la idea social ha sido aceptada por un gran número de personas de la población en general. La creencia posee un mayor arraigo que una simple idea y se trasmite más rápidamente mediante la interacción de las personas gracias a la publicidad de boca a boca.

En lo referente a las actitudes, Pérez (2004) manifiesta que todas las personas expresan diferentes actitudes frente a las situaciones cotidianas, a productos sociales, entre otros. Los componentes de una actitud son la parte cognitiva (nivel de conocimiento que se tiene en relación con la problemática social y de los productos que se desea posicionar en busca del bienestar de la comunidad), afectiva (comprende los sentimientos de agrado o desagrado que pueden tener o que se puedan formar las personas ante la exposición de los productos sociales).

Al hablar de valores, Pérez (2004) considera a los valores como creencias que gozan de un arraigo mayor en la población, de amplia cobertura y que se transmiten de generación en generación. Son distintivos de familias, comunidades y naciones como el valor de la vida, el respeto, la tolerancia, el trabajo y la libertad.

### **Producto Tangible**

Pérez (2004), establece cuatro niveles para un producto físico: a) Beneficio esencial: es la razón de ser de todo producto o servicio dirigido a la satisfacción de una necesidad debidamente explicada. b) Producto genérico: es la parte austera de los productos y/o servicios dirigidos a la satisfacción de la necesidad definida. c) Producto esperado: busca satisfacer las expectativas de beneficios que el usuario final tiene acerca del producto o servicios. d) Producto aumentado: se refiere a todas las modificaciones que se le puedan hacer al producto esperado y que generan valor para el usuario final.

Para el investigador, son bienes físicos que deben ser manufacturados, despachados y entregados, siempre en la búsqueda de satisfacer una necesidad.

## **Ciclo de Vida del Producto**

Todo producto tiene un ciclo de vida que consta de cuatro etapas en las que se puede desarrollar estrategias de marketing bien diferenciadas. En este orden de ideas, Pérez (2004) al referirse a los productos sociales, las plantea de la siguiente manera:

(a) Etapa de introducción: Contempla todas las ideas o productos sociales que se desean implementar en la sociedad en relación con lo cual no se tiene experiencia alguna y se desconoce la forma en que ha de reaccionar el mercado meta ante estas ideas que buscan el bienestar de la comunidad.

(b) Etapa de crecimiento: es la fase en la cual el mercado meta ya ha conocido y aprobado la idea o producto social. Representa el periodo de aceptación por parte de las personas de la comunidad y en el que más de dos organizaciones sin ánimo de lucro ofrecen productos sociales similares.

(c) Etapa de madurez: es el momento en el que la gran mayoría de las personas de la comunidad ha aceptado el producto social, en que la idea ha subsistido por años y se ha transmitido entre vecinos, amigos y familiares. En este lapso la cobertura del producto social llega a su exposición máxima.

(d) Etapa de declinación: es el periodo en el que la idea o producto social ya no son aceptados por la mayoría debido a la aparición de un producto social nuevo que cubre de manera más satisfactoria las necesidades y expectativas sociales del mercado meta.

## **Precio Social**

El precio desde la perspectiva de las organizaciones, es la única de las siete Ps de marketing social que genera ingresos. En este sentido, Pérez (2004) expresa, el precio desde la perspectiva de la población objetivo se puede basar en el beneficio que espera recibir del producto social, de ahí la necesidad de la elaboración de un análisis exhaustivo de la relación costo-beneficio que contribuya a maximizar el valor agregado de la población objetivo o mercado meta.

Para cuantificar el beneficio del producto es necesario identificar todos los atributos de valor para la población objetivo. De esta forma el valor de los servicios está basado en su proceso de

prestación, las instalaciones y el personal que lo otorga; el valor del personal se fundamenta en la calidad y competencia con que ofrece el producto social para cubrir las expectativas del usuario final; el valor de distribución o de ubicación de los centros que atienden a las personas que quieran y deseen demandar los productos y/o servicios.

Para el investigador, fijar precio presenta desafíos especiales en la mercadotecnia social. El precio que una fundación de caridad paga por sostener una causa social determinada se expresa en término del valor de la subvención en dinero. El precio que el público paga puede expresarse en términos de dinero, el tiempo y el esfuerzo que invierte para apoyar la causa.

En virtud de estas particularidades, los mercadólogos de instituciones no lucrativas con frecuencia han omitido pensar en el elemento de precio, al formular sus programas de mercadotecnia. Deben de tomar en cuenta no solo los desembolsos financieros directos que el vendedor social solicita de sus clientes objetivos, sino también el tiempo, esfuerzo o costos psíquicos involucrados. En esto se puede decir que tales vendedores operan a nivel de menudeo.

## **Plaza**

Pérez (2004) se refiere a la plaza como el esfuerzo que realiza la organización para poner a disposición de los usuarios los productos sociales, como los lugares físicos disponibles establecerse o la elaboración de alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas de la comunidad para que los productos sociales lleguen a través de sus estructuras al usuario final.

Según Kotler (2004), un canal de distribución es una red de instituciones y organismos involucrados en las tareas de deslazar productos sociales desde los puntos de producción hasta los puntos de consumo. En este sentido, en la mercadotecnia social el punto de producción, es la campaña de cambio social y los puntos de consumo son los destinatarios, en donde se ven involucradas una red de intermediarios.

Los intermediarios en una red de distribución dependen en alto grado unos de otros, pero sus intereses objetivos y recursos pueden ser divergentes, esta situación genera conflictos en el canal. Identificándose cuatro (4) enfoques para manejar el conflicto en un canal de distribución:

- (a) Cuando los intermediarios tratan de resolver sus conflictos mediante la negociación.
- b) Los intermediarios tratan de resolver un conflicto desde afuera utilizando las características de buenos líderes y mediadores respetados para ayudar a las partes a que solucionen el conflicto.
- (c) En ocasiones se realizan intentos por fortalecer los intereses recíprocos de los intermediarios.
- (d) El conflicto puede resolverse también a través de procesos legales.

El investigador, refiere que es labor de los entendidos en mercadotecnia crear la combinación eficiente para lograr la distribución eficaz de sus mensajes concretos. Es por ello que las campañas sociales además para convencer a la gente deben utilizar a los especialistas como principales canales de distribución, por ejemplo en las campañas para dejar de fumar se requiere la colaboración de médicos, a través de medios coercitivos o legales o alertando la colaboración mediante recompensas y beneficios.

### **Promoción**

Para Pérez (2004), la función primordial de la promoción consiste en dar a conocer, informar, recordar, educar, persuadir y concienciar al mercado meta o destinatarios acerca de los productos o a servicios de las organizaciones o agentes de cambio en la búsqueda del bienestar social, menciona las siguientes características de la promoción:

- (a) Dar a conocer, es una de las funciones básicas de la promoción y constituye una obligación de toda organización sin fin de lucro para difundir en la población en general y en un mercado meta todos los productos y/o servicios que se ofrece a la comunidad.
- (b) Informar, es otra de las funciones básicas de la promoción cuyo objetivo central es informar a la población en general acerca de la existencia de sus productos sociales, alcance y cobertura.
- (c) Recordar, cuando ya se ha dado a conocer e informado a la población acerca de los productos y/o servicios de la organización.
- (d) Educar, no siempre el cliente tiene la razón debido a la escasa información e ignorancia en relación con los productos sociales. Es por ello que este debe implementar fehacientemente en



lugares estratégicos para que también tenga influencia en los hogares o núcleos de integración de las familias, como escuelas, hospitales o centros de salud, lugares públicos de eventos masivos.

(e) Persuadir, es un esquema más complejo que el de la promoción, ya que no es suficiente informar y recordar para que los usuarios adquieran el producto social.

(f) Concienciar, la comunicación social busca que todos los individuos hagan conciencia de la problemática social para que el cambio de conducta provenga de la convicción del individuo y no de imposiciones o sanciones económicas y legales. El crear conciencia en marketing social está orientado a que el mercado meta comprenda la problemática social a través de casos de personas que, por no asumir la conducta deseada, han presentado la situación que se desea combatir.

### **Proceso**

Kotler (2004), Se refiere a la forma de la prestación del o los servicios o bien a la forma en que la población objetivo o mercado meta adquiere los productos y servicios sociales.

Los programas de calidad van orientados a contribuir a la mejora continua de los procesos desde la perspectiva de la satisfacción de la población objetivo.

Es importante resaltar que, asegurar un desempeño adecuado requiere planificar cada paso del proceso, mediante diagramas de flujo que detallen los procesos, los papeles y perfiles requeridos de las personas, el tiempo y los recursos físicos necesarios entre otros elementos.

### **El personal.**

Kotler (2004). Son todas aquellas personas que tienen contacto directo con la población objetivo o mercado meta y de quienes dependerán en gran parte la calidez y calidad de la prestación de los servicios o productos sociales. Todos los actores humanos que juegan un papel en la entrega del servicio y que influyen en las percepciones del comprador, a saber el personal de la compañía, el cliente y los otros clientes que se encuentran en el ambiente del servicio.

## **La presentación.**

Kotler (2004). Se refiere a la pulcritud de las instalaciones y de los lugares físicos donde se hará la prestación de los servicios o la entrega del producto social, así como la buena apariencia personal de la organización.

Por otro lado, la presentación, es el ambiente en el que se entrega el servicio y en el cual interactúa la empresa y el cliente; así como cualquier componente tangible que facilite. La evidencia física del servicio incorpora todas las representaciones tangibles, entre ellas folletos, membretes, tarjetas de presentación, formatos de reporte, señalización y equipos. En algunos casos se incluyen las instalaciones físicas en la que se ofrece el servicio, es decir el ambiente del servicio.

## **METODOLOGIA.**

El desarrollo del presente artículo, se analizara desde el campo metodológico como una investigación analítica, descriptiva, el diseño será no - experimental, transaccional - de campo, empleando a tal efecto una estrategia bibliográfica, donde se revisaran y consultaran fuentes doctrinales, y científicas disponibles en fuentes físicas y electrónicas, relacionados con el tema estudiado sobre la aplicación del marketing mix social en el centro penitenciario del departamento de la guajira. Para abordar este particular, se consultaron autores como Méndez (2011) y Hernández, Fernández y Baptista (2010) y Hurtado (2007).

## **CONCLUSIONES.**

Lo avizorado hasta el momento en el avance de la investigación en cuanto a la aplicación del marketing social en el centro penitenciario del departamento de la Guajira, se puede ir apreciando que en el momento no se encuentran plasmados programas de sociales dirigidos a la resocialización de los reclusos, bajo esta premisa podemos concluir que ellos no tienen la capacidad para adecuarse de una forma positiva en el medio que se encuentra y al que se va a enfrentar una vez terminada su condena.

Haciendo referencia al presupuesto, no se han encontrado partidas que vayan asignados al desarrollo de programas sociales en los centros reclusorios.

En cuanto a la infraestructura, no es la adecuada ni en capacidad para el sostén de la población que tiene, ni es la adecuada en cuanto a lo físico y sus diferentes servicios básicos.

La sobre población o hacinamiento, no permite el desarrollo personal y psicológico de los reclusos, como tampoco el espacio adecuado para cumplir el mínimo de su comportamiento personal y necesidades.

## **BIBLIOGRAFIA**

Brabeck (2005), Marketing Social Corporativo la Acción social de la empresa. Edt Pirámide. España.

Ferrell, O y Hartline, M (2012), estrategias de marketing-cengage editores, s.a, quinta edición, México.

Hernández, R.; Fernández, P. y Baptista, L. (2014), Metodología de la Investigación., McGraw Hill. México

Kotler, P (2004), Dirección de la Mercadotecnia. Séptima Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Kotler y Amstrong (2007), Marketing: Una perspectiva en América Latina. . Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Méndez, C (2011) Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Editorial Limusa. Cuarta Edición, Colombia

Pechmann, C (2002) psicología y Marketing. Iberoamericana, S. A. EUA.

Pérez, A (2004) Marketing social. Teoría y práctica. Pearson. México

Stanton, Etzel, Walker (2013), Fundamentos de Marketing, Mc Graw-Hill, México.

Vázquez, M (2006) “Marketing Social Corporativo”. En la Universidad de Malaga. España

Zeithalm y Bitner (2002) Calidad Total en la Gestión de Servicios. New York. Freespress.

# EL NEGOCIO DE FRANQUICIAS: INVERSIÓN SOSTENIBLE EN LA ECONOMÍA VENEZOLANA. VISIÓN FENOMENOLÓGICA

Ana Ysolina Soto \*

9JJGH-34

## Resumen

La investigación se aproxima fenomenológicamente a analizar la percepción de las franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana. Sustentada en Martínez (2011) y Soto (2013). Esta aproximación partió de entrevistas en profundidad realizadas a seis franquiciantes de ambos sexos que laboran en diversas Franquicias del país. Los Momentos y Reducciones fenomenológicas generaron Categorías esenciales/sintetizadas referidas a Desde el punto de vista de: la inversión inicial, la marca, la economía venezolana, la evaluación del impacto y el futuro de negocio en Venezuela. Las reflexiones muestran que ante la situación del país se decantaron en señalar ser optimistas y aseguraron que aguantarán el embate de la crisis ya que están preparados para ello por lo creativo del negocio y lo replicable.

**Palabras Clave:** Negocio de franquicias, inversión sostenible, análisis fenomenológico

## THE FRANCHISE BUSINESS: SUSTAINABLE INVESTMENT IN THE VENEZUELAN ECONOMY. PHENOMENOLOGICAL VISION

### Abstract

The research is approached phenomenologically to analyze the perception of franchises as a sustainable investment in the Venezuelan economy. Sustained in Martinez (2011) and Soto (2013). This approach was based on in-depth interviews with six franchisors of both sexes who work in various franchises in the country. The Phenomenological Moments and Reductions generated essential / synthesized Categories referred to from the point of view of: the initial investment, the brand, the Venezuelan economy, the evaluation of the impact and the future of business in Venezuela. The reflections show that in view of the situation in the country they decided to be optimistic and assured that they will endure the onslaught of the crisis since they are prepared for it because of the creative nature of the business and the replicability.

**Keywords:** Franchising business, sustainable investment, phenomenological analysis

\* Lcda. Administración de Empresas (UNA). MSc. en Educación Abierta y a Distancia (UNA). Dra. Ciencias. Mención Gerencia (URBE). Post Doctorado en Gerencia en las Organizaciones (URBE). Miembro del Consejo de Apelaciones de la UNA. Profesor titular de la UNA-Zulia. Docente de pregrado y Postgrado de la UNA. Responsable de la Unidad de Investigación y Postgrado de la UNA-Zulia. Investigadora adscrita a la Línea Fenomenología de la Educación a Distancia de la Dirección de Investigaciones de la UNA. Ex Coordinador de la UNA-Zulia. Miembro del Comité editorial de la Revista REDIELUZ. Investigadora PEII nivel C. anaysolina@gmail.com .

## Introducción

Se podría iniciar contextualizando el negocio de las franquicias en Venezuela cuando se instala Kentucky Fried Chicken (KFC) a finales de la década de los 70's, luego en los años 80's, llegan al país las cadenas de comida rápida Burger King en 1980 y Pizza Hut en 1982, quienes junto a KFC se convierten en las empresas precursoras de las franquicias en el país. Ya para principios de los años 90's comienzan a instalarse los primeros conceptos diferentes a la comida rápida, y asimismo, empiezan a llegar cadenas de comida de diferentes partes del mundo como: España, Italia, Alemania, Francia y Canadá; todo esto producto del desarrollo que en esos países había tenido el negocio de franquicias.

Realmente, producto de los esfuerzos de grupos de emprendedores venezolanos y bajo el impulso de la Cámara Venezolana de Franquicias (PROFRANQUICIAS), causaron el boom del negocio de franquicias en el país, desarrollando muchos conceptos criollos, altamente competitivos y exitosos, que comenzaron a ocupar, espacios privilegiados en el ya competido mercado de las cadenas de franquicia en Venezuela. Es así, como la economía nacional acoge sin titubeo este tipo de figura comercial; donde los emprendedores decidieron vincularse con esta nueva forma de hacer negocio. Inicialmente, el impacto de las franquicias en Venezuela se reflejó en 8% del Producto Interior Bruto, lo que se consideró optimista para un país con altas posibilidades de reactivación.

En concordancia con lo anterior, Prieto, Zerpa y Martínez (2008), expresan que en este sistema de inversión comercial, se destacan varias empresas venezolanas de larga trayectoria como por ejemplo Chip-a-cookie, American Hot Dogs, Chipi's Burger, McDonalds, Arturos, Wendys, Pepsi. Igualmente, existen cadenas de farmacias y heladerías entre otras, que se han posicionado del mercado, tales como marcas reconocidas, en un mercado altamente competitivo y dominado en su mayoría por marcas internacionales. Muchas empresas locales aprovechan el impulso adquirido por la franquicia como concepto de negocio exitoso incluso dentro de una economía inestable, para expandirse fuera de sus fronteras.

Tomando en consideración que en Venezuela existe una fuerte dependencia de la economía nacional del sector petrolero, así como un mercado laboral con altos índices de desempleo, sin embargo, el negocio de franquicia se presenta como una alternativa viable para canalizar la problemática de la informalidad laboral en el país (Páez, 2017). Ante esta situación, los emprendedores y franquiciados tiene ya la experiencia del negocio y pueden informar que dicha actividad puede representar un sistema alternativo de inversión sostenible, que de alguna manera se ha convertido en un sistema generador de empleo. El Fondo Monetario Internacional (FMI) presentó sus pronósticos de las economías de América

Latina y el Caribe. De Venezuela destaca la tasa de desempleo en también aumentará del 18,1% en 2016 al 21,4%.

Según PROFRANQUICIAS (2015), una gran parte de las franquicias del país se dedican a la comida rápida, y según estadísticas mundiales, el sector de comida rápida ha descendido a un 20% del universo de franquicias, ya que el mayor crecimiento en los últimos 3 años ha ocurrido en el sector de ropa y accesorios personales, con un 30% aproximado del total mundial. Se podría señalar que los números que actualmente arroja Venezuela, señalan una etapa de madurez temprana en el sector, en donde irrumpe con mayor fuerza lo que más se adapta a la realidad socio-económica del país, la comida rápida.

Al indagar sobre estudios de percepción que tienen los franquiciados acerca de las franquicias como un sistema alternativo de inversión sostenible, no se encontraron investigaciones que hubiesen estudiado esta realidad desde las voces de ellos. Razón por la cual, siendo las franquicias un negocio que ha generado empleo, la vivencia de los franquiciados, sólo puede ser deducida de la expresión que a este respecto hacen los mismos; entonces es razonable que desde la perspectiva fenomenológica se pueda indagar sobre la manera como perciben o experimentaron de manera muy interna el negocio de las franquicias como un sistema alternativo de inversión sostenible generador de empleo en Venezuela.

Todos estos enunciados expresados constituyen el motor que lleva a realizar este estudio, que con su carácter de aproximación fenomenológica aborda ese estado de ánimo en un grupo de franquiciados, que permita analizar fenomenológicamente la percepción que tienen ellos ante esta interrogante ¿Será posible considerar el negocio de franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana? lo cual se constituye en el objetivo que lleva a realizar este estudio.

El estudio quedó estructurado en *Una mirada a la Realidad*, donde se trata la realidad o contextualizando el estudio en el negocio de las franquicias en Venezuela, *Referentes para el diálogo de saberes*, aquí se versará sobre la Franquicia como negocio, la inversión inicial en una Franquicia y el Impacto de las franquicias en Venezuela. También se presenta la *Bitácora para el viaje fenomenológico*, *Develando la realidad* y las *Reflexiones finales*, donde me permito meditar sobre las respuestas que dieron los franquiciados para considerar que el negocio ha contribuido con la renta fiscal, tanto en municipios como al nivel nacional y también el desarrollo de productos venezolanos. Todo esto soportado en las Referencias Bibliográficas.

## Referentes para el diálogo de saberes

### *La Franquicia como Negocio*

La franquicia como estrategia de comercialización y expansión, que parte como un negocio independiente, debe superar obstáculos, y consolidar una buena estructura operativa y administrativa que demostrará ser sólida y probada, para así conseguir minimizar la posibilidad de riesgo o fracaso por parte del franquiciado. Sin embargo, franquicia y negocio independiente van de la mano, pues primero se debió empezar con uno, para llegar al otro. Se evidencia entonces que son un esfuerzo conjunto para conseguir que el negocio independiente se desarrolle de tal forma que, la franquicia minimice sus posibilidades de riesgos en un futuro (Rodríguez, 2010).

### *Inversión Inicial de una Franquicia*

Un potencial franquiciado cuando tiene la posibilidad de integrarse en una enseña o marca distintiva de una franquicia debe disponer de capacidad financiera o recursos económicos suficientes (Bordonaba, Lucía y Polo, 2006) que le permitan realizar el primer pago inicial exigido por el franquiciador relacionado con la inversión inicial. Grace y Weaven (2011) demuestran que la percepción del riesgo de la inversión asociado con el funcionamiento de un negocio de franquicia se reducirá al mínimo y reforzará las inversiones futuras en la franquicia, si se cumplen las condiciones esperadas por el franquiciado: la calidad en el funcionamiento de su establecimiento y la percepción de recibir lo invertido. La reducción del riesgo de la inversión mejorará la evaluación positiva del franquiciado sobre la satisfacción de su relación actual con el franquiciador.

Ayup y Calderón (2014), empleando argumentos de la Teoría de las Señales, afirmaron que la valoración de marca en la franquicia es aún insuficiente; estos negocios estimulan el desarrollo económico de los países emergentes como los latinoamericanos. Razón por la cual, la interacción de la teoría de marketing relacionando el valor de marca y la franquicia en un marco de comercialización, aunado a la incorporación de una perspectiva teórica de la literatura de franquicia, que ayuda a explicar el efecto de las señales del franquiciador en el crecimiento de la firma.

De acuerdo con lo anterior, y dado que la decisión última de franquiciar un establecimiento la toma el potencial franquiciado, las enseñas o marca distintiva de franquicia que exijan elevadas cantidades de inversión tendrán menos establecimientos franquiciados que aquellas que exijan menos cantidad de

inversión inicial (Alon, 2009; Lafontaine y Slade, 1998 y Shane, Sankar y Aravindakshan, 2006). Asimismo, la valoración de las marcas globales, entre las que están muchas marcas de franquicias por su carácter multinacional, parece obedecer a señales variadas. Los futuros franquiciados tienen una amplia gama de oportunidades de franquicias para seleccionar. Este es el mercado en el que compiten los franquiciadores, ellos desarrollan una marca de franquicia con la cual diferencian su oportunidad de negocio para atraer a los interesados en una franquicia (Michael y Combs, 2008).

### *Impactos de las franquicias en Venezuela*

Es casi imposible pasar por alto los aportes de la investigación realizada por Osta (2010) acerca de la determinación del impacto que las franquicias han tenido en Venezuela. Dicho impacto se ve reflejado en el posicionamiento que el concepto ha alcanzado en el general de la población. Al respecto, Bittan (2011) complementa indicando que el mercado de Venezuela para la franquicia se ha convertido en una interesante opción para el inicio y desarrollo de importantes cadenas y nuevos conceptos, cuyo crecimiento es una realidad que se mantendrá en el tiempo, representando una excelente alternativa comercial. Este tipo de esquema de negocio se encuentra entre los de mayores éxitos del país y su crecimiento en los últimos años ha sido bastante prolífico.

En el análisis que proporciona Osta (2010) acerca de cada uno de los ámbitos considerando el caso de los franquiciantes y franquiciados, concluye que su impacto desde el punto de vista *personal* se evidencia cuando su participación en este tipo de negocios se convierte en sinónimo de desarrollo individual, aprendizaje, autorrealización. En cuanto al impacto en el *mercado*, considera que las franquicias han propiciado la introducción de nuevos conceptos, productos y servicios, mejores precios, promociones y publicidad, plazas y competencia, marcas comerciales nacionales e internacionales, destacando la importancia de la imagen corporativa, con estándares más elevados de calidad en productos y servicios innovadores, la integración de servicios y plazas donde los centros comerciales han sido clave, enfocados fundamentalmente hacia el cliente y su experiencia de compra. Esto, sin dejar de lado la evolución que ha experimentado el comportamiento de los potenciales franquiciados al momento de seleccionar sus opciones de inversión.

### **Bitácora para el viaje Fenomenológico**

El abordaje se dio mediante la adaptación del método fenomenológico, el cual según Martínez (2011), utiliza como procedimiento básico oír detalladamente a las personas para comprender sus experiencias y sobre esta base elaborar una estructura común representativa de su vivencia. Esta



adaptación partió de entrevistas a profundidad realizadas a seis (6) franquiciatarios, de ambos sexos, diferentes profesiones y mayor de cinco (5) años de experiencia en el negocio de Franquicias.

Las vivencias de las unidades informantes fueron obtenidas a través de entrevistas en profundidad focalizadas de manera individual. Una vez transcritas las mismas se pasó a la *Etapa Estructural* del método fenomenológico para el abordaje de la percepción de las franquicias como inversión sostenible, realizadas las descripciones protocolares de las entrevistas, siguiendo a Leal (2008), se procedió a su estudio y análisis, a fin de encontrar en ellas significados esenciales pasando por los siguientes pasos de reducción eidética:

1er paso: Se realizó una primera lectura de cada una de las **59** intervenciones verbales agrupadas por aspectos a las que ellas hacían referencia. Todo se hizo con la intención de tener una primera visión del *tema esencial* a que cada una de ellas se refería.

2do paso: Se realizó una segunda lectura de las **59** intervenciones verbales, agrupadas por aspectos, para identificar en cada una de ellas el tema central, para identificar el tema esencial en cada intervención, a manera práctica se le hicieron a éstas las siguientes preguntas ¿qué es lo que aborda el gerente-líder en esta descripción? ¿De qué trata esta intervención protocolar? De este modo se obtuvieron **51** temas esenciales.

3er paso: En este paso el trabajo consistió en revisar cada uno de los aspectos en los que se ubicaban los temas esenciales y de esta manera el investigador agrupaba dichos temas, de acuerdo a su similitud o semejanza entre ellos. Surgieron así un total de **5** categorías fenomenológicas esenciales sintetizadas. (Ver Tabla 1 y Figura 1).

**Tabla 1**

**Temas Esenciales y Categorías Fenomenológicas pertenecientes al Aspecto: Percepción de las franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana.**

| Temas Esenciales  | Categorías Fenomenológicas Esenciales/Sintetizadas            | Categorías Fenomenológicas Esenciales/Universales                        |
|---|---|--|
| <p><b>1.01.</b> Le vi la calidad del producto</p> <p><b>1.02.</b> El nombre del producto</p> <p><b>1.03.</b> Como el producto es percibido por el</p> | <p><b>Desde el punto de vista de la inversión inicial</b></p> | <p><b>Percepción de las franquicias como inversión sostenible en</b></p> |

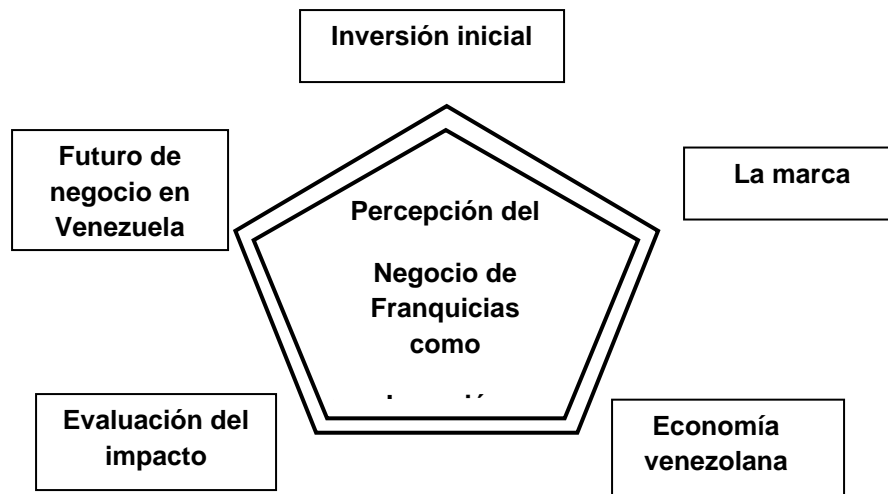
|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| <p>consumidor</p> <p><b>1.04.</b> El Análisis top of mind</p> <p><b>1.05.</b> Lo que se presenta primero en tu mente</p> <p><b>1.06.</b> Análisis de marcas fuertes y marcas débiles</p> <p><b>1.07.</b> El aspecto aspiracional</p> <p><b>1.08.</b> Aspirar ir a alguna franquicia pero no puedes por razones de dinero</p> <p><b>1.09.</b> Se tiene el trabajo hecho a nivel de publicidad</p> <p><b>1.10.</b> Se está adquiriendo el top of mind no lo tienes que construir</p> <p><b>1.11.</b> No hay que construir el punto o plusvalía</p> <p><b>1.12.</b> El punto, ahorra un esfuerzo que es muy cuesta arriba</p> <p><b>1.13.</b> El punto cuesta mucho dinero.</p> <p><b>1.14.</b> El día que aperturas, tienes una cola que está esperando para entrar</p> <p><b>1.15.</b> El cliente ya existe, no hay que buscarlo</p> |   | <p><b>la economía venezolana</b></p> |
| <p><b>1.16.</b> Como los publicistas miden la fuerza de una marca.</p> <p><b>1.17.</b> Si la gente ya conoce la marca va a acudir al local o negocio</p> <p><b>1.18.</b> La marca existe</p> <p><b>1.19.</b> La gente la conoce</p> <p><b>1.20.</b> Hay garantía de que se está adquiriendo una marca</p>   | <p><b>Desde el punto de vista de la marca</b></p> |                                      |

**Temas Esenciales y Categorías Fenomenológicas pertenecientes al Aspecto: Percepción de las franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana.**

| Temas Esenciales  | Categorías Fenomenológicas Esenciales/Sintetizadas              | Categorías Fenomenológicas Esenciales/Universales   |
|---|---|---|
| <p>1.21. El país tiene un mayor índice de consumismo</p> <p>1.22. Al venezolano le encanta comprar</p> <p>1.23. Al venezolano le encanta gastar</p> <p>1.24. El cliente está dispuesto a ir a visitarla</p> <p>1.25. Existe una base de clientes que visitan el negocio.</p> <p>1.26. Clientes fieles a tu marca.</p> <p>1.27. Con herramientas para salir de la crisis que atraviesa el país.</p>  | <p><b>Desde el punto de vista de la economía venezolana</b></p> |   |
| <p>1.28. Ejerce un impacto positivo definitivamente</p> <p>1.29. La generación de empleos se incrementó</p> <p>1.30. El incremento en la calidad de los productos se disparó</p> <p>1.31. Salió ganando el consumidor venezolano con la explosión de franquicias</p> <p>1.32. Ha habido en Venezuela guerra de calidad de productos</p> <p>1.33. Producto de la competencia hay una guerra de buenos precios.</p> <p>1.34. Creación de puestos que antes no existían.</p> <p>1.35. Generación de renta fiscal, tanto municipales y nacionales</p> <p>1.36. Se incrementó el desarrollo de productos venezolanos</p> | <p><b>Desde la evaluación del impacto</b></p>                   | <p><b>Percepción de las franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana</b></p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>1.37.</b> Se impulsa el desarrollo de la industria nacional</p> <p><b>1.38.</b> Hay necesidad de desarrollar a proveedores nacionales ante la crisis de insumos importados.</p> <p><b>1.39.</b> Se sustituyeron las papas fritas por yuca o batata a través de productores nacionales</p>  |   |  |
| <p><b>1.40.</b> Las franquicias deben seguir creciendo.</p> <p><b>1.41.</b> En la crisis económica todos los negocios se contraen.</p> <p><b>1.42.</b> Hay que estimular el consumo.</p> <p><b>1.43.</b> La franquicia baja su ritmo, se pone lenta.</p> <p><b>1.44.</b> El negocio baja el tamaño</p> <p><b>1.45.</b> El futuro es incierto pero prometedor.</p> <p><b>1.46.</b> Se seguirá invirtiendo pero no al mismo ritmo.</p> <p><b>1.47.</b> Aguantarán el embate de la crisis ya que se está preparado</p> <p><b>1.48.</b> Las más fuertes, más consolidadas se van a mantener.</p> <p><b>1.49.</b> Es un negocio rentable, próspero y generador de empleo.</p> <p><b>1.50.</b> No van a desaparecer a pesar de lo rudo de la crisis económica.</p> <p><b>1.51.</b> Están preparadas, se van a ajustar al tamaño en espera de mejores tiempos</p> | <p><b>Desde el futuro de negocio en Venezuela</b></p> |  |

Fuente: Soto (2017)



**Figura 1.** Estructura Global de la percepción del negocio de franquicias como inversión sostenible.  
**Fuente:** Soto (2017)

### **Develando la Realidad**

En esta parte se exponen los resultados de la presente investigación, partiendo de una mostración fenomenológica que vivencian los franquiciatarios en su desempeño en el negocio de las Franquicias, desde su perspectiva de informantes que constituyeron parte de la investigación, considerada como una estructura global, todo ello en estrecho vínculo con los aspectos contemplados en el estudio. Se muestra cuando hacen referencia a: *Desde el punto de vista de la inversión inicial, Desde el punto de vista de la marca, Desde el punto de vista de la economía venezolana, Desde la evaluación del impacto y Desde el futuro de negocio en Venezuela.*

En lo relacionado con la categoría fenomenológica esencial sintetizada *Desde el punto de vista de la inversión inicial*, los franquiciatarios expresan que está relacionado con: Como el producto es percibido por el consumidor, Aspirar ir a alguna franquicia pero no puedes por razones de dinero, No hay que construir el punto o plusvalía. Se presentan expresiones como las siguientes:

“...Porque tienes garantizado el éxito de tu negocio. Si la gente ya conoce la marca va a acudir a tu local o negocio, Ya se tiene el trabajo hecho a nivel de

publicidad, la marca existe, la gente la conoce, la consistencia debe ser la misma...” (I<sub>1</sub>).

“...Debes tener presente que con el negocio independiente, tienes que dar a conocer tu marca, tienes que hacer ofertas, tienes que hacer esfuerzos publicitarios enormes para crear un punto. Cuánto tiempo te toma para crear un punto. A diferencia, las franquicias tienen la belleza de que el día que cortas la cinta y aperturas tu franquicia tienes una cola que está esperando para entrar, casi no los tienes que buscar...” (I<sub>2</sub>).

En cuanto a la siguiente categoría relacionada con *Desde el punto de vista de la marca*, se manifestaban los informantes que Si la gente ya conoce la marca va a acudir al local o negocio, Hay garantía de que se está adquiriendo una marca, La marca existe, La gente al conocer la marca acude. Se presentan algunos ejemplos de sus expresiones:

“...Debes tener presente que con el negocio independiente, tienes que dar a conocer tu marca, tienes que hacer ofertas, tienes que hacer esfuerzos publicitarios enormes para crear un punto. Cuánto tiempo te toma para crear un punto. A diferencia, las franquicias tienen la belleza de que el día que cortas la cinta y aperturas tu franquicia tienes una cola que está esperando para entrar, casi no los tienes que buscar...” (I<sub>3</sub>).

“...Con el negocio independiente, tienes que dar a conocer tu marca, tienes que hacer ofertas, tienes que hacer esfuerzos publicitarios enormes para crear un punto. Cuánto tiempo te toma para crear un punto. A diferencia, las franquicias tienen la belleza de que el día que cortas la cinta y aperturas tu franquicia tienes una cola que está esperando para entrar, casi no los tienes que buscar...” (I<sub>5</sub>).

De igual manera, en lo atinente a la categoría *Desde el punto de vista de la economía venezolana*; Los temas se centraron en señalar: El país tiene un mayor índice de consumismo, Al venezolano le encanta comprar, Clientes fieles a tu marca, es una alternativa para salir de la crisis. Se presentan los comentarios que los informantes hacían al respecto:

“...Al venezolano le encanta comprar, le encanta gastar, por sabemos nosotros que una franquicia va a ser exitosa, porque está probado en el mercado, porque el cliente está allí dispuesto a ir a visitarte y gastar su dinero...” (I<sub>6</sub>).

“...Administrar lo que han construido en los buenos años, existe una base de clientes que visitan el negocio, clientes frecuentes o clientes fieles a tu marca y debes de alguna manera ser creativo para mantenerlos...” (I<sub>2</sub>).

“...En una economía como la nuestra tener información y capital relacional creo que es más valioso que nunca y si todo esto lo logras convertir además en información analizada, es decir, en conocimiento, puedes generar a futuro mejores prácticas de operación sobre la base de lo que has aprendido...” (I<sub>6</sub>).

Continuando con las categorías fenomenológicas sintetizadas que emergieron, surgió: *Desde la evaluación del impacto*, allí los temas se dirigieron a señalar: Ejerce un impacto positivo definitivamente, La generación de empleos se incrementó, El incremento en la calidad de los productos se disparó, son algunos. Algunos ejemplos de comentarios se presentan:

“...Un impacto positivo definitivamente. Desde que las franquicias se instalaron en Venezuela la generación de empleos y sobre todo el incremento en la calidad de los productos se disparó. Quien salió ganando fue el consumidor venezolano con la explosión de franquicias que ha habido en Venezuela producto de la guerra de calidad y una guerra de buenos precios...” (I<sub>1</sub>).

“...Un sistema que sin duda alguna ha contribuido al mejoramiento del sector terciario de la economía porque ha generado nuevos estándares de calidad, producto, y calidad y servicio de atención al cliente. Todo esto ligado al desarrollo del sector de los centros comerciales...” (I<sub>2</sub>).

Cerrando con la última categoría fenomenológica esencial sintetizada denominada *Desde el futuro de negocio en Venezuela*, aspecto este que fue dimensionado a través de los siguientes temas esenciales: Aguantarán el embate de la crisis ya que se está preparado, El futuro es

incierto pero prometedor, No van a desaparecer a pesar de lo rudo de la crisis económica, Es un negocio rentable, próspero y generador de empleo. Los comentarios fueron muy reveladores:

“...Las franquicias aguantarán el embate de la crisis ya que se está preparado. Las franquicias más fuertes, más consolidadas se van a mantener. Es un negocio rentable, próspero y generador de empleo. No va a desaparecer a pesar de lo rudo de la crisis económica. ...” (I<sub>2</sub>).

“...Entonces es un escenario complicado mas no imposible. El venezolano es emprendedor por naturaleza, el venezolano siempre busca la manera de resolver y al mismo tiempo el mercado, el cliente, el ciudadano venezolano ya se acostumbró al nivel de calidad que ofrece la franquicia y por lo tanto la gente lo sigue demandando y mientras la gente lo siga demandando siempre va haber emprendedores que sean capaces de ofrecerlo, con más dificultades, si. Pero al mismo tiempo la ciudadanía va adquiriendo conciencia de la importancia de la figura de la empresa privada como generador clave de la prosperidad y productividad...” (I<sub>4</sub>).

### **La Triangulación para dar validez interna al estudio**

En el ámbito de la investigación cualitativa el concepto de validez es fundamental, desde el punto de vista epistemológico, para garantizar la pertinencia de lo encontrado, en términos de asegurar que lo que se pretende estudiar sea efectivamente ajustado o estudiado. Razón por la cual se han desarrollado técnicas como la *triangulación*, la cual permite fortalecer los criterios de validez asociados a una investigación particular. Soto (2013) señala que la triangulación es un proceso de recopilación de datos desde tres perspectivas diferentes tiene un fundamento epistemológico sólido, en la cual cada vértice del triángulo posee una única situación epistemológica en relación al acceso de datos relevantes en cuanto a las experiencias de: (a) los franquiciantes, (b) experto con más de 27 años en el negocio de Franquicias quien tienen estrecha relación con el negocio y ha ocupado cargo en la directiva de la Cámara Venezolana de Franquicias, y (c) los teóricos del negocio de Franquicias en el exterior y en Venezuela. Todo evidenciado en Cuadro 1.

Precisando, las tres visiones planteadas anteriormente completan el triángulo, obteniendo elementos esenciales de significado acerca de las experiencias de los franquiciantes involucrados en el estudio, en cuanto la triangulación asumida implica diversa data, por tanto se podría concluir que el investigador al interpretar los fenómenos devela los significados que tienen para los sujetos estudiados no los inventa simplemente los des-vela; ya que desvelar es quitar el velo



que cubre la realidad, es quitar lo accidental para quedarse con lo esencial, por eso el investigador cualitativo muestra lo que los sujetos piensan, creen, sienten, saben y esperan.

**Cuadro 1**

**Proceso de Triangulación para el abordaje la percepción de las franquicias como inversión sostenible**

| Visión de los Franquiciantes   | Visión de los Teóricos  | Visión de un Experto  |
|--|---|---|
| <b>Percepción del negocio como sistema alternativo de inversión</b>  |   |   |
| <p>“...la ventaja más importante es que estas iniciando un negocio que no necesariamente está comenzando desde cero. Estas uniéndote a una red que puede tener mucho tiempo en el mercado, ser reconocida, tener éxito ya...” (I<sub>2</sub>).</p> <p>“..Las franquicias para mi tiene la siguiente ventaja, son que el modelo existe, y que ha sido probado...también funciona...” (I<sub>1</sub>).</p> | <p>Olmos (2010), El negocio de la franquicia debe contemplar toda una serie de elementos que le proporcionan validez, claridad y estructura para el desarrollo satisfactorio de las partes. Son estos elementos, los que le otorgan el carácter especial que posee esta forma de comercio asociado, y que le ha permitido replicarse con gran velocidad en Venezuela.</p>               | <p>Desde la óptica del franquiciante el aspecto más determinante de acuerdo a la base de la experiencia en la Cámara es hacer conciencia que desde el momento en que tú te conviertes en una franquicia sea de lo que sea que hagas abres una segunda unidad de negocio y te conviertes en un nuevo tipo de empresa, digo una empresa de servicios y quienes son tus principales clientes, tus futuros franquiciados.</p> |
| <p>“...En una economía como la nuestra tener información y capital relacional creo que es más valioso que nunca y si todo esto lo logras convertir además en información analizada, es decir, en conocimiento, puedes generar a futuro mejores prácticas de operación sobre la base de lo que has aprendido...” (I<sub>6</sub>).</p>   | <p>Grace y Weaven (2011), demuestran que la percepción del riesgo de la inversión asociado con el funcionamiento de un negocio de franquicia se reducirá al mínimo y reforzará las inversiones futuras en la franquicia, si se cumplen las condiciones esperadas por el franquiciado: la calidad en el funcionamiento de su establecimiento y la percepción de recibir lo invertido</p> | <p>Nuestra economía que es tan complicada y con tantos vericuetos donde todos los días surgen nuevas regulaciones, y si no surgen nuevas cambian las actuales o si no cambian las actuales están a discrecionalidad de los funcionarios es más importante que nunca tener una red donde tú puedas compartir e intercambiar información.</p>   |

**Fuente:** Soto (2017)

**Reflexiones Finales**

El estudio realizado en varias ciudades de Venezuela, cuyo objeto de estudio fue: analizar fenomenológicamente la percepción que tienen ellos ante esta interrogante ¿Será posible considerar el negocio de franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana? el cual es totalmente de carácter cualitativo, donde los franquiciantes de dichas ciudades participaron a través de las entrevistas en profundidad de la cual se extrajeron sus expresiones orales, sentimientos y emociones; mostrando una actitud positiva y optimista a pesar de la turbulencia de la economía, reconociendo la realidad investigada y que es su día a día pues son empresarios las 24 horas del día.

El Contexto Empírico donde fue caracterizado el foco de estudio, remite a la reflexión sobre la manera como es considerado por los franquiciantes que fueron abordados, para que a través de sus vivencias dieran a conocer los aspectos básicos del negocio de franquicias, tal como opera en nuestro medio, de forma que, tanto las personas atraídas por la idea de conformar una empresa propia, así como las empresas interesadas en expandir su operación a través de este modelo, obtengan una visión integral de dicho negocio como de su operatividad.

Se podría señalar que *las Franquicias sistema alternativo de inversión sostenible generador de empleo*, como objeto de percepción y vivencia para un grupo de franquiciantes que gentilmente se constituyeron en los informantes del presente estudio, sobre la base de sus intervenciones verbales a este respecto se efectuó una mostración, expuesta dentro de un marco esencialmente cualitativo fenomenológico y discutido a la luz de planteamientos derivados de investigaciones sobre el tema en cuestión y diversas fuentes teóricas; mediante el análisis de sucesivas reducciones fenomenológicas de esa misma naturaleza, se llegó a la mostración de una estructura global conformado por seis elementos eidéticos; a saber:

Conceptualización propia y particular del significado de las Franquicias, la *Apreciación que hacen al negocio de Franquicias*, los *Aspectos* que hacen atractivo el negocio, la *Percepción* que tienen los franquiciados del negocio de Franquicias, la *Influencia* del sector franquicias en la generación de empleos en Venezuela y las *Propuestas o recomendaciones* que hacen a otro franquiciado que se inicia en el negocio de franquicias en Venezuela.

Las Franquicias sistema alternativo de inversión sostenible, como problema o asunto relativo a la gestión y evaluación de negocios, y como tópico de estudio posee una explicación de tipo

complementaristas pues ha recibido interpretaciones a su significado, a los efectos provenientes de las percepciones sobre dicho negocio en Venezuela desde diversas perspectivas tanto favorables y en otros momentos de cuidado ante la crisis económica, a los motivos que subyacen a la experiencia adquirida por ellos en el día a día en dicho negocio, así como los aspectos que les benefician o le limitan el desempeño que pone en evidencia que se trata de una vivencia real y explicable.

Las Franquicias sistema alternativo de inversión sostenible generador de empleo, como tópico de estudio mereció ser explorado desde la perspectiva de los franquiciantes que lo vivencian, especialmente por los alcances y repercusiones que significan y que trastocan sus emociones y su toma de decisión bien como opción personal o que obedece a aspectos financieros del negocio para su operatividad y cumplimiento con las normativas impuestas por el Franquiciado, permitió mostrar el lado sano, eficaz y adecuado de las realidades sociales que se viven en las Franquicias en la ciudad de Caracas, las cuales han sido escasamente investigadas bajo este enfoque cualitativo.

Enmarcado en las causas o motivos los franquiciantes precisaron diversas tendencias del hecho de ocurrencia de dicho enfoque desde la perspectiva del franquiciante y también desde la posición del franquiciado, describiendo las condiciones para cada parte, sus ventajas y desventajas, las principales diferencias con el sistema de concesión y de agencias que son modelos de distribución con los que comúnmente se confunde.

A manera de cierre de las reflexiones, se puede afirmar que desde la percepción de los franquiciantes, quienes en sus diferentes intervenciones dieron respuesta a la interrogante ¿Será posible considerar el negocio de franquicias como inversión sostenible en la economía venezolana? Que es totalmente posible porque el negocio de franquicias está incursionando en nuevos espacios, tipo de locaciones, regiones y países, porque las franquicias de hoy están muchísimos mejor preparadas para enfrentar los problemas en estos tiempos tan turbulentos de la economía venezolana.

Otras de las razones que argumentaban era que la franquicia como negocio, sin duda alguna, ha contribuido al mejoramiento del sector terciario de la economía porque ha generado nuevos estándares de calidad, producto, y calidad y servicio de atención al cliente; todo esto ligado al desarrollo del sector de los centros comerciales. Esto es razonable ya que el venezolano es

emprendedor por naturaleza, siempre busca la manera de resolver; al mismo tiempo el mercado, el cliente, el ciudadano se acostumbró al nivel de calidad que ofrece la franquicia y por lo tanto la gente lo sigue demandando y mientras la gente lo siga demandando el negocio de franquicias si se puede considerar como una inversión sostenible en la economía venezolana.

#### Referencias Bibliográficas

- Alon, A. (2009). Resultados de la empresa de franquicia desde la perspectiva de las redes sociales. *EsicMarket*, 133, 113–132.
- Ayup-González, J. y Calderón-Monge, E. (2014). Señales de valor de marca de las franquicias en México. Su efecto en el crecimiento del sistema franquiciador. *Estudios Gerenciales* 30 134–144
- Bittan, M. (2011). Franquicias, Esquema de Negocios e Integración Comercial. Revista *El Mundo, Economía y Negocios* agosto. Caracas Venezuela.
- Bordonaba, V., Lucía, L. y Polo, Y. (2006). Valoración de los recursos intangibles: Un análisis empírico para el sector de la franquicia. *Tribuna de Economía*, 829, 177–188.
- Grace, D. y Weaven, S. (2011). An empirical analysis of franchisee value-in-use, investment risk and relation satisfaction. *Journal of Retail*, 87 (3), 366-380.
- Lafontaine, F. y Slade, M. (1998). **Incentive contracting and the franchise decision** (NBER Working Paper #6544). Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research Inc
- Leal, N. (2008). *Fenomenología de la conciencia del estudiante de la UNA*. Caracas: Fondo editorial IPASME
- Martínez, M. (2011). **El Comportamiento Humano: Nuevos métodos de investigación**. Tercera Edición. México: Editorial Trillas.
- Michael, S. C. y Combs, J. G. (2008). Entrepreneurial failure: The case of franchisees. *Journal of Small Business Management*, 46(1), 73–90.
- Osta Trestini, K. (2010). Determinación del Impacto de las Franquicias en Venezuela. *Revista Ingeniería Industrial*. Valencia: Universidad de Carabobo. Dirección de Medios y Publicaciones. Año 3, Vol. II, No 4. p. 39-64.

**Páez, Ch. (30/07/2017 9:54 AM). *El Carabobeño*. FMI: Venezuela tiene y mantendrá en 2017 la peor economía de la región. Recuperado de: <https://www.el-carabobeno.com/fmi-venezuela-mantendra-2017-la-peor-economia-la-region/>**

Prieto, A., Zerpa, L. y Martínez, M. (2008). La actividad económica informal y el negocio de franquicia en Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales* [online]. Vol.14, n.2, pp. 333-345.

PROFRANQUICIAS (2015). Franquicias en cifras... Revista Gerente Venezuela 301 Published on Sep 17,

Rodríguez, M. (2010). Contratos de franquicias en Venezuela. En *Diario El Universal*. Martes 21 de septiembre. Recuperado de: [http://www.eluniversal.com/2010/09/21/opi\\_art\\_contratos-de-franqui\\_21A4494251.shtml](http://www.eluniversal.com/2010/09/21/opi_art_contratos-de-franqui_21A4494251.shtml)

Shane, S., Shankar, V. y Aravindakshan, A. (2006). The effects of new franchisor partnering strategies on franchise system size. *Management Science*, 5, 773- 787

Soto, A. Y. (2014). **El liderazgo Responsable. Desde la perspectiva de los gerentes de las organizaciones. Una aproximación fenomenológica.** España: Publicia Editores.

# MODELO MEJORAMIENTO SIX SIGMA EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE SANTA MARTA

Jesús Sánchez\* Luis Vázquez \*\* Tania Molero\*\*\*

9JJGH-53

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo describir el modelo de de mejoramiento Six Sigma en las empresas comerciales del sector alimentos y bebidas de la ciudad de Santa Marta. Metodológicamente, la investigación se tipificó como descriptiva, con un diseño de campo, no experimental, transversal. Se identificó una población 18 empresas, para lo cual se tomaron 36 sujetos informantes que constituyen la totalidad de gerentes y encargados. Como técnica de recolección de datos se empleo la encuesta para ello se elaboró un instrumento, basado en una encuesta estructurada tipo dicotómica con 15 ítems. La confiabilidad bajo el criterio de Alpha de Cronbach fue alta de 0,945. Se evidencia que las empresas en estudio no están aplicando el modelo de mejora Six Sigma

**Palabras Clave:** Mejoramiento, Modelo, Sigma.

## Abstract

This investigation had as objective to describe the pattern of of improvement Six Sigma in the commercial enterprises of the sector allowance and drinks of Santa Marta's city. Methodologically, the investigation you tipificó like descriptive, with a field design, not experimental, traverse. A population 18 companies was identified, for that which you/they took 36 subject informants that constitute the entirety of managers and taken charge. How technique of gathering of data you employment the survey for it was elaborated it an instrument, based on a dichotomic survey structured type with 15 articles. The dependability under the approach of Alpha of Cronbach was high of 0,945. it is evidenced that the companies in study are not applying the pattern of improvement Six Sigma.

**Keywords:** Improvement, Model, Sigma

\*Dr. en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Docencia para Educación. (UNERMB). MSc. en Ciencia y Tecnología de los Alimentos (LUZ). Ing. Agrónomo de (LUZ). Profesor Emérito del IUTM . Profesor Acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid).Asesor comunitario en materia agrícola del consulado de Colombia en Maracaibo. PEII, Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Educación y Gestión Ambiental. ja.sanchez1504@gmail.com.

\*\* MSc. en gerencia Empresarial (URBE), Diplomado en Prospectiva estratégica (UNAD). Licenciado en Administración de Empresas (UNAD). luisfer068@yahoo.es

\*\*\* Doctoran en Ciencias de la Salud (LUZ). Profesor acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid). Lic. En Bioanálisis (LUZ). Profesora de la cátedra de Bioquímica Clínica en LUZ. PEII Nivel A<sub>1</sub> tmp1509@gmail.com

## **Introducción**

Las grandes empresas en el mundo entero, han ido perfeccionando sus medios de producción e implementado sistemas de mejora continua de la calidad, con lo cual han logrado una mejora sustancial en la calidad de sus productos y/o servicios, lo cual sin duda mejora su imagen ante el público consumidor, lo cual al final se transforma en mayor rentabilidad.

De allí que, la satisfacción es una función adecuada, de hecho la lealtad de los consumidores está íntimamente ligada a la calidad del producto. El consumidor que está satisfecho con el producto o servicio que utiliza, muestra una gran disposición a comprarlo de nuevo, así el grado de satisfacción y la consecuente lealtad se convierten en una indicación de la orientación de la empresa hacia el cliente.

Esta misma tendencia por la calidad se observa en las empresas en Latinoamérica, donde con la expansión de los mercados y la globalización, han diseminado por todo el continente grandes empresas que han traído consigo sus programas de gestión de calidad y los diferentes programas que permiten lograr este fin.

Cuando se habla de gestión de calidad, siempre se piensa en la aplicación de procedimientos, técnicas y metodologías que permitan, hacer un manejo excelente de la calidad con el fin de lograr optimizar los procesos y de esta manera brindar una buena calidad de los productos y servicios a los clientes, al mismo tiempo que se incrementa la utilidad para la empresa.

A lo largo del tiempo han surgido una serie de metodologías destinadas a contribuir con la gestión de la calidad, siendo una de ellas el Six Sigma el cual es un enfoque revolucionario de gestión que mide y mejora la Calidad, ha llegado a ser un método de referencia para, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de los clientes y lograrlo con niveles próximos a la perfección.

Dicho en pocas palabras, es un método, basado en datos, para llevar la Calidad hasta niveles próximos a la perfección, diferente de otros enfoques ya que también corrige los problemas antes de que se presenten. Más específicamente se trata de un esfuerzo disciplinado para examinar los procesos repetitivos de las empresas

Esta técnica permite a las empresas minimizar los desperdicios y ser más eficientes en sus procesos, que es lo que se busca en este estudio, que las empresas del sector de bebidas y alimentos del centro histórico de Santa Marta, que vienen produciendo bajo condiciones de calidad muy precaria, mejoren su situación y logren ser más eficientes, mediante la adopción de la técnica del Six sigma. Es por ello que dada la relevancia de esta metodología como herramienta para la

gestión de calidad, en esta investigación se busca describir el modelo de de mejoramiento Six Sigma que deben seguir empresas comerciales del sector alimentos y bebidas de la ciudad de Santa Marta.

## **Desarrollo**

### **El Modelo Six Sigma**

Para hablar de seis sigmas, como herramienta de calidad, necesariamente hay que hablar de su origen, el cual nace 1998 por iniciativa de la empresa Motorola, bajo la conducción de Bill Smith, quien lo creó e implementó de manera exitosa en esta empresa, posteriormente pasó a otras empresas como General Electric.

Sin embargo definir esta herramienta no es fácil ya que en la literatura no hay una precisión o uniformidad en dicha definición, sin embargo, se partirá de la propia definición dada por el propio Bill Smith y citada por Ruiz-Falcó (2009.p.6), donde se establece que Six Sigma es: “Un proceso de negocio que permite a las empresas mejorar tremendamente su cuenta de resultados mediante el diseño y seguimiento diario de las actividades cotidianas de manera que se minimice el desperdicio a la vez que se maximiza la satisfacción del cliente”.

Esta definición liga la finalidad del beneficio financiero, propio de una organización empresarial, con el medio para conseguirla (reducción del desperdicio y aumento de la satisfacción del cliente). De allí que el objetivo de este programa es reducir la variación de los procesos hasta alcanzar una fracción defectuosa media de 3.4 ppm, es decir, 3.4 defectos por cada millón de oportunidades, lo cual sin duda reduce la capacidad de desperdicio y hace altamente eficiente el proceso que realiza la empresa.

Según comenta, López (2010) debido a la alta eficiencia del proceso es que muchas empresas deciden aplicar la metodología Six Sigma en los procesos industriales para prevenir el costo de baja calidad y con ello tener procesos, productos y servicios eficientes. Al aplicar la Six Sigma en el análisis de procesos industriales se pueden detectar rápidamente problemas en producción como cuellos de botella, productos defectuosos, pérdidas de tiempo y etapas críticas, es por esto que es de gran importancia esta metodología.

Pande y Holpp (2002) citados por Gómez y Barrera (2011p.224), comentan que “El Six Sigma es una técnica que utiliza herramientas de gestión de calidad y estadística para reducir la



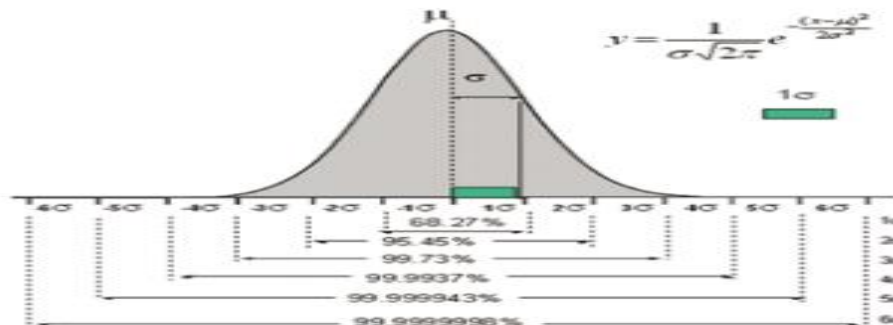
variación en los procesos y productos, y busca aumentar la satisfacción de las necesidades de los clientes y disminuir los costos de operación”

De allí que según apuntan Gómez y Barrera (2011) el término Six Sigma puede ser definido como una medida estadística que describe la satisfacción de los clientes, el desempeño de un proceso o producto, e, inclusive, un sistema de dirección para buscar un liderazgo sostenible en el mercado y un desempeño de clase mundial.

Es por ello que, para identificar el nivel de Six Sigma de una organización, se utiliza una medida de desempeño denominada Defectos por Millón de Oportunidades (DPMO), la cual puede ser usada como referente de comparación de calidad y defectos de empresas de diferentes tamaños y características . Tal como se observa en en el cuadro y figura 1 donde se presenta la cantidad DPMO por nivel sigma que pueden alcanzarse en las empresas.

**Cuadro 1**  
**DPMO por Niveles Sigma**

| nivel de sigma | Defectos por millón de oportunidades |
|----------------|--------------------------------------|
| 6              | 3,4                                  |
| 5              | 233                                  |
| 4              | 6210                                 |
| 3              | 66807                                |
| 2              | 308537                               |
| 1              | 690000                               |



Fuente: Gómez y Barrera (2011)

Figura 1: Six Sigma en Procesos

Por tanto las empresas que implementan la filosofía Six Sigma buscan que los procesos que se diseñen o mejoren funcionen a un 99.99% de aceptación o a un nivel de 3.4 Defectos por Millón de Oportunidades (DPMO), lo cual garantiza la satisfacción de las necesidades de los clientes y la reducción de los costos de operación.

En síntesis, vistas las definiciones ofrecidas por los diferentes autores consultados se puede apreciar que Six Sigma es una filosofía que se emplea a los fines de maximizar los resultados y minimizar los desperdicios o defectos, En tal sentido se fija posición con López (2010), ya que

este autor hace una exposición clara y concreta de la importancia de esta metodología de Six Sigma para la gestión de la calidad.

### **Modelo de Mejoramiento Six Sigma**

Six Sigma es un modelo de calidad que se basa en la mejora continua de los procesos, de allí que en opinión de, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233) “El Modelo de Mejoramiento Six Sigma, un procedimiento de cinco pasos que produce mejoras en el desempeño de los procesos”. En consecuencia el modelo puede aplicarse a una gran gama de proyectos que introducen mejoras constantes en los procesos o a proyectos que requieren cambios radicales, como el rediseño de un proceso existente o la creación de un nuevo proceso.

Así mismo agregan los autores antes citados que “los exitosos de Six Sigma han descubierto que es esencial seguir rigurosamente los pasos de Mejoramiento Six Sigma, en ocasiones llamado proceso DMAIC (acrónimo del inglés Define, Measure, Analyze, Improve, Control).” Es decir que el éxito en la aplicación de Six Sigma como modelo de mejora continua consiste en seguir rigurosamente estos cuatro pasos como lo son: Definir, Medir, Analizar y Controlar.

Según la opinión de Ruiz-Falcó (2009), es indiscutible la relación que tiene con el clásico ciclo de mejora PDCA (Plan-Do- Check-Act) de Shewhart-Deming. Esto pone de manifiesto, una vez más, que Six Sigma tiene muy pocas aportaciones originales y que su gran mérito ha sido conseguir estructurar cada uno de estos pasos de una manera sistemática. Es importante tener en cuenta que el paso de una etapa a la siguiente ha de ser autorizado por el Champion una vez que se ha demostrado que se han alcanzado los objetivos de la misma.

Por su parte López (2009.p10) comenta que “el programa de mejora es una etapa importante en la elaboración de un producto que permite obtener buena calidad”. Es decir, que para la implementación de un programa de calidad basado en la metodología Six Sigma, es fundamental que se apliquen rigurosamente estas etapas de mejora continua.

### **Definir**

De acuerdo con lo señalado por Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233) el paso de definir consiste en “Determine las características de los productos del proceso que son cruciales para la acción del cliente e identifique las brechas entre estas características y las capacidades del

proceso”. Estas brechas (trátase de un desequilibrio en la posición del proceso dentro de la : de contacto con el cliente o la matriz de productos y procesos brinda oportunidades para mejorar. Para darse una idea del estado actual del proceso, el mismo debe documentarse empleando para ello diagramas de flujo y gráficos de proceso, entre otras herramientas.

Por su parte Ruiz-Falcó (2009. p. 66) comenta que, “el objetivo de esta fase es definir los objetivos del proyecto así como las limitaciones existentes (es decir, definir el problema que hay que resolver y como se mide)”. Por lo tanto es preciso llegar a una definición inequívoca de los requisitos que debe cumplir el proceso (expectativas de los clientes del mismo). Estos requisitos deben analizarse y jerarquizarse y en terminología Six Sigma se denominan habitualmente CTQ (Critical To Quality). Resulta esencial que estos requisitos sean medibles.

En esta fase debe definirse con todo detalle el proceso que se va a mejorar, ya que de otro modo no sería posible saber si las posibles mejoras están relacionadas con los cambios realizados en el mismo. Para ello debe realizarse un diagrama de flujo del proceso en el que se incluyan todos los detalles que se espera que puedan afectar al resultado.

Según la opinión de Yapes (2006), en la fase de definición se identifican los posibles proyectos Seis Sigma, que deben ser evaluados por la dirección para evitar la infrutilización de recursos. Una vez seleccionado el proyecto se prepara su misión y se selecciona el equipo más adecuado para el proyecto, asignándole la prioridad necesaria.

Vistos los planteamientos de Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), Ruiz-Falcó (2009) y Yapes (2006) se aprecia que la fase de análisis se definen las posibles brechas que hay entre las necesidades del cliente y la generación de bienes y servicios, según sea el caso, al mismo tiempo que se definen los posibles proyectos a realizar y se definen los objetivos en función de las necesidades a cubrir.

En este sentido se fija posición para este punto con los señalamientos de Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008) quienes hacen una exposición de los aspectos más resaltantes que se deben tomar en cuenta al momento de establecer Six Sigma como proyecto para lograr la mejora de la calidad y esto es lo que se desea en relación a las empresas objeto de estudio.

### **Medir**

En cuanto al paso de medir, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233) recomiendan lo siguiente: “Cuantifique el trabajo realizado en el proceso que afecta la brecha. Seleccione qué medir y seleccione las fuentes de datos y prepare un plan recopilación de datos”.

Por su parte, Ruiz-Falcó (2009. p. 66) comenta que “el objetivo de esta fase es identificar la fuente del problema de la manera más precisa posible. Este objetivo no se podría alcanzar si no se dispusiera de datos, por lo que es preciso medir”. En esta fase es importante que se recopilen los datos de la manera más objetiva posible, de forma que se describa el comportamiento del proceso. Para asegurar la consistencia de estos datos, debe planificarse adecuadamente las mediciones a realizar. Así mismo, Ruiz-Falcó (2009. p. 66) comentan que:

En esta fase también debe decidirse la estrategia de investigación que se va a seguir. Básicamente, existen dos posibles estrategias. La primera de ellas consiste en la toma de datos procedentes de la operación normal del proceso y la segunda posibilidad consiste en investigar el comportamiento del proceso variando los parámetros de operación del mismo, empleando técnicas de diseño estadístico de experimentos (DOE). En el primer caso conviene estratificar la muestra en función de las posibles fuentes de variabilidad y en el segundo es preciso identificar previamente qué parámetros son los que pueden afectar al proceso, así como su rango de variación. Además deben medirse los costes de calidad, COPQ (Cost Of Poor Quality) en terminología Seis Sigma, en los que está incurriendo el proceso. Estos datos son básicos para realizar posteriormente la cuantificación de las mejoras financieras.

En opinión de López (2009) la etapa de medición, consiste en seleccionar una o más características del producto: como lo son las variables dependientes que identifican el proceso, tomar las medidas necesarias y registrar los resultados del proceso en las tarjetas de control, estimando el corto y largo plazo de la capacidad del proceso en la elaboración del producto.

Según los comentarios de los autores, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), Ruiz-Falcó (2009) y López (2009) coinciden en que toda actividad debe ser medida a los fines de poder cuantificar si esa esta funcionando correctamente o no. En los casos en que un proceso no pueda ser documentado y medido, con apoyo de implementos o de la estadística el mismo no se podrá aplicar.

### **Analizar**

En lo relacionado al paso de analizar, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233), recomiendan lo siguiente: “Use los datos de las mediciones para realizar un análisis del proceso, que puede centrarse en el mejoramiento incremental o el rediseño radical del proceso”. Para lograr el análisis correcto de las mediciones los autores recomiendan el empleo de herramientas de análisis de datos, como los gráficos de Pareto, diagramas de dispersión y diagramas de causa y efecto entre otras herramientas. Apuntan los autores antes citados que las mejoras. Deben realizarse independientemente de que se requiera un rediseño radical, para lo cual se debe

establecer un procedimiento para lograr que el resultado deseado se convierta en una rutina de trabajo cotidiano.

Con relación a la etapa de análisis Ruiz-Falcó (2009. p. 68) comenta que “el objetivo de esta fase es identificar la fuente del problema de la manera más precisa posible. La solución propuesta debe estar amparada por datos. En esencia se basa en la aplicación del “método científico” para llegar a unas conclusiones”. Por esta razón, el papel de un cinturón negro puede verse como una mezcla de detective y científico. Todo esto lleva a la adquisición de conocimientos sobre el comportamiento de los procesos, de manera que se puede predecir las características de calidad en función de los valores aplicados a los parámetros del proceso.

Típicamente, en esta fase se realizan los análisis de los datos estadísticos recogidos, de manera que permita alcanzar conclusiones. Es decir, se trata de explicar el comportamiento del proceso (tanto de los valores de los requisitos CTQ como de la variabilidad de los mismos) en función de los parámetros del proceso que tengan mayor influencia (que en terminología Six Sigma se denominan CTP, Critical To Process). Las técnicas estadísticas a emplear varían según los casos, pero en la mayor parte de los casos puede ser suficiente emplear técnicas simples de estadística descriptiva (EDA, Exploratory Data Analysis) y análisis de regresión.

En opinión de Ruiz-Falcó (2009), las conclusiones obtenidas pueden ser absolutamente concluyentes, de manera que se identifiquen qué mejoras deben introducirse (por ejemplo, valores de operación de los parámetros, características de la materia prima, etc.) o simplemente pueden proporcionar algunas pistas hacia donde debe dirigirse el estudio del proceso. Como puede verse claramente ahora, no es otra cosa que la aplicación de método científico de investigación a los procesos.

Por su parte López (2009) comenta que la etapa de análisis, implica la clave de la ejecución de las medidas del producto. Un análisis de intervalo es tomado por lo regular para identificar los factores comunes y exitosos de la ejecución: los cuales explican las mejores formas de aplicación. En algunos casos es necesario rediseñar el producto y/o el proceso, en base a los resultados del análisis, es decir hay que hacer un rediseño con base en el análisis.

## **Mejorar**

En lo referente al paso de mejora los autores, Krajewski, Ritzman y Malhotra

(2008.p.233), recomiendan lo siguiente: “Modifique o rediseñe los métodos existentes para alcanzar los nuevos objetivos de calidad. Implemente los cambios”. Según comenta, Ruiz-Falcó (2009.p.69) “el objetivo de esta fase es demostrar con datos que la solución propuesta resuelve el problema y supone una mejora. Junto con la fase anterior, la utilización de las herramientas estadísticas es esencial”.

En síntesis esta fase se trata de la puesta en práctica de la solución obtenida en la fase de análisis. Sin embargo la velocidad de respuesta para la puesta en práctica de la medida, puede ser inmediata (por ejemplo, cambio de la temperatura de trabajo de un horno), pero en otros puede ser más lenta (por ejemplo, por requerir la preparación de utillaje especial).

Apunta, Ruiz-Falcó (2009) que una vez puesta en marcha la solución, se trata de verificar si los resultados del nuevo proceso son mejores que los del proceso anterior y llegar a la optimización final. Sin duda que en esta fase el análisis estadístico es de gran ayuda para respaldar estas conclusiones. En el caso de que los datos obtenidos respalden las mejoras, puede adoptarse esa solución y pasar a la siguiente fase. En caso contrario, debe aprovecharse la información obtenida para definir las siguientes investigaciones.

En opinión de López (2009) “Se identifican las características del proceso que se puedan mejorar. Una vez realizado esto, las características son diagnosticadas para conocer si las mejoras en el proceso son relevantes”. Estas características relevantes son las que posteriormente son desarrolladas y las deficientes deben ser descartadas o mejoradas.

Al observar la opinión de los autores consultados, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), Ruiz-Falcó (2009) y López (2009), se evidencia como estos plantean que tiene como finalidad cambiar los aspectos que están afectando la calidad o produciendo desviaciones, esta mejora se hace basada en los resultados arrojados por el análisis. En todo caso la mejora debe conducir a la eliminación de las desviaciones en busca de la optimización.

## **Controlar**

En cuanto al último paso, relacionado con el control, los autores Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233), recomiendan lo siguiente: “Monitoree el proceso para asegurar que se mantengan los altos niveles de calidad”. Una vez más, las herramientas de análisis de datos, como los gráficos de Pareto, gráficos de barras y diagramas de dispersión, así como las herramientas de control estadístico de procesos se pueden usarse para controlar el proceso.

Por su parte, Ruiz-Falcó (2009) comenta que “El objetivo de esta fase es asegurarse de que la mejora se incorpora a la operativa normal. Sin esta fase todo lo anterior no valdría para nada”. Sin embargo en la implantación de la solución a los fines de que esta sea permanente tiene tres aspectos diferenciados:

- 1) Definición de responsabilidades del proceso: una vez finalizado el proyecto de mejora. El nuevo proceso puede requerir nuevas actividades a las que sea preciso asignar personal responsable.
- 2) Establecimiento del sistema de control del proceso: Se trata de definir la estrategia de control más adecuada para los CTP (y en algún caso también para los CTQ). En general esta estrategia puede ser de tipo SPC, Poka Yoke, etc. Esto puede incluir la validación del sistema de medida que se emplee en producción.
- 3) Ejecución del ciclo de control por los responsables del proceso. Antes de retirarse del proceso de mejora, el cinturón negro debe responsabilizarse de que el personal asignado al proceso puede operar el mismo una vez que se hayan introducido las modificaciones. En unos casos puede ser necesaria la realización de formación sobre el puesto de trabajo, en otros, una redefinición de responsabilidades.

En opinión de López (2009) la técnica de control “ayuda a asegurar que las condiciones del nuevo proceso estén documentadas y monitoreadas de manera estadística con los métodos de control del proceso”. De hecho en la metodología Six-Sigma se realiza la capacitación del personal con el fin de obtener una buena calidad.

Vistos los planteamientos formulados por los autores consultados, Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), Ruiz-Falcó (2009) y López (2009), se evidencia la coincidencia de ambos en que esta fase consiste en la corrección de las desviaciones detectadas en las fases anteriores, en este sentido se deben tomar los correctivos a los fines de garantizar que el proceso de aplicación de Six Sigma sea un rotundo éxito.

## **Métodos**

Metodológicamente, la investigación se tipificó como descriptiva, con un diseño de campo, no experimental, transversal. En consecuencia para esta investigación, el universo poblacional estará conformado por Dieciocho (18) empresas del ramo de bebidas y alimentos, que prestan su

servicio en el centro histórico de la Ciudad de Santa Marta Colombiana. De estos establecimientos se tomara el personal que se encarga de manejar el área gerencial, dada la naturaleza de la variable a estudiar, en este caso Seis Sigma como herramienta que ayude a desarrollar la ventaja competitiva y productiva, los cuales suman un total de 18 gerentes o propietarios y 18 administradores, lo cual suma 36 sujetos, tal como se detalla en el cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Distribución de la Población**

| Nº        | Empresa                                  | Gerente | Administrador |
|-----------|--|---------|---------------|
| 1         | CAFE BAR PARQUE DE LOS NOVIOS            | 1       | 1             |
| 2         | VIA ROMA DRINK & STYLE (CONTAD EFECTIVO) | 1       | 1             |
| 3         | BASILEA COMIDA FRANCESA Y MEDITERRANEA   | 1       | 1             |
| 4         | BOOTS AND SOUNDS (CONTADO EFECTIVO)      | 1       | 1             |
| 5         | CHARLES BARD AND GRILL                   | 1       | 1             |
| 6         | BAR RESTAURANTE IGUANAS                  | 1       | 1             |
| 7         | SOUL FOOD                                | 1       | 1             |
| 8         | LPBBS LA PLACITA                         | 1       | 1             |
| 9         | CHAVELA                                  | 1       | 1             |
| 10        | CARBONERA BROCHETAS DISCO BAR            | 1       | 1             |
| 11        | RESTAURANTE TIERRA NEGRA (CONT-EFECTIV)  | 1       | 1             |
| 12        | LA PIZZERIA ITALIA GOURMET               | 1       | 1             |
| 13        | BARBAS DISCO BAR                         | 1       | 1             |
| 14        | PALENKE BAR                              | 1       | 1             |
| 15        | LA PERLA LOUNGE BAR                      | 1       | 1             |
| 16        | HEMINGWAY RESTAURANTE BAR                | 1       | 1             |
| 17        | BAKARU DISCOBAR                          | 1       | 1             |
| 18        | ENTRE CUATES COCINA CANTINA MEXICANA     | 1       | 1             |
| Sub Total |  | 18      | 18            |
| Total     |  |         |               |

Fuente: Recopilación Propia (2017)

Es importante señalar que se tomaron solo 18 empresas de un universo mayor, por ser estas las más representativas en volumen de ventas, lo cual se determinó a través de la cámara de comercio de la Ciudad de Santa Marta. Debido a que la cantidad de sujetos seleccionados se considera pequeña, por lo tanto no se tomara muestra, sino que se trabajara con la totalidad de ellos, por lo cual se estaría tomando una muestra censal.

Para la recolección de la información, se elaboró un instrumento, basado en una encuesta estructurada tipo dicotómica con 15 ítems. Para la evaluación del instrumento se utilizó la técnica del juicio de expertos, a través del cual se consultó a cinco (05) especialistas en el área de operaciones al nivel de maestría. La confiabilidad bajo el criterio de Alpha de Cronbach fue alta de 0,945.



## Resultados y Discusión

En esta fase se hace el análisis y discusión de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de medición diseñado por los autores, estos resultados se hacen en función de la variable en su comportamiento por dimensión, atendiendo las frecuencias relativas, ya que se trata de respuestas que proviene de un instrumento dicotómico.

**Tabla 1**

**Variable, Modelo de de Mejoramiento Six Sigma, Comportamiento por Dimensión**

| Dimensión        | Respuestas % |              | Totales      |
|------------------|--------------|--------------|--------------|
|                  | Si           | No           |              |
| <b>Definir</b>   | <b>30,6</b>  | <b>69,4</b>  | <b>100,0</b> |
| <b>Medir</b>     | <b>5,6</b>   | <b>94,4</b>  | <b>100,0</b> |
| <b>Analizar</b>  | <b>0,0</b>   | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Mejorar</b>   | <b>0,0</b>   | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Controlar</b> | <b>0,0</b>   | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Variable</b>  | <b>7,24</b>  | <b>92,76</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: recopilación Propia (2017)

En la tabla 1 se muestran los resultados para la variable Modelo de Mejoramiento Six Sigma, en su comportamiento por dimensión, observándose la siguiente información: con relación al indicador definir se aprecia que el 69,4% de las respuestas fueron negativas y un 30,6% fueron positivas, lo cual indica que las empresas comerciales del sector alimentos y bebidas del casco histórico de la ciudad de Santa Marta, no están haciendo el proceso de definir la problemática previa a la aplicación de un programa d calidad.

Con relación al indicador medir, se aprecia que el 94,4% de las respuestas fueron negativas y un 5,6% fueron positivas, con lo cual se evidencia que las empresas comerciales del sector alimentos y bebidas del casco histórico de la ciudad de Santa Marta, no están haciendo las empresas comerciales del sector alimentos y bebidas del casco histórico de la ciudad de Santa Marta, no están haciendo el proceso de medir.

Estos resultados son contrarios a los señalamientos de Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233) el paso de definir consiste en “Determine las características de los productos del proceso que son cruciales para la acción del cliente e identifique las brechas entre estas características y las capacidades del proceso”.

Con relación a los indicadores analizar, mejorar y controlar, se aprecia que para los tres indicadores se registraron un 100% de las respuestas de forma negativa, con lo cual se aprecia

que las empresas comerciales del sector alimentos y bebidas del casco histórico de la ciudad de Santa Marta, no están aplicando ninguna de estas tres actividades tan fundamentales, para implementar un programa de calidad como lo es Six Sigma.

Estos resultados son contrarios a los señalamientos de López (2009) la etapa de medición, consiste en seleccionar una o más características del producto: como lo son las variables dependientes que identifican el proceso, tomar las medidas necesarias y registrar los resultados del proceso en las tarjetas de control, estimando el corto y largo plazo de la capacidad del proceso en la elaboración del producto.

Con relación a la Dimensión, Modelo de de Mejoramiento Six Sigma se aprecia que el 92,76% de las respuestas fueron negativas y un 7,24% fueron positivas, lo cual evidencia que las empresas comerciales del sector alimentos y bebidas del casco histórico de la ciudad de Santa Marta, no aplican el modelo de mejoramiento continuo Six Sigma, lo cual constituye una desventaja competitiva para estas empresas.

Estos resultados son contrarios a los señalamientos de Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008.p.233) “El Modelo de Mejoramiento Six Sigma, un procedimiento de cinco pasos que produce mejoras en el desempeño de los procesos”. En consecuencia el modelo puede aplicarse a una gran gama de proyectos que introducen mejoras constantes en los procesos o a proyectos que requieren cambios radicales, como el rediseño de un proceso existente o la creación de un nuevo proceso.

## **Conclusiones**

Con relación a describir el modelo de de mejoramiento Six Sigma que deben seguir empresas comerciales del sector alimentos y bebidas de la ciudad de Santa Marta, al respecto se aprecia que las empresas en estudio no aplican el modelo de mejoramiento Six Sigma consistente en definir, medir, analizar, mejorar y controlar, por lo cual están desperdiciando las oportunidades que tiene de producir bajo un enfoque de calidad razón por la cual están perdiendo dinero al producir fuera de los estándares de calidad. Por lo cual se hace imperativo que dichas empresas adopten el modelo de mejoramiento con el fin último de optimizar sus procesos, oferta un mejor servicio y ser más rentables.

## **Referencias Bibliográficas**

Gómez y Barrera (2011) La Mejora Continua en la Gestión de Calidad Seis Sigma, el camino para la Excelencia Madrid: Pearson Educación, S. A

Krajewski, L., Ritzman, L., y Malhotra, M. (2008) Administración de Operaciones Procesos y Cadena de Valor. (8va Edición) México: Pearson- Prentice Hall.

López, G. (2009) Metodología Six-Sigma: Calidad Industrial. Instituto de Ingeniería-UABC. México: Neoediciones JP&A.

Ruiz-Falcó, A. (2009) Introducción a 6 Sigma. Modulo 6. Apuntes de Clase. Universidad Pontificia ICAI –ICADE. Madrid: Comillas

Yepes, V. (2006) ¿Qué es Seis Sigma? Metodología e implementación. GestioPolis.com Experto. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/que-es-seis-sigma-metodologia-e-implementacion/>

# MARKETING EXPERIENCIAL EN RESTAURANTES DE GASTRONOMIA ITALIANA

Victor Graterol\*, Arianna Petit\*\*

9JJGH-55

## Resumen

El artículo tuvo como objetivo: describir el marketing experiencial en restaurantes de gastronomía italiana ubicados en la parroquia Olegario Villalobos del municipio Maracaibo. Autores De Aguilera y Baños (2016) y Carrete y Col. (2011) entre otros. El estudio se tipificó como descriptivo, de campo, con un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 22.000 clientes de los restaurantes Da Vinci y Pasta Amore. Se obtuvo una muestra de 155 sujetos mediante un muestreo estratificado. La confiabilidad alpha crombach fue de 0,888. Conclusión; la adopción de estrategias de marketing en dichas organizaciones ha permitido la generación de mejores experiencias en los clientes al momento de consumir los productos y servicios ofrecidos y por eso son leales dicha clientela.

Palabras Claves: Marketing Experiencial, Lealtad, Gastronómico Italiana.

## Abstract

The objective of the article was to: describe the experiential marketing in Italian gastronomy restaurants located in the parish Olegario Villalobos of Maracaibo municipality. Autores De Aguilera and Baños (2016) and Carrete y Col. (2011) among others. The study was typified as descriptive, field, with a transverse non-experimental design. The population was made up of 22,000 customers from Da Vinci and Pasta Amore restaurants. A sample of 155 subjects was obtained by stratified sampling. The alpha crombach reliability was 0.888. Conclusion; The adoption of marketing strategies in these organizations has allowed the generation of better experiences in the clients at the time of consuming the products and services offered and that is why these customers are loyal.

Key Words: Experiential Marketing, Loyalty, Italian Gastronomy.

\* MSc. En Administración de Empresa. (URU) Licenciado en administración (URU). Correo: victorgraterolg@hotmail.com

\*\*Dra en Cs. Políticas (URBE). MSc. En gerencia de Empresa: Mención Gerencia Financiera. (LUZ), Economista (LUZ). Docente del Instituto de Tecnología de Maracaibo. (IUTM). Docente de la Universidad Rafael Urdaneta en el área de Postrado. PEII tipo C. Correo: ariannapetit@gmail.com

## **Introducción**

La tendencia actual en los mercados internacionales, se centra en el reto de las organizaciones de innovar continua y sistemáticamente, a fin de insertarse de manera versátil en el entorno de negocios en el cual se desenvuelven. En este contexto, el marketing tradicional ha comenzado a perder terreno para dar paso a herramientas que buscan crear novedosas formas de relacionamiento con los clientes, apalancando su lealtad hacia la organización.

A su vez, la creación de productos y servicios, tiene el propósito de propiciar renovadoras experiencias para atraer a los clientes actuales y potenciales, más allá de la simple satisfacción de una expectativa o necesidad, promoviendo en ellos, sensaciones positivas que hagan su estadía o contacto con la empresa una costumbre placentera. La generación de un vínculo emocional con el cliente, más allá del nivel material asociado con la comercialización de productos y servicios, suele ser denominada como marketing experiencial, poniendo en práctica acciones concretas para crear un ambiente en la organización proclive a diferenciarla profundamente de la competencia.

Así lo manifiesta Alcaide (2015) al expresar que a nivel mundial se vive en una economía de la experiencia. Esto quiere decir, que las decisiones que toman los consumidores se basan en la experiencia percibida. Cada contacto e interacción que vive el cliente, crea o destruye una marca, condiciona su comportamiento de compra y el de buena parte de su red de contactos.

Por su parte Alet (2015) refiere que el marketing experiencial se centra en primer lugar, en las experiencias del cliente como resultado de las situaciones que vive al interactuar con la marca o producto. Esta vivencia se genera a partir de estímulos que apelan a los sentidos, a los sentimientos y la razón. Conectan la marca con el estilo de vida del cliente.

Al asimilar estrategias de marketing experiencial, los restaurantes estarían agregando valor a su oferta gastronómica convirtiéndola en un deleite no sólo para el paladar sino para todos los sentidos. La experiencia fuera de lo común tendría lugar no exclusivamente durante la comida, abarcando todo el ciclo de servicio antes y después de la misma.

En Venezuela, la adopción de lineamientos de marketing experiencial, por parte de las empresas de servicios gastronómicos, se perfila como un reto ante las actuales circunstancias que rodean el mercado nacional, afectado por la crisis económica, la inflación, el deterioro del poder adquisitivo de los consumidores y la escasez de productos, lo cual está impactando la capacidad de los restaurantes de ofrecer un servicio de calidad con un precio razonable, además de enfatizar en la creatividad y atención

esmerada a los usuarios.

Si se aborda solo el desenvolvimiento de la inflación, haciendo uso de los datos aportados por el Banco Central de Venezuela (BCV), para 2015, el crecimiento de los precios en el caso de las “restaurantes y hoteles” fue de 53,6%, además en el área de “bebidas alcohólicas y tabaco” el aumento fue de 60% (BCV, 2015). Durante el año 2016, la Superintendencia de Costos Justos (Sundde) ha anunciado el aumento del precio de varios rubros alimenticios entre los cuales destacan la leche en polvo con un 438% de incremento, leche pasteurizada (1.780%) azúcar (1.330%), pollo entero (1200%), harina precocida (900%) (Araujo, 2016).

La escasez, es otro de los grandes problemas que afectan el desenvolvimiento de los restaurantes en Venezuela. Según un estudio de la empresa Datanálisis publicado por la Cámara de Industriales del Estado Aragua (C.I.E.A.), por lo menos 13 alimentos básicos registran constantemente episodios de desabastecimiento, el pollo no está presente en 40% de los comercios, leche en polvo en 38%, carne en 31,7%, el aceite comestible en 42,3%, azúcar en 25,4% y el queso blanco duro en 32,1%. Igualmente se evidencian fallas intermitentes en mayonesa con 18,3%, margarina con 16,9%, salsa de tomate con 12,7%, arroz con 8,5%, café con 8%, pastas de trigo en 7% y harina de maíz con 4%. En el mercado negro generado por las distorsiones de precios, se venden tales productos con diferencias con el precio regulado que alcanzan el 60% (C.I.E.A., 2016).

Tales circunstancias han comenzado a provocar el decrecimiento del sector de Restaurantes. En 2015, según datos de la Asociación de Operadores Turísticos de Venezuela, se ha producido una caída de 60% en la actividad de hoteles y restaurantes en el país, dejando una población de más de 50.000 trabajadores desempleados (Consejo Superior de Turismo, 2016).

El presente artículo pretende describir el marketing experiencial en restaurantes de gastronomía italiana ubicados en la parroquia Olegario Villalobos del municipio Maracaibo, diagnosticando la experiencia de marca y la lealtad de sus clientes.

## **1. Fundamentos teóricos**

### **Marketing experiencial**

Sobre esta materia, Aguilera y Baños (2016) afirman que la experiencia que tiene un consumidor con un proveedor y sus productos es la culminación de las cogniciones, emociones y comportamiento de ese consumidor. Estos elementos son interdependientes e implican al consumidor como una parte integral en su papel en la co-creación de valor. Una relación experiencial conduce al aprendizaje del consumidor.

En este contexto, exponen Pintado y Sánchez (2014) que el marketing experiencial o sensorial consiste en lograr que cada contacto del cliente con la empresa se convierta en una experiencia memorable, digna de ser recordada y comentada positivamente. Para que esto ocurra, es necesario que la experiencia haya sido disfrutada.

A su vez, González (2016) expresa que el marketing experiencial, también conocido como marketing emocional o vivencial, está dirigido a ofrecer al consumidor una experiencia de consumo única, estableciendo su vinculación con la marca, producto o empresa, basada en las emociones y en los sentimientos. Se intenta por tanto atraer al consumidor desde el plano afectivo. Las experiencias suponen la verdadera motivación y el estímulo en la decisión de compra.

Los investigadores entienden que el marketing experiencial es un nuevo enfoque de la mercadotecnia donde se involucran la organización y sus clientes en plano emocional afectivo, a través de la creación de un ambiente que busca provocar, sensaciones, sentimientos y percepciones positivas, las cuales mejorarán la imagen de la marca, ayudando en el proceso de fidelización de los consumidores.

## **Experiencia de Marca**

Aguilera y Baños (2016) afirman sobre este punto, que la experiencia de marca, se entiende como un conjunto de sensaciones, sentimientos, cogniciones y respuestas de comportamiento evocados por estímulos relacionados con una marca, y que forman parte del diseño y la identidad de una marca, de su empaque, sus comunicaciones y su entorno. Esto afecta la satisfacción y la lealtad del consumidor, tanto directa como indirectamente, a través de asociaciones con la personalidad de la marca. Existen tres tipos de experiencia de marca: la experiencia de producto, experiencia de compra y servicio y la experiencia de consumo.

Según el Alet (2015) expresa que la experiencia de marca, el diseño de experiencia se apoya en la idea de que hoy las compañías exitosas están adoptando un modelo de relación más centrada en el cliente y construida sobre un diálogo entre las marcas y los clientes. Al hacer esto, las empresas están considerando y diseñando lo que se conoce como la experiencia 'total' de sus marcas.

Los investigadores consideran que una experiencia de marca positiva es el objetivo central del marketing experiencial, y consiste en aportar la suma de un conjunto de variables tangibles e intangibles en el producto o servicio ofrecido que se traducirán en la completa satisfacción de las expectativas y deseos del cliente.

## **Experiencia de Producto**

Según lo exponen los autores Aguilera y Baños (2016), el concepto “experiencia de producto” hace referencia al espacio o escenario en el cual, los consumidores interactúan con productos directa (existe contacto con el producto) o indirectamente (presentación virtual, publicidad). Asimismo, Alet (2015) establece que la experiencia de producto de tener las siguientes características: A) atributos funcionales del producto, lo bien que funcionan las cosas (por ejemplo los componentes que se encuentran dentro de un producto), B) características experienciales, cómo funciona el producto (por ejemplo tecnologías implicadas en el proceso de producción). C) estéticas ([diseño](#), colores, formas del producto)

## **Experiencia de compra y servicio**

Señalan Aguilera y Baños (2016) que la experiencia de compra y servicio se evidencia cuando un consumidor interactúa con el entorno físico de una tienda, su personal, sus políticas y prácticas, el servicio postventa y atención al cliente.

Alet (2015) indica que la **experiencia de compra**. Son estímulos que se brindan al cerrar una transacción, tales como descuentos inesperados al momento de pagar, regalos sorpresa por el gasto realizado, recompensas por tipo de liquidación (efectivo/tarjeta), etc.

## **Experiencia de Consumo**

De acuerdo con Aguilera y Baños (2016) la experiencia de consumo se desarrolla con el uso y consumo del producto por parte del cliente. En este momento, los sentimientos y las emociones influyen decisivamente en las preferencias de los consumidores hasta hacer de la vinculación afectiva un factor más importante para la lealtad que el precio. Por su parte, Alet (2015) plantea que **la experiencia de consumo**. Incentivos que involucran factores como ambiente/decoración, diseño del producto, aspiraciones/estilo de vida del público objetivo, atención al cliente, etc.

## **Lealtad por la Marca**

Al abordar este aspecto, se deben considerar los postulados de Carrete, López, Trujillo y Vera (2011), para quienes la lealtad ha sido concebida como una repetición de la compra, una preferencia o un compromiso por parte del consumidor. Pero desde la última década el concepto se ha vuelto más comprensivo al incluir dimensiones psicológicas y conductuales. Por su parte, Alet (2015) en este caso la lealtad de marca es la alta probabilidad de compra de un producto por uno o más individuos. Es la que se genera a través de la experiencia de los consumidores directamente con nuestros productos y ésta es la que determina si el cliente vuelve o no a comprar nuestro producto.



Los investigadores considera que la lealtad de marca, constituye el resultado de un conjunto de variables que tienen que ver con las condiciones objetivas del producto o servicio tales como la calidad y el precio del mismo, así como condiciones subjetivas asociadas con el entorno o escenario en el cual se lleva a cabo la compra, el desempeño del personal, así como la satisfacción de las expectativas.

### **Lealtad Cognitiva**

Sobre esta temática afirman Carrete y Col. (2011) que la lealtad cognitiva se refiere a qué tan buena o mala información tiene el consumidor sobre los productos o servicios de una marca o compañía. Esta lealtad se obtiene gracias al tiempo de respuesta, calidad y seriedad del trabajo que percibe, la competitividad con la que se brinda el servicio, así como por el apoyo recibido. Para Alet (2015), la Lealtad cognitiva, se comprometen a volver a comprar la misma marca.

### **Lealtad Afectiva**

Según lo reseñan Carrete y col. (2011) la lealtad afectiva implica la inclinación emocional que tiene el consumidor hacia la marca en términos de qué tanto le gusta o qué tanto la prefiere. A este nivel cobra importancia, la amabilidad con la que es recibido el cliente, así como también la buena atención por parte del personal de la organización. De igual manera, Alet (2015) dice que lealtad afectiva, es en donde los clientes aprecian la marca por su uso repetido.

### **Lealtad Intencional**

Según Carrete y Col. (2011) la lealtad intencional tiene que ver con qué tanto se siente el consumidor inclinado por comprar o volver a elegir la marca. En este sentido, en este tipo lealtad se espera un compromiso de recompra de un producto/servicio preferido consistente en el futuro. Debe quedar claro que la sola satisfacción del cliente no es suficiente por si sola para conducir automáticamente a compras repetidas. En este mismo orden de ideas, Alet (2015). Este tipo de lealtad se mueve en un ámbito más restringido, de acuerdo al tipo de organización implicada –el proveedor de insumos o servicios-, como por la población afectada –el receptor de la oferta-, se han centrado en los mecanismos que activan la conducta de valor del cliente en relación al proveedor y consumidor y en el ciudadano, cuando el proveedor del servicio es una entidad pública.

### **Lealtad-acción**

Según se desprende lo expuesto por los autores Carrete y Col (2011), la lealtad-acción a diferencia de

las anteriores, tiene a ser de tipo observable y más que una consideración u opinión por parte de la persona requiere más bien la medición de una acción de compra o recompra realizada hacia la marca. Por consiguiente, el Alet (2015), plantea que es la compra repetida muchas veces.

### 3. Método

Este artículo se clasifica en primer lugar como un estudio de tipo descriptivo. Para Mas Ruiz (2012) quien manifiesta que la investigación descriptiva tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recolección de información la encuesta e incluso la observación. El diseño fue no experimental, transeccional y de campo. La población de estudio, estuvo conformada por los clientes de restaurantes de gastronomía italiana ubicados en la parroquia Olegario Villalobos del Municipio Maracaibo. A tal fin, y utilizando la aplicación Google Maps, se identificaron dos restaurantes de esta gama en la zona, los cuales son Da Vinci Ristorante y Pasta Amore. De acuerdo a la data suministrada por la gerencia de cada restaurante la población se distribuye de la siguiente manera:

Cuadro 2

Distribución de la Población

| Sedes de Restaurantes              | Número de Clientes |
|------------------------------------|--------------------|
| Da Vinci Ristorante Sede Principal | 10.000             |
| Pasta Amore                        | 12.000             |
| Total de Sujetos                   | 22.000             |

Fuente: Grupo Da Vinci (2017), Pasta Amore (2017)

Dicha población requirió la aplicación de procedimientos de muestreo, considerando las posibilidades del investigador, esto con el fin de considerarla como accesible. Expone Arias (2012) que una muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de una población accesible. De esta manera, para calcular la muestra se utilizó la fórmula para universos finitos expuesta por Sierra (2007):

$$n = \frac{4xNpxq}{E^2(N-1) + 4xpxq}$$

Según se desprende de la fórmula antes expuesta, la muestra ascendió a 155 clientes los restaurantes de comida italiana ubicados en la parroquia Olegario Villalobos del municipio Maracaibo.

En este estudio se utilizó un muestreo estratificado. Palella y Martins (2012), señalan que el mismo consiste en dividir en clases o estratos los componentes de una población. Para calcular los estratos de la muestra se utilizó la siguiente fórmula expuesta por Parra (2006):  $ni = n \frac{Ni}{N}$



|                                  |          |             |          |             |           |             |          |             |          |            |             |          |
|----------------------------------|----------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|----------|------------|-------------|----------|
| Experiencia de producto          | 2        | 20,86       | 7        | 3,23        | 7         | 30,11       | 4        | 4,52        | 1        | 3          | 4,06        | 4        |
| Experiencia de compra y servicio | 1        | 30,00       | 7        | 3,44        | 0         | 2,04        | 4        | 3,23        | 1        | 3          | 4,07        | 4        |
| Experiencia de consumo           | 3        | 21,29       | 4        | 1,51        | 3         | 27,74       | 4        | 5,81        | 1        | 7          | 4,08        | 4        |
| <b>Promedio</b>                  | <b>2</b> | <b>20,7</b> | <b>6</b> | <b>2,73</b> | <b>67</b> | <b>9,96</b> | <b>4</b> | <b>3,52</b> | <b>3</b> | <b>3,1</b> | <b>4,07</b> | <b>4</b> |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Avanzando con la revisión de los datos recabados, y haciendo énfasis en la variable marketing experiencial y su primera dimensión Experiencia de Marca, concretamente a en cuanto al indicador Experiencia de Producto, se logró visualizar que a 43,23% de los encuestados casi siempre le agrada la presentación así como la degustación de los platillos ofrecidos por los restaurantes. A 30,11% algunas veces le agradan los mismos, a 20,86% siempre, a 4,52% casi nunca y a 1,3% nunca. Los puntajes altos de la media (4,06) y la moda (4) reiteran que tales experiencias gastronómicas positivas se repiten casi siempre para la gran mayoría de los clientes en el ambiente de los restaurantes seleccionados para este trabajo investigativo.

En lo relativo, al indicador Experiencia de compra y servicio, pudo observarse que para 43,44% de los encuestados se siente casi siempre a gusto con la decoración y en general con el escenario donde se produce el consumo de alimentos, así como la imagen y trato del personal. También, 32,04% se siente algunas veces a gusto con dicho entorno, 30,00% siempre, 3,23% casi nunca y 1,3% nunca. Las medias en 4,07 y la moda en 4 puntos, reseñadas en el rango alto, indican que en su mayoría los clientes expresaron tener casi siempre una positiva experiencia de compra y servicio.

Finalmente, en cuanto al indicador Experiencia de Consumo, el estudio revela que según 41,51% de los encuestados casi siempre ha desarrollado una relación de amistad con el personal de los restaurantes, lo cual ha convertido su visita a los mismos en una costumbre placentera y ha profundizado su preferencia por la comida consumida. Sobre este punto, 27,74% de los clientes afirma que algunas veces ha desarrollado dicha experiencia positiva, 21,29% siempre, 5,81% casi nunca y 4,08% nunca. Los valores altos de la media (4,08) y la moda (4) expresan que la experiencia de consumo ha sido casi siempre positiva para la mayor parte de los clientes.

Para la dimensión Experiencia de Marca se evidencio que 42,73% de los encuestados respondieron hacia la opción de respuesta casi siempre, seguido de 29,96% de algunas veces, 20,7% de siempre 4,52% de casi nunca y 2,1 de nunca. Ubicándose en el rango de alto con una media de (4,07) y la moda de (4).

Estos resultado coinciden con los planteamientos de Aguilera y Baños (2016) afirman sobre este punto, que la experiencia de marca, se entiende como un conjunto de sensaciones, sentimientos,

cogniciones y respuestas de comportamiento evocados por estímulos relacionados con una marca, y que forman parte del diseño y la identidad de una marca, de su empaque, sus comunicaciones y su entorno.

Tabla 2

Comportamiento de la Dimensión Lealtad por la Marca

| Indicador           | Siempre (5) |             | Casi Siempre (4) |             | Algunas Veces (3) |             | Casi Nunca (2) |             | Nunca (1) |           | Media       | Moda     |
|---------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|-------------|----------------|-------------|-----------|-----------|-------------|----------|
|                     | a           | %           | a                | %           | a                 | %           | a              | %           | a         | %         |             |          |
| Lealtad Cognitiva   | 5           | 2,58        | 0                | 8,92        | 9                 | 1,61        | 0              | 0,02        | 2         | 1,3       | 4,17        | 4        |
| Lealtad Afectiva    | 8           | 30,97       | 0                | 8,92        | 3                 | 1,08        | 1              | 7,10        | 3         | 1,9       | 4,34        | 4        |
| Lealtad Intencional | 1           | 26,67       | 1                | 45,59       | 1                 | 20,22       | 0              | 6,24        | 2         | 4,04      | 4,04        | 4        |
| Lealtad-Acción      | 6           | 29,68       | 3                | 41,19       | 4                 | 28,39       | 0              | 0,02        | 3         | 1,7       | 3,43        | 4        |
| <b>Promedio</b>     | <b>5,5</b>  | <b>7,48</b> | <b>1</b>         | <b>9,41</b> | <b>25</b>         | <b>5,33</b> | <b>75</b>      | <b>1,35</b> | <b>5</b>  | <b>55</b> | <b>4,00</b> | <b>4</b> |

Fuente: Elaboración Propia: (2017)

La tabla 2 devela los resultados relativos a la dimensión Lealtad por la Marca, iniciando con el tipo de lealtad cognitiva, donde evidenció que según 38,92% de los encuestados casi siempre prefiere los restaurantes de gastronomía italiana ubicados en la parroquia Olegario Villalobos de Maracaibo por la calidad, seriedad y rapidez con la cual son atendidas sus solicitudes, frente a lo cual 31,61% algunas veces los prefiere, 22,58% siempre, 6,02% casi nunca y 1,3% nunca. Se observa en el valor de la media (4,17) y la mediana (4), ubicados en rango alto, que la mayor parte de los encuestados casi siempre mantienen una lealtad cognitiva para con los restaurantes debido a las referencias de visitas anteriores donde han tenido una experiencia positiva.

En relación al indicador Lealtad Afectiva, 38,92% de los sujetos expresó su preferencia por los restaurantes de gastronomía italiana pues casi siempre son bien tratados, prefiriéndolos ante cualquier otro restaurante de la ciudad. En el mismo sentido, 30,97% expresó que siempre es leal a dichos restaurantes por el trato recibido, 21,08% algunas veces, 7,10% casi nunca y 1,9% nunca. La media al ubicarse en 4,34 y la moda en 4, ambas en el rango alto, reafirman las tendencias antes reseñadas, evidenciando que los encuestados mantienen casi siempre una lealtad afectiva hacia las organizaciones estudiadas.

El tercer indicador de la presente dimensión es la Lealtad Intencional, donde se pudo constatar que 45,59% de los encuestados se siente casi siempre inclinado y comprometido a volver a su restaurante de gastronomía italiana preferido, inclusive más que visitar uno nuevo. Por su parte, 26,67% siempre expresa este tipo de preferencia, 20,22% algunas veces, 6,24 % casi nunca y 4,04% nunca. El nivel alto, de la

media (4,04) y la moda (4) consolidan la tendencia ya observada en la distribución de frecuencias, denotando que las respuestas de los encuestados se distribuyen mayoritariamente alrededor de la opción casi siempre para calificar su lealtad intencional.

Culminando el análisis de los indicadores, se reseña lo obtenido para el indicador Lealtad – Acción, en el cual se revela que 34,19% de los encuestados casi siempre vuelve a visitar sus restaurantes preferidos, vuelve a degustar los mismos platillos y los recomienda a otros, 29,68% siente esta inclinación siempre, 28,39% algunas veces, 6,02% casi nunca y 1,7% nunca. La media ubicada en 3,43 y la mediana en 4, ambas en el rango alto, expresan que la mayor parte de los sujetos encuestados casi siempre siente una lealtad hacia los restaurantes que se traduce en la acción de volver a asistir a comer los mismos tipos de alimentos.

Para la dimensión lealtad por marca los resultados arrojaron que respondieron hacia la opción casi siempre en un 39,41%, seguido de 27,48% siempre, 25,33% algunas veces, 6,35% casi nunca y un 1,55 de la opción nunca. La media fue de (4) ubicándose en la categoría de alto y la moda fue de (4).

Estos resultados esta direccionados por lo establecido por los autores Carrete, López, Trujillo y Vera (2011), para quienes la lealtad ha sido concebida como una repetición de la compra, una preferencia o un compromiso por parte del consumidor. Pero desde la última década el concepto se ha vuelto más comprensivo al incluir dimensiones psicológicas y conductuales.

Tabla 3

Comportamiento de la Variable Marketing Experiencial

| Variable                      | Siempre (5) |             | Casi Siempre (4) |             | Algunas Veces (3) |             | Casi Nunca (2) |           | Nunca (1) |           | Media       | Moda     |
|-------------------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|-------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-------------|----------|
|                               | Fa          | %           | Fa               | %           | Fa                | %           | Fa             | %         | Fa        | %         |             |          |
| Lealtad por la Marca          | 2           | 0,7         | 6                | 2,73        | 6,67              | 9,96        | 7              | 52        | 33        | 1,1       | 4,07        | 4        |
| Lealtad por la Marca          | 2,5         | 7,48        | 1                | 9,41        | 9,25              | 9,25        | 75             | 35        | ,5        | ,55       | 4,00        | 4        |
| <b>Marketing Experiencial</b> | <b>2,25</b> | <b>4,09</b> | <b>3,5</b>       | <b>1,07</b> | <b>2,96</b>       | <b>4,60</b> | <b>37</b>      | <b>43</b> | <b>91</b> | <b>82</b> | <b>4,03</b> | <b>4</b> |

Fuente: Elaboración Propia: (2017)

Culminando el análisis y discusión de los resultados se evidencia en la tabla 3, que 41,07% de los encuestados observan casi siempre en los restaurantes de gastronomía italiana de la parroquia Olegario Villalobos, esfuerzos en la adopción de estrategias de Marketing Experiencial, lo cual genera un escenario agradable donde se produce el consumo de alimentos y bebidas, contribuyendo de esta manera a la fidelización de los clientes. A esto, se agrega 34,60% algunas veces puede percibir dichas experiencias,

24,09% siempre, mientras 5,43% casi nunca y 1,79% nunca las perciben. LA media (4,03) y la moda (4) ubicadas en el rango alto expresan el nivel con el que han logrado estas organizaciones comprender las expectativas de sus clientes ofreciéndoles un ambiente ajustado a sus requerimientos.

Al respecto los autores De Aguilera y Baños (2016) afirman que la experiencia que tiene un consumidor con un proveedor y sus productos es la culminación de las cogniciones, emociones y comportamiento de ese consumidor, es una relación experiencial que conduce al aprendizaje del consumidor.

## 5. Conclusiones

Se logró concluir que los encuestados casi siempre en los restaurantes de gastronomía italiana de la parroquia Olegario Villalobos, realizan esfuerzos en un alto nivel en la adopción de estrategias de Marketing Experiencial, lo cual genera un escenario agradable donde se produce el consumo de alimentos y bebidas, contribuyendo una experiencia por marca, mas específicamente por consumo y de esta manera a la lealtad de los clientes. Es decir la mayor parte de los clientes han percibido sensaciones y vivencias placenteras en los locales estudiados, no solo al momento de realizar la degustación de la oferta gastronómica italiana, sino también en el trato del personal así como en general en el escenario donde tiene lugar el servicio. En relación a la lealtad, se obtuvo como resultado que los clientes son leales a estas organizaciones desde la perspectiva cognitiva, afectiva e intencional, y esto se ha traducido en la llamada lealtad-acción.

## 6. Referencias bibliográficas

- aguilera, J. y Baños, M. (2016). **Branded entertainment: Cuando el branded content se convierte en entretenimiento**. Madrid: Editorial Esic.
- Alcaide, J. (2015). **Los 100 errores de la experiencia del cliente**. Madrid: Editorial ESIC.
- Allet, J. (2015) **Visión del Cliente: Crecer y ganar más con los clientes**. Barcelona: Profit Editorial I., S. L.
- Arias, F. (2012). **El proyecto de Investigación**. Caracas: Editorial Episteme.
- Banco Central de Venezuela (2015). Índice Nacional de Precios al consumidor. Informe en Línea. Disponible en: <http://www.bcv.org.ve/> (Consulta: Noviembre 06, 2016)
- Cámara de Industriales del Estado Aragua (C.I.E.A., 2016). Índice de Escasez ha aumentado más de siete veces en el gobierno de Chávez. Reportaje en Línea. Publicado el 01/08/2016. Disponible en: <http://www.ciea.org.ve/wp/noticias/indice-de-escasez-ha-aumentado-mas-de-siete-veces-en-el-gobierno-de-chavez/> (Consulta: Noviembre 06, 2016)

Carrete, L.; López, S.; Trujillo, A. y Vera, J. (2011). Servir con calidad en México. México: Editorial Lid.

Consejo Superior de Turismo (2016). Más de 50 mil despidos en hoteles y restaurantes del país producto de la crisis económica. Reportaje en Línea. Publicado el 05/10/2016: Disponible en <http://www.conseturismo.com/Noticias1.html> (Consulta: Noviembre 06, 2016)

González, Pilar (2016). Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales. La Rioja: Editorial Tutor Formación.

Las Ruiz, F. (2012) Temas de Investigación Comercial. Alicante: Editorial Club Universitario.

Malella, S. y Martins F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Experimental Libertador.

Parra, J. (2006). Guía de Muestreo. Maracaibo: Editorial EDILUZ.

Pintado, T. y Sánchez, J. (2014). Nuevas tendencias en comunicación estratégica. Madrid: Editorial ESIC.

Pierra, Restituto (2007). Técnicas de Investigación Social. Madrid: Editorial Thomson.



# COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS EN ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN UNERMB LOS PUERTOS.

Sayonara Petit \* Engert Sandra \*\* Raiza Maldonado \*\*\*

9JJGH-60

## Resumen

El progreso de los países depende de sus emprendedores y su importancia radica en ser capaz de llevar adelante una idea y transformarla benéficamente; las competencias emprendedoras son capacidades, destrezas, aptitudes y habilidades que ayudan al emprendedor a desempeñarse adecuadamente en la ejecución de tareas destinadas a resolver problemas emergentes en el proceso emprendedor incorporando el saber hacer, el saber conocer y el saber ser. Su objetivo es determinar la capacidad de los estudiantes participantes del programa Administración UNERMB en la transformación de realidades del entorno; siendo descriptiva, transeccional, de campo, transversal. Conclusión: las competencias emprendedoras en los estudiantes deben ser estimuladas y fortalecidas, para que sus esfuerzos tributen efectivamente en el desarrollo de las potencialidades de la localidad.

**Palabras clave:** Administración, competencias emprendedoras.

# ENTREPRENEURIAL SKILLS IN MANAGEMENT STUDENTS UNERMB LOS PUERTOS.

## Abstract

The progress of countries depends on their entrepreneurs and their importance lies in being able to carry out an idea and transform it beneficially; Entrepreneurial competencies are skills, abilities, skills and abilities that help the entrepreneur to perform properly in the execution of tasks aimed at solving emerging problems in the entrepreneurial process incorporating know-how, know-how and know-how. Its objective was to determine the capacity of transformation of external realities in the students participating in the program UNERMB Administration headquarters of the Ports; being descriptive, transeccional, field, transverse. Conclusion: the entrepreneurial skills in students must be stimulated and strengthened, so that their efforts effectively contribute to the development of the potential of the locality.

**Key words:** Management, entrepreneurial skills.

\*Doctorante en Educación (UNERMB), MSc. En Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Especialista en Contaduría Pública, mención Auditoría (LUZ). Profesora de la cátedra Procesos Administrativos, Origen y Evolución del Sistema Socioeconómico Mundial en la UNERMB. Directora de Control Posterior de la Contraloría Municipal de Miranda, estado Zulia. sayonarapetit@gmail.com.

\*\*Doctorante en Educación (UNERMB), MSc. En Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Ingeniero en Mantenimiento Mecánico (UNERMB). Profesor de la cátedra Instrumentación, Estrategias de Negociación en la UNERMB. Secretario del Consejo Local de Planificación Pública, municipio Miranda, estado Zulia. engertsandrea@hotmail.com.

\*\*\*Doctorante en Educación (UNERMB), MSc. En Gerencia Financiera (UNERMB). Ingeniero en Gas (UNERMB). Licenciada en Administración Mención Gerencia Industrial Profesora de la cátedra Proyectos de fabricación. rahijo@hotmail.com.

## **Introducción**

Uno de los marcadores de la evolución de la raza humana ha sido sin duda el emprendimiento, la concepción de ideas y visualización de oportunidades, acompañadas con acciones que las materializan, con el fin de busca mejorar o superar situaciones que de alguna manera contravienen el bienestar de las personas bien sea a lo individual o colectivo, es donde nace la inquietud de aquel individuo o miembro de esa colectividad avizorar una oportunidad de cambiar.

Es así, que los grandes avances científicos y tecnológicos de la humanidad han sido impulsados por el fenómeno del emprendimiento tal como lo mencionan (Rosa y Bowes, 1990) citados por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.122) “es el motor de desarrollo económico y la manifestación del cambio social de un país. Los mismos refieren que el emprendimiento es concebido pro de estimular el compromiso con el entorno mediante la interacción permanente con los agentes que crean alternativas de desarrollo para la región y el país.

Es así que los países con problemas de desarrollo económico, indistintamente de su crecimiento, comienzan a hablar de emprendimientos para subsanar no solo el desarrollo económico sino a solventar uno de los grandes problemas a nivel macro, el desempleo. Toda vez que los gobiernos no tienen la capacidad de emplear a todo un universo de mano de obra productiva, pero si lo compensa con creses el desarrollo de la pequeña y mediana empresa la cual se desarrollan a través del fenómeno del emprendimiento. Esto es solo un enfoque somero de sus beneficios del emprendimiento ya que el mismo tienen una otros perfiles (cultural, social, individual) que tributan al bienestar de la población.

En este sentido Gibb y Hannon (2007) citados por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.122) advierten cómo las presiones de la globalización y los consiguientes cambios estructurales en las economías han llevado a algunos países a crear políticas alrededor del mundo para promover la educación en emprendimiento en los diferentes sistemas Educación en emprendimiento que conllevan al fortalecimiento de competencias emprendedoras en los estudiantes de cualquier nivel de educación. Gobierno y organizaciones privadas en numerosos países han buscado generar cambios en la educación superior, por ejemplo, con nociones de emprendimiento y auto-empleo.

En cuanto al desarrollo del emprendimiento en la economía venezolana, se han realizado innumerables aproximaciones conceptuales acerca del fenómeno evolutivo del emprendimiento, pero desde la visión económica que nos ocupa, el Emprendimiento es la capacidad para

identificar y coordinar de recursos productivos al servicio de una idea o innovación con el fin de materializar un negocio. La simple estadística de muchos individuos emprendiendo en una sociedad, habla de la salubridad social y económica de la misma.

Venezuela se caracteriza por ser un país con una dinámica de gran emprendimiento en la actualidad. Este fenómeno ha ido evolucionando progresivamente a lo largo de los años, pero que aún necesita seguir evolucionando para lo que es necesario retomar un impulso desde el terreno educativo a través de la formación de emprendedores en todos sus niveles.

En este sentido, en el informe realizado en el 2009 por la Iniciativa Global de Educación del Foro Económico Mundial (WEF), citado en el Global Entrepreneurship Monitor, citado por Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.123, señala que:

“La educación emprendedora juega un papel fundamental en la formación de actitudes, habilidades y cultura desde la educación primaria hasta el final de los estudios (...) Creemos que las habilidades, actitudes y comportamiento de emprendedores se puede llegar a aprender, y que la exposición a la formación emprendedora a lo largo de la vida de aprendizaje del individuo, comenzando desde la juventud pasando por la edad adulta hasta la educación superior -además de llegar a aquellos que están excluidos económica y socialmente- es imprescindible”.

El objetivo de este artículo es hacer una revisión teórica sobre competencias en el contexto educativo, de manera específica, en competencias emprendedoras de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, sede Los Puertos que coadyuven en la construcción de un sistema de aprendizaje que complemente el tradicional y desarrolle en los estudiantes de diferentes carreras los atributos y características propias del emprendedor. En este sentido, constituye un insumo valioso para la documentación y el análisis de los procesos de enseñanza-aprendizaje en educación en emprendimiento en Venezuela, buscando fortalecer el conocimiento en esta área para beneficio de la comunidad académica del país.

## **Desarrollo**

### **a) Fundamentación Teórica**

Una primera definición se toma de (Rodríguez y Dalamu, 2014, p.13) quienes citan a José Arnáez Vadillo. Rector de la Universidad de la Rioja justo señala que el emprendimiento es un término utilizado como base en el discurso político y económico e incorporado en el intercambio de ideas cotidiano; donde se plantea como un proceso vital tanto desde un punto de vista individual como colectivo para alcanzar nuevas metas. Si bien es un término que no tiene una

definición específica, el mismo ha sido circunstancial al ser humano, pues no serían entendibles nuestros avances científicos, técnicos o culturales sin la curiosidad de investigar y crear métodos, instrumentos o sistemas para superar los diferentes retos a los que nos hemos ido enfrentando a lo largo del tiempo.).

Por ser el emprendimiento un concepto emergente, novedoso y poco estudiado, los investigadores no han encontrado teorías concretas para la educación del mismo, así lo afirman (Vesper, 1982; McMullan y Long, 1990; Kuratko, 2005) citados por (Rodríguez y Dalamu, 2014, p.20). La no existencia de ellos es la no existencia de acuerdo en la definición de los pilares sobre lo que una asignatura debe asentarse y los conceptos que debe recoger en orden a desarrollar y fomentar el espíritu emprendedor entre su alumnado.

No obstante, (Rodríguez y Dalamu, 2014, p.20) define el emprendimiento como la competencia que resulta de la movilización de habilidades y actitudes que conjuntamente posibilitan la creación de iniciativas, la puesta en marcha y el desarrollo de un proyecto o el logro de una meta personal y/o social.

Por otro lado, consideramos que el emprendimiento desde una doble vertiente susceptible de educación: como habilidad que puede formarse y como una actitud que puede desarrollarse.

Por su lado (Hernández, C. y Arano, R, 2015, p.31) señala que Kantis (2011) define el término, en un sentido amplio, apunta a tomar decisiones con algún riesgo; en un sentido más restringido, a crear empresas, donde el riesgo es mayor. En ambos casos planteamientos económicos que la escuela puede despertar, alentar o fortalecer.

También emprender es la habilidad con la que cuentan las personas, que son capaces de proyectar ideas innovadoras y hacerlas posibles con sus actos, la cultura emprendedora está ligada con la innovación, por lo que conlleva a crear o transformar un producto o servicio en algo más atractivo y con mayores ventajas de competitividad, aunque también la cultura emprendedora no solo se basa en el crear o innovar, sino también en planificar y gestionar proyectos con el fin de alcanzar objetivos. En esta competencia se apoyan todas las personas dentro de su vida cotidiana, en casa y en la sociedad, luchando por ser mejores que los demás y creando nuevas ideas y nuevas formas de vida para mejorar cada día y estar en la competencia diaria con las demás personas.

A propósito del emprendedor, (Romero, 2010, p. 15) refiere a Schumpeter 1950, es uno de los autores más importante porque introduce toda la concepción empresarial con: “El

emprendedor innova mediante la introducción de nuevos productos o la mejora de productos existentes, mediante la introducción de nuevos métodos de producción, mediante la apertura de un nuevo mercado, especialmente cuando se trata de un nuevo territorio o de un mercado de exportación, mediante el abastecimiento a una nueva fuente de abastecimiento para materias primas o productos semielaborados, o incluso mediante la creación de nuevas formas de organización o estructuración de la actividad económica, incluyendo la organización de un monopolio”. Más adelante hace hincapié en que el emprendedor no es un inventor, no es un capitalista, tiene una función de asignar recursos, toma decisiones y de organiza de manera innovadora la actividad económica, en definitiva, el emprendedor es un gran director.

Cuando hablamos del origen de un emprendedor es propicio formularse los siguientes cuestionamientos: ¿Cómo se forma un emprendedor?, ¿De dónde salen?, ¿El medio tiene algo que ver con esto?, ¿Aparecen más emprendedores cuando la situación es adversa o cuando es más fácil?

En este sentido cuando analizamos las posibles respuestas, nos podemos dar cuenta que en el entorno es un gran influenciante en el surgimiento para los emprendedores; el medio es fundamental pues estimula y entrega herramientas, pero el emprendedor va a fabricar sus propias armas para conseguir lo imposible, aunque esto ocurra después de muchas historias de éxitos y de fracasos.

Por nuestra parte, no todo el mundo puede llegar a ser un gran emprendedor, pero si sabemos que una emprendedora estrella puede venir de cualquier lugar, siempre y cuando ese lugar influya en él lo más significativamente para hacer desarrollar en él las habilidades necesarias para el impulso de las grandes transformaciones de sí mismo y de su entorno.

En este sentido, y para los efectos de esta investigación, es posible convertir las universidades y todo el aparataje estructural de la educación transformadora desde primaria hasta los niveles más elevados de educación en un semillero bien orientado hacia la formación de emprendedores enfocados en las potencialidades locales, territorializando el crecimiento y focalizando el desarrollo local; teniendo en los emprendedores visualizadores de oportunidades únicas impactando en la mejora de vida de calidad de la sociedad que le circunda.

De allí, nos acogemos a la afirmación “los países desarrollados tienen en los emprendedores sus grandes artífices de su magnificencia” ... así lo señala (Wopner, F.,2017, p. 14) “Son los

emprendedores los que al detectar una oportunidad y satisfacerla generan el crecimiento económico”. Esto tienen su epicentro en el surgimiento de las necesidades de los demandantes de nuevos productos y servicios donde el gran aporte del emprendedor es tomar o concebir una idea y transformarla en lo deseado. El emprendedor reúne a los trabajadores, a los dueños del capital y a los dueños de las tecnologías para que todos en conjunto satisfagan las necesidades de la sociedad. La dinámica que se produce en este proceso es la que permite generar mejores condiciones de vida para toda la sociedad. (Wopner, F., 2017, p. 14)

Complementando lo anterior, la capacidad de innovación y de liderazgo del emprendedor le permite obtener una recompensa, en ocasiones económica, por su esfuerzo; lo que atrae también a otros emprendedores sumándole un valor complementario al servicio o producto. Son, por lo tanto, como lo señala (Wopner, F., 2017, p.12)” los emprendedores el factor fundamental del progreso. En todas las sociedades que han podido superar el subdesarrollo, la dinámica descrita ha estado presente”.

Para adentrarnos en el tema de las competencias emprendedoras, es menester conceptualizar el término de competencia en el preciso enfoque en el que nos centramos. (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.125) citan a San Martín (2002), quien descompone el término en el verbo *competere* (corresponder, concordar) designa una cualidad obvia, externa, suficientemente apreciada y conocida; en este sentido, una competencia es algo adquirido, cierto y evidente, más allá de la calificación que determina la suficiencia o insuficiencia de conocimientos.

Por otro lado (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.125) mencionan que Tobón (2004), citado por, afirma que las competencias se proyectan como un enfoque pedagógico y didáctico con el objetivo de mejorar la calidad de la educación, los procesos de capacitación para el trabajo y la formación de los investigadores.

Se centran en el análisis y la resolución de problemas con sentido para los individuos; a través de esas competencias se pretende identificar los requerimientos del mundo social y laboral con el fin de orientar el diseño de los contenidos y estrategias didácticas de la educación.

Desde esta perspectiva (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.125) concluyen que Tobon (2004) define las competencias como:

Procesos complejos que las personas ponen en acción - actuación - creación, para realizar actividades sistémicas y resolver problemas laborales y de la vida cotidiana, con el fin de avanzar en la autorrealización personal, vivir auténticamente la vida y

contribuir al bienestar humano, integrando el saber hacer (aplicar procedimientos y estrategias), con el saber conocer (comprender el contexto) y el saber ser (tener iniciativa y motivación), atendiendo los requerimientos específicos del contexto en continuo cambio, con autonomía intelectual, conciencia crítica, creatividad y espíritu de reto (p. 9).

En este sentido, y continuando con el análisis de (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 125) citan a Gonczi y Athanasou, (1996), quien indica que las competencias son asumidas como un saber hacer razonado para enfrentar la incertidumbre, por lo que no pueden ser abordadas como comportamientos observables solamente, sino como una estructura compleja de atributos necesarios para el desempeño en diversas situaciones donde se congregan actitudes, conocimientos, habilidades y valores con las tareas que se deben desempeñar en situaciones específicas.

Mientras que Tobón (2004) citado por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.125), insiste que se debe trascender de las competencias comprendidas como un saber hacer en contexto, a procesos de desempeño autocríticos y críticos de la realidad personal y del contexto externo con miras a ejercer una transformación sobre éste.

Referente a este tema (Irigoin y Vargas, 2002 citado por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.125), afirma que se pretende trascender la concepción del espacio educativo como la simple formación profesional que garantiza una base de conocimientos que, al ponerse en práctica durante la vida profesional, permiten el desarrollo de la competencia.

En este sentido, podemos inferir que las competencias emprendedoras son todas aquellas capacidades, destrezas, aptitudes y habilidades que ayudan al emprendedor adeseñarse adecuadamente en la ejecución de tareas concatenadas entre si y a resolver problemas emergentes en el proceso emprendedor incorporando tanto el saber hacer, con el saber conocer y el saber ser.

(Rodríguez y Dalamu, 2014, p.20) por su parte define el termino competencia como la capacidad que integra los conocimientos con las habilidades y actitudes, de manera que permite a la persona resolver problemas en diferentes situaciones u en nuevos contextos, o lo que es lo mismo, un “saber hacer”; esto es, un saber con un carácter integrador que abarca conocimiento, capacidades, habilidades y actitudes, incluso diferentes campos y disciplinas.

Igualmente (Rodríguez y Dalamu, 2014, p.21) citan a Gordon, C y Pardo, L. (2009) , que el emprendedor posee competencias que lo definen; en su actitud personal debe tener talento

creativo e innovador, proactividad, inquietud, curiosidad, autonomía e iniciativa personal, visión realista, compromiso y responsabilidad, perseverancias, paciencia, confianza, ambición, pasión, empatía asertividad y afán de superación. En tanto, su habilidad social: toma de decisiones, trabajo cooperativo, liderazgo, capacidad de organización, destreza de la gestión, capacidad de planificación y comunicación, persuasión, aceptación del error y tolerancia al fracaso y a la frustración, conocimiento del mercado, disposición al cambio y visión del negocio.

En este sentido (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126), afirma que autores reconocidos internacionalmente (Sarasvathy, 2001; Kirby, 2004; Gibb, 2005; Timmons y Spinelli, 2007) identifican las siguientes competencias<sup>1</sup> indispensables en el proceso emprendedor: competencia para la conformación de redes, competencia para la resolución de problemas, orientación al logro, competencia para asumir riesgos, trabajo en equipo, creatividad, autonomía e iniciativa. Para lograr mayor comprensión de estas competencias, a continuación, se relacionan descripciones generales sobre cada una de ellas.

Por otro lado (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p.126) argumenta que una de las competencias claves en el proceso emprendedor, la *competencia para la conformación de redes* significativas y la promoción del contacto personal como base para la construcción de la confianza. Los emprendedores deben tener la capacidad para congregar y alinear grupos de personas, cuya cooperación puede ser necesaria para la creación de grupos de trabajo y alianzas; emprendedores que construyan sociedades estratégicas en lugar de hacer análisis competitivos, pues la cantidad de redes sociales que tenga va a determinar los mercados de los que será parte en un futuro

En la misma línea, (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126) afirma que el ejercicio del emprendimiento también requiere de la *competencia para la resolución de problemas*, pues el emprendedor debe tener la habilidad para encontrar diferentes alternativas de solución y logro de objetivos. Por lo general, hace uso de un razonamiento factual, el cual no comienza con un logro. Sus elementos y criterios de desempeño más característicos, insumo para el diseño de las estrategias de enseñanza- aprendizaje idóneas para su formación, serán presentados a lo largo de la siguiente sección. específico sino con un determinado conjunto de medios y recursos, permitiéndole a los objetivos emerger en el tiempo de acuerdo con su imaginación y aspiraciones. Este tipo de razonamiento es fundamentalmente creativo y requiere de imaginación, espontaneidad, toma de riesgos y capacidad de persuasión

En este sentido ya lo afirmó anteriormente (Gibb, 2005) y hoy día lo actualiza (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126)., quien afirma que el mejor campo de aprendizaje para el emprendedor es aquel que le permite aprender a través del proceso de resolución de problemas, la identificación y toma de oportunidades, la experimentación y creación, el cometer errores y, en general, “haciendo”, la *orientación al logro* corresponde a la fuerte necesidad que presenta el emprendedor hacia la consecución del logro y la posibilidad de alcanzar el éxito, así como a la habilidad para identificar oportunidades y hacerlas realidad. Esta competencia está mediada por el compromiso y la determinación, es por medio de ella que el emprendedor ejerce un considerable esfuerzo, logra



superar obstáculos y compensar debilidades (Timmons y Spinelli, 2007) citado por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126).

La *competencia para el trabajo en equipo* es básica para el emprendedor. Sarasvathy (2001), citado por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126), expone cómo el emprendedor está continuamente creando el futuro, por lo que necesita trabajar con una gran variedad de personas durante largos periodos de tiempo, con quienes debe sobreponerse a los fracasos para alcanzar sus logros. En la fase de consolidar su equipo debe liderar a las personas correctas, siendo esto una de las claves para crear, fortalecer y hacer prosperar un emprendimiento.

Niveles elevados de cambio y actividad son asociados al emprendimiento. De acuerdo a ser más creativo que otros individuos, pues tiende a pensar en forma no convencional con el objetivo de desafiar suposiciones existentes; logra ser flexible, es decir, se adapta durante la resolución de problemas. (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127).

También (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127) considera al emprendedor como la fuerza creativa del cambio, la fuerza detrás de los nuevos engranajes de los factores de producción y, el destructor creativo de antiguas formas de realizar las cosas a favor de lo nuevo.

Sumado a lo anterior, (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127) señala que la *autonomía*, condición y estado de un individuo o colectividad que goza de independencia y tiene capacidad de autogobierno, es una competencia emprendedora por excelencia. El emprendedor desea tener el control de las situaciones, presenta mayor necesidad de autonomía y miedo al control externo concediendo importancia a la individualidad y a la libertad Kirby, 2004 y Gibb, 2005, citados por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127); tiene un fuerte sentido de independencia y pertenencia, cree en el individuo y la comunidad más que en el Estado y tiende a evadir la demarcación estricta y los sistemas de control jerárquico. Históricamente, los emprendedores han sido vistos como seres independientes con un alto sentido de confianza en sí mismos, lo que les permite innovar y colocarse en situaciones en las que son responsables del éxito o fracaso de una operación.

Finalmente, (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127) afirma que la *iniciativa*, competencia comprendida como la decisión de emprender un proyecto que carece de antecedentes y que constituye una novedad, motivado por los propios intereses e ideas y no por sumisión al orden establecido; es característico en el emprendedor, quien posee una fuerte creencia en la libertad de tomar la acción, y adoptar mayor responsabilidad al encargarse de que los objetivos se logren en su trabajo y vida personal (Gibb, 2005). De acuerdo con Timmons y Spinelli (2007) los

emprendedores generalmente se encuentran insatisfechos con el *statu quo*, por lo tanto, son iniciadores incansables y agentes de cambio en una sociedad.

#### **b) Métodos.**

En esta investigación es descriptiva para el cual (Hurtado, 2008, p. 101) señala “el propósito de este tipo de investigación es exponer el evento estudiado, haciendo una numeración detallada de sus características”. Con respecto a su temporalidad, la misma se define como transeccional o transversal, debido a que el evento se investiga en un único momento del tiempo. En este sentido (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.151), indica que la investigación es transaccional por que los datos son recolectados en un solo momento.

En cuanto a su diseño es no experimental de campo ya que el hecho fue analizado en su estado natural sin intervención de la investigadora, como lo señala (Hernández, et al., 2010, p.151).

La población, (Hurtado y Toro, 2006, p.88) se define “como el conjunto de seres o eventos concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de la cuales se desea obtener alguna información” para esta investigación, en el caso objeto de estudio, el evento lo presenta una única unidad que la conforma la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, sede Los Puertos, Municipio Miranda del Estado Zulia; la población la constituye los estudiantes de servicio comunitario del programa Administración activa en la sede, conformada por 60 estudiantes y siendo la totalidad de participantes en la cátedra para el período 2017-I, ésta se tipifica como finita, (Hurtado, 2008, p.140 y 143), señala que las poblaciones finitas son aquellos elementos en su totalidad son identificables por el investigador. En este caso, con base a (Hurtado, 2008, p.143), no se selecciona muestra ya que el objeto cumple con los siguientes criterios: La población es ampliamente conocida por los investigadores y se puede identificar plenamente cada uno de sus componentes.

La observación por encuesta (Sierra Bravo, 2006, p.15), “consiste en la obtención de los datos de interés en la investigación mediante la interrogación a los miembros del universo en estudio”. por lo que se diseñó un instrumento de recolección de datos estilo escala de Likert con 19 ítems con alternativas de respuesta siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, para la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach aplicada cuando el cuestionario comprende ítem con alternativas de respuesta múltiple (Hernández, et al., 2010, p.208) la

validación del mismo consistió en la evaluación por parte de varios expertos, (Hernández, et al., 2010, p.204) quienes revisaron la pertinencia de los ítems, en cuanto a su confiabilidad, se obtuvo  $r=0,810$  considerada alta.

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio, éstos se procesaron en el programa estadístico SPSS a través de las denominadas estadísticas descriptivas. Para Sierra (2006), la estadística descriptiva se puede definir como los métodos que implican la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos a fin de describir en forma apropiada las diversas características de ese conjunto de datos.

### c) Resultados

#### Competencias Emprendedoras

| <b>Indicador</b>                            | <b>Media por Indicador</b> | <b>Valoración</b> |
|---|----------------------------|-------------------|
| Competencia para la Conformación de Redes   | 1,42                       | Baja              |
| Competencia para la Resolución de Problemas | 3,32                       | Regular           |
| Orientación al Logro                        | 2,57                       | Baja              |
| Competencia para asumir Riesgos             | <b>2,10</b>                | <b>Baja</b>       |
| Trabajo en Equipo                           | <b>3,43</b>                | <b>Regular</b>    |
| Creatividad                                 | 4,42                       | Muy alta          |
| Autonomía                                   | <b>3,10</b>                | <b>Regular</b>    |
| Iniciativa                                  | <b>3,65</b>                | <b>Regular</b>    |
| <b>Total dimensión</b>                      | <b>3,37</b>                | <b>Regular</b>    |

Fuente: Petit y Sandrea (2017)

### d) Discusión

Puede observarse en la tabla de resultados que la dimensión obtuvo media de 3,43 considerados como valoración regular, sugiere revisión de las competencias y acciones efectivas para fortalecerlas, sobre todo en lo que respecta a la competencia para la conformación de redes y para asumir riesgos.

Adentrándonos a un análisis más detallado de cada una de las competencias, como ya se mencionó tenemos en la conformación de redes, a pesar de que casi siempre los estudiantes

demuestran habilidades para comunicarte e interactuar con otras personas no lo hacen para conformar y mantener una red de contactos útiles para alcanzar metas propuestas. En contraste, concuerda parcialmente con lo señalado por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126) “Los emprendedores deben tener la capacidad para congregar y alinear grupos de personas, cuya cooperación puede ser necesaria para la creación de grupos de trabajo y alianzas; emprendedores que construyan sociedades estratégicas en lugar de hacer análisis competitivos, pues la cantidad de redes sociales que tenga va a determinar los mercados de los que será parte en un futuro”.

En lo referente a las competencias para la resolución de problemas el 56% de los estudiantes a veces participa activamente en el reconocimiento de la discrepancia entre lo que se desea lograr y las necesidades que se observan en el contexto. Así mismo, a veces participan en la identificación y evaluación de las posibles soluciones que permitan alguna ruta de acción para un posible emprendimiento de las mismas. Coincidiendo medianamente con lo establecido en las bases teóricas por lo que esta competencia debe ser fortalecido por las razones que señala (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126) El mejor campo de aprendizaje para el emprendedor es aquel que le permite aprender a través del proceso de resolución de problemas, la identificación y toma de oportunidades, la experimentación y creación, el cometer errores y, en general, “haciendo”

En lo que respecta a la orientación al logro, la tendencia es muy pobre en miras a impulsar, orientar sus acciones de acuerdo al logro de los objetivos, los esfuerzos son mínimos y los objetivos, solo uno, graduarse; en este sentido denotan poca firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos, nunca va al encuentro de tareas que identifica probabilidad de éxito, es apático con respecto a los desafíos, manifiesta indiferencia con respecto a la consecución de logro, aunque casi siempre declara un deseo o propósito de desempeñarse idóneamente en la resolución de problemas. Esta situación requiere ser revisada, verificada ya que contraviene el postulado teórico analizados por (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126) cuando afirman que esta competencia está mediada por el compromiso y la determinación, es por medio de ella que el emprendedor ejerce un considerable esfuerzo, logra superar obstáculos y compensar debilidades.

Otro elemento es la competencia para asumir riesgos, obteniendo como resultado que el 50% no tolera situaciones de ambigüedad e incertidumbre, aunque casi nunca asume riesgos moderados. Frente a los resultados, es importante revisar este indicador y propiciar el razonamiento factual, tal como o lo señala la postura teórica de (Gómez, M y Satizábal, K, 2011,

p. 126) establece que este tipo de razonamiento es fundamentalmente creativo y requiere de imaginación, espontaneidad, toma de riesgos y capacidad de persuasión.

En cuanto al trabajo en equipo, el 60% conforman equipos de trabajo teniendo en cuenta el alcance del proyecto sin embargo muy poco evidencian habilidades comunicativas en el trabajo en equipo. Esta competencia requiere ser reforzada en los estudiantes, porque si bien es cierto más de la mitad trabajan en equipos, también es cierto que como lo afirman los postulados análisis de (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 126) "...el emprendedor está continuamente creando el futuro, por lo que necesita trabajar con una gran variedad de personas durante largos periodos de tiempo, con quienes debe sobreponerse a los fracasos para alcanzar sus logros. En la fase de consolidar su equipo debe liderar a las personas correctas, siendo esto una de las claves para crear, fortalecer y hacer prosperar un emprendimiento.

La creatividad como elemento atractivo entre las competencias emprendedoras tenemos que los estudiantes siempre enfocan ideas o puntos de vistas novedosos para la solución de problemas, también tienen inclinación hacia lo nuevo y lo diferente mas poco atento a la información del ambiente, a pesar de lo inquietante de las situaciones que se le presentan y el interés que muestra al cambio de rutina no identifica las restricciones autoimpuestas que bloquean su creatividad. Aunque identifica mejora no desarrollo ideas innovadoras en las actividades que lleva a cabo. Este resultado concuerda medianamente con (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127) ya que los estudiantes tienden a pensar de manera no convencional pero no con la fuerza de desafiar suposiciones existentes. En el análisis de (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127) se infiere que el emprendedor es la fuerza creativa del cambio, la fuerza detrás de los nuevos engranajes de los factores de producción y, el destructor creativo de antiguas formas de realizar las cosas a favor de lo nuevo.

En cuanto a la iniciativa, el 40% ejecuta acciones por voluntad propia que promueven el mejoramiento y la resolución idónea de las tareas del individuales o grupales en las que se encuentran involucrado; además el 80% a veces evidencia impulso a actuar lacia las oportunidades. Esta competencia podemos considerarla como critica en la población objeto de estudio ya que en contraste con el teórico que establece que la iniciativa es característico en el emprendedor, quien posee una fuerte creencia en la libertad de tomar la acción, y adoptar mayor responsabilidad al encargarse de que los objetivos se logren en su trabajo y vida. Los emprendedores generalmente se encuentran insatisfechos con el statu quo, por lo tanto, son

iniciadores incansables y agentes de cambio en una sociedad. Por lo que apremia una revisión y consecuente acción correctiva tendiente a mejorarla en los estudiantes. (Gómez, M y Satizábal, K, 2011, p. 127)

La última competencia emprendedora evaluada se encuentra la autonomía, de la que se obtuvo que el 45% toma decisiones de manera independiente entre las que se ha considerado y evaluado la coherencia con sus propios valores, su capacidad de autorregulación en el desempeño y las posibles consecuencias de sus decisiones, éstas últimas con énfasis en su responsabilidad, mientras que el 50% toma decisiones de manera independiente eligiendo dentro de las posibilidades que se les presenten, es decir con énfasis en elección de posibilidades. Contrastando con el investigador, efectivamente concuerda con éste cuando afirma que los emprendedores han sido vistos como seres independientes con un alto sentido de confianza en sí mismos, lo que les permite innovar y colocarse en situaciones en las que son responsables del éxito o fracaso de una operación.

## **Conclusiones**

Se concluye que las competencias emprendedoras en los estudiantes del programa de administración en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, sede Los Puertos deben ser estimuladas y fortalecidas, para que los esfuerzos que realicen ya como profesionales egresados, tributen efectivamente en el desarrollo de las potencialidades de la localidad.

Al respecto se detectó que la competencia la conformación de redes, los estudiantes se comunican entre sí pero no para conformar y mantener una red de contactos útiles para alcanzar metas propuestas.

Para las competencias en resolución de problemas la mayoría de los estudiantes a veces participa activamente en el reconocimiento de la discrepancia entre lo que se desea lograr y las necesidades que se observan en el contexto. Y tienen poca participación en la identificación y evaluación de las posibles soluciones que permitan alguna ruta de acción para un posible emprendimiento de las mismas.

La competencia de orientación al logro, los estudiantes presentan poca inclinación al logro de los objetivos enriquecedores y tienen poca firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos, nunca va al encuentro de tareas que identifica probabilidad de éxito, no les atraen los desafíos, aunque con frecuencia sienten un deseo o propósito de desempeñarse idóneamente en la resolución de problemas.

En la competencia para asumir riesgos, la mitad de los estudiantes no toleran situaciones de ambigüedad e incertidumbre, aunque casi nunca asume riesgos moderados.

En cuanto al trabajo en equipo, más de la mitad de los estudiantes conforman equipos de trabajo teniendo en cuenta el alcance del proyecto sin embargo muy poco evidencian habilidades comunicativas en el trabajo en equipo.

La creatividad como elemento atractivo entre las competencias emprendedoras tenemos que los estudiantes siempre enfocan ideas o puntos de vistas novedosos para la solución de problemas, también tienen inclinación hacia lo nuevo y lo diferente mas poco atento a la información del ambiente, a pesar de lo inquietante de las situaciones que se le presentan y el interés que muestra al cambio de rutina no identifica las restricciones autoimpuestas que bloquean su creatividad. Aunque identifica mejora no desarrollo ideas innovadoras en las actividades que lleva a cabo.

En cuanto a la iniciativa, menos de la mitad de los estudiantes ejecuta acciones por voluntad propia que promueven el mejoramiento y la resolución idónea de las tareas del individuales o grupales en las que se encuentran involucrado; además el 80% a veces evidencia impulso a actuar hacia las oportunidades. Esta competencia podemos considerarla como critica en la población objeto de estudio.

La autonomía, presenta una división más o menos equitativa entre los estudiantes que toman decisiones de manera independiente entre las que se ha considerado y evaluado la coherencia con sus propios valores, su capacidad de autorregulación en el desempeño y las posibles consecuencias de sus decisiones, éstas últimas con énfasis en su responsabilidad; y los que toman decisiones de manera independiente eligiendo dentro de las posibilidades que se les presenten, es decir con énfasis en elección de posibilidades.

En este sentido se requiere una estrategia académica inserta en los programas de estudios, integrando al facilitador y participante, como soporte estructural al uso con sentido de aporte de valor agregado en contribución al desarrollo de un sistema de vida de calidad.

## **Referencias bibliográficas**

Hernández, C. y Arano, R. (2015) *El desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios para el fortalecimiento de la visión empresarial*. Ciencia Administrativa. Año 2015 N° 1, p.p.28.37. México.

- Hernández Sampieri; R. Fernández, C.; Y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Hurtado, J. (2008). *Como formular objetivos de investigación. Una Comprensión holística*. Ediciones Quirón S.A. Segunda edición.
- Hurtado, I y Toro, J. (2006) *Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de Cambio*. Valencia, Carabobo, Venezuela
- Gómez, M y Satizábal, K (2011) *Educación en emprendimiento: fortalecimiento de competencias emprendedoras en la Pontificia Universidad Javeriana Cali*. Econ. Gest. Desarro. Año 2011. N°. 11 p.p.121 .151 Cali. Colombia.
- Rodríguez, J., Dalmau, J., y otros. 2014. *Educar para emprender guía didáctica de educación emprendedora en primaria*. Universidad de la Rioja, Servicio de Publicación. España.
- Romero, R., (2010) *Emprendimiento y cultura para la perdurabilidad empresarial*. Trabajo de Grado. Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia.
- Sierra Bravo, R. (2007) *Técnicas de Investigación Documental. Décima cuarta Edición*. Editorial McGraw-Hill, México.
- Wopner, F. *Educación superior para el emprendimiento*. Serie Indagación. Expansiva.p.p.01.16 Chile. [Información la línea] [Consulta, agosto 2017]



# EL MARKETING HOLISTICO PARA EL IMPULSO DEL TURISMO EN SALUD.

Heine Rincón \*

9JJGH-64

Resumen

Esta investigación se propuso analizar el marketing holístico para el impulso del turismo en salud, sustentado teóricamente en: De la Puente (2015), Kotler y Keller (2012), entre otros. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando fuentes secundarias; con población finita. La recolección de datos fue mediante observación documental y análisis de contenido. Los resultados permitieron concluir que el marketing holístico es compuesto por marketing de relaciones; marketing integrado, marketing interno y rendimiento del marketing; la mezcla de marketing introduce las 4P's: persona, procesos, programas y performance. Igualmente, el turismo en salud puede ser curativo, preventivo, estético y de bienestar; sus ventajas radican en la accesibilidad y el costo-efectividad; asistencia con calidad; servicio inmediato y globalización cultural.

**Palabras clave:** Marketing holístico, turismo en salud, medicina.

## HOLISTIC MARKETING FOR THE IMPETUS OF TOURISM IN HEALTH IN VENEZUELA.

### Abstract

This research had as general objective to analyze the holistic marketing for the impetus of tourism in health in Venezuela, which was theoretically based on the authors: De la Puente (2015), Kotler and Keller (2012), among others. The research was descriptive, using secondary sources; with finite population. Data collection was by documentary observation and content analysis. The results allowing to conclude that holistic marketing is fairly composed of internal marketing,

**Key words:** Holistic marketing, tourism in health, medicine.

\* Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno (URBE). Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). M. Sc. en Gerencia de Empresas (URBE). Ingeniera Civil (URU). Profesora del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM) en las cátedras: Pavimentos, Fundaciones y Muros, Proyecto de Investigación, Tecnología de la Construcción, Análisis Estructural. Docente Titular de la Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE) en la Maestría de Gerencia Empresarial en las asignaturas Seminario de Investigación y Gerencia Social. Investigadora PEII "B".  
ing\_heine@hotmail.com

## Introducción

El escenario mundial obliga a las empresas a mantenerse en una competitividad creciente, requiriendo del marketing holístico como una herramienta que permita generar utilidades en la prestación de servicios, puesto que los consumidores se encuentran más informados, para satisfacer sus necesidades; en el particular, de las actividades turísticas que ofrecen servicios de salud, deben impulsarse para lograr niveles de crecimiento que contribuyan al desarrollo del país oferente.

En América Latina y el Caribe los servicios de turismo en salud, se presentan como una alternativa en crecimiento, la cual va de la mano al desarrollo de la región, requiriendo promociones, difusión, campañas no tradicionales considerando rubros no comerciales, enfocándose en: las bellezas naturales, la diversidad geográfica, los ecosistemas, como espacios ideales para el desarrollo del turismo en salud; amparándose en planes de desarrollo a través del Marketing Holístico, para lograr esto, se desarrolla esta investigación a fin de analizar el marketing holístico para el impulso del turismo en salud. Por consiguiente, este trabajo está estructurado de la siguiente manera: se inicia con una fundamentación teórica que incluye: definición de marketing holístico, luego identifica los componentes del marketing holístico; distingue la mezcla del mismo, examina las categorías del turismo en salud; determinar las ventajas de este; logrando los resultados que permitieron posterior a la discusión, elaborar las conclusiones pertinentes.

Desarrollo:

### **(a) Fundamentación teórica:**

#### **1. Definición de Marketing Holístico:**

El Marketing Holístico, según Kotler y Keller (2012) está fundamentado en el desarrollo, diseño e implementación de programas, procesos, acciones en marketing examinando su amplitud e interdependencia. El marketing holístico establece como todo importa.

Para Casado y Sellers (2010) el marketing holístico constituye un concepto dinámico derivado del entorno actual, si bien la idea sigue siendo relacionarse satisfactoriamente con los clientes, es

necesario integrar el marketing clásico con la gestión en la demanda, los recursos, mayor colaboración entre los departamentos en la empresa, afianzando relaciones con los clientes a largo plazo.

Para la investigadora el marketing holístico es el desarrollo, diseño e implementación de programas, procesos o acciones enfocadas en el turismo en salud, tomando en consideración todo el entorno de Venezuela.

## 2. Componentes del marketing holístico:

En relación con los componentes del marketing holístico, los autores Casado y Sellers (2010) identifican al marketing interno (acciones internas), marketing operativo (herramientas / estrategias con la mezcla en marketing), la responsabilidad social del marketing finalmente, al marketing relacional; los cuales integran las nuevas tendencias en materia de marketing.

Ahora bien, Kotler y Keller (2012) expresan como el marketing holístico reconoce, reconcilia el alcance con la complejidad en las actividades del marketing; tomando cuatro (4) componentes los cuales son: el marketing de relaciones; el marketing integrado, el marketing interno, más el rendimiento del marketing, los cuales se desglosan en el siguiente gráfico:

**Grafico 1. Componentes del Marketing Holístico.**



**Fuente: Kotler y Keller (2012)**

Para la investigadora, fijando posición con Kotler y Keller (2012) los componentes del marketing holístico son el marketing de relaciones; el marketing integrado, el marketing interno más el rendimiento del marketing. Los cuáles serán detallados a continuación:

El *marketing relacional* según la investigadora se trata de estrategias permitiendo establecer relaciones satisfactorias con los clientes del sector turismo, los socios, todos los integrantes del servicio, en analogía con Kotler y Keller (2012), para mantenerlas a largo plazo; siendo propenso a conseguir la lealtad, creando afinidad con el servicio prestado, por ende, con satisfacción.

En este orden, el *marketing integrado* es la unión en diferentes estrategias de marketing que incluyen como serán comunicadas para generar valor adicional a la empresa, por lo cual, pueden utilizar cualquier idea o actividades para cumplir esa misión, destacando el turismo en salud en Venezuela.

Ahora bien, la investigadora proyecta *el marketing interno* como la preparación a todos los integrantes en la organización en la prestación del servicio en turismo en salud, con el compromiso gerencial, para motivar, apoyar a los empleados, en correspondencia con Kotler y Keller (2012), asumiendo este marketing como la responsabilidad de todos, para alcanzar la misión, visión planteadas.

Finalmente, el *rendimiento del marketing* es el resultado en todos los factores incidiendo en los resultados financieros, no financiero de la práctica del turismo en salud.

### **3. Mezcla de Marketing Holístico:**

Dada la amplitud, complejidad, riqueza del marketing holístico, actualmente esas cuatro Ps ya no son todas las existentes, describen Kotler y Keller (2012). Si las actualizamos reflejan el concepto de marketing holístico llegando a un grupo más representativo, abarcando las realidades modernas en marketing, son: personas, procesos, programas y performance. Estas nuevas cuatro Ps en realidad se emplean a todas las disciplinas en la empresa, por tanto, los directores se alinean más con toda la empresa.

Por otra parte, Escudero (2014) explica el estudiar los mercados como la mejor herramienta en la mezcla de marketing pudiendo utilizar la empresa para conocer los segmentos desocupados, consiguiendo sus objetivos; satisfacer las necesidades, los deseos del consumidor final, en tal sentido, se requieren planificar acciones para desarrollar las variables en la mezcla; considerando el producto, precio, la distribución, así como la comunicación del mismo

En este contexto, la investigadora dando paso a los enfoques modernos, guarda más afinidad con las teorías de Kotler y Keller (2012), considerando la mezcla de marketing holístico para el turismo en salud, la cual debe darse en función a las personas, procesos, programas y performance que lo implementan, como se definen a continuación:

El concepto *personas* según Kotler y Keller (2012) muestra parcialmente el marketing interno, donde los empleados son parte fundamental para el éxito del marketing. Asimismo, los *procesos* exponen los autores, manifiesta toda la creatividad, disciplina, estructura incorporada a la dirección de marketing. Los especialistas en marketing deben evitar la planificación, la toma de decisiones ad hoc, certificando las ideas en marketing, los conceptos en vanguardia dispensando un rol apropiado en todo lo realizado.

Seguidamente, *los programas* son todas las actividades en la empresa dirigidas al consumidor. Para Kotler y Keller (2012) Incluyen las antiguas cuatro Ps, también un rango con otras actividades en marketing, lo cual podría no encajar tan visiblemente en el antiguo marketing. Estas actividades deben integrarse para ser un todo, siendo mayor a la suma de sus partes, logrando múltiples objetivos en la empresa.

Por último *el performance*, Ojeda y Mármol (2016) lo expresan como todas las actividades, las cuales no solo repercuten en el cliente sino en la sociedad donde se establece la empresa; por tanto, considera las implicaciones éticas, ambientales, sociales en sus decisiones, en procura a la búsqueda del bienestar.

#### **4. Definición de Turismo en Salud.**

El Turismo en Salud es definido por De la Puente (2015) como un sector dinámico en crecimiento a nivel mundial; relacionado a la búsqueda de tratamientos, procedimientos médicos fuera a las fronteras nacionales, por variadas razones se ha creado una oferta internacional en

servicios médicos combinando los procedimientos de medicina curativa, preventiva, estética y bienestar con experiencias turísticas.

En este orden, Barriga et al (2011) son personas que viajan fuera a otros países, para buscar servicios médicos o bienestar en otros países. Esta modalidad ha crecido popularmente debido al alto costo en la atención en salud en el país originario, largos tiempos en espera para ciertos procedimientos, la facilidad en los viajes internacionales; las perfecciones en la tecnología los estándares en la atención en muchos países.

Para la investigadora, el turismo en salud es un servicio que puede brindar la medicina curativa, preventiva, estética o bienestar, en combinación con espacios naturales, lugares turísticos, con los cuales no se cuenta en su país o localidad; brindando estándares en calidad, costos accesibles, tecnología de punta, facilidades en los viaje; surgiendo como una oportunidad su desarrollo en Venezuela, impulsado con el marketing holístico.

## **5. Categorías del turismo en salud:**

Al referir las categorías del turismo en salud, Blake (2008) expresa las mismas originarias en la profundización a la movilidad internacional, trayendo consigo los servicios médico-turísticos combinando tratamientos de salud con experiencias turísticas alternativas en diferentes enfoques, especialidades según la región destino.

En este orden, De la Puente (2015) al expresar las categorías indica por diferentes razones se han creado una oferta internacional con servicios médicos acordando los procedimientos en medicina curativa, preventiva, estética y bienestar con experiencias turísticas fundadas en riquezas naturales, culturales, artesanales, autóctonas a cada país oferente.

Por lo antepuesto, con las categorías del turismo en salud, la investigadora considera los servicios ofertados en medicina curativa, preventiva, estética y bienestar, aprovechando las riquezas naturales, culturales de Venezuela, lo cual debe desarrollarse aplicando un marketing holístico. En tal sentido, se definen las mencionadas categorías, así:

La *medicina curativa* según De la Puente (2015) busca eliminar una enfermedad o condición médica desfavorable preexistente, tratar una condición médica específica, promoviendo la buena salud en las personas. En este particular, la *medicina preventiva* indica Pérez (2011) son

programas preventivos a futuras dolencias para personas predispuestas, así como preventivos para personas sanas.

Ahora bien, la *medicina estética*, De la Puente (2015) lo relaciona a buscar la satisfacción en la apariencia física. Los tratamientos más sobresalientes son las cirugías plásticas con fines estéticos. Por otra parte, *el bienestar* expone el autor es la búsqueda en la satisfacción emocional a los pacientes con énfasis social, espiritual o físico/ambiental. Este campo se ha desarrollado a partiendo del necesario manejo de estrés o sobrepeso.

## **6. Ventajas del Turismo en Salud:**

El turismo en salud expresa Barriga et al (2011) tiene un papel importante en los ámbitos internacional o nacional; sin importar que varias instituciones estén aún en proceso de acreditación ante las organizaciones o entidades competentes, el potencial en crecimiento del sector es muy amplio. Algunas ventajas son: accesibilidad, costo-efectividad, asistencia sanitaria en calidad, servicio inmediato; así como la globalización cultural.

Por otra parte, Castiblanco (2008) menciona que el turismo en salud se ha convertido en una fuente al ingreso del país, estimulando la inversión estatal para la construcción o mejoramiento en infraestructura con vías, puentes, comunicaciones, entre otros, ayudando así al desarrollo social, económico y ambiental.

Resumiendo, la investigadora refiere las ventajas que otorga el turismo en salud para los turistas, pues consiguen mejores costos, asistencia en calidad con tecnología avanzada, servicio inmediato, con la oportunidad al planificar su viaje con una operadora, recibiendo un intercambio cultural en Venezuela, también se contribuye al desarrollo del Estado, crecen las inversiones y en consecuencia aporta bienestar al país.

### **(b) Métodos:**

La investigación fue de tipo descriptivo el marketing holístico para el impulso del turismo en salud en Venezuela. según Sabino (2010) la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. El diseño fue documental, fundamentado en el uso de fuentes secundarias; tal como se puede verificar en las referencias bibliográficas.

Para esta investigación se trabajó con una población finita; utilizando una muestra intencional al condensar bibliografía y artículos de especialistas en el área. La técnica de recolección de datos aplicada fue la observación documental con modalidad estructurada, examinando la información mediante el análisis de contenido.

**(c) Resultados:**

1.- En relación con la definición de Marketing Holístico, podemos contrastar lo expuesto por dos (2) autores junto con la ilustración de la investigadora, en el subsiguiente cuadro:

**Cuadro 1. Marketing Holístico según los autores.**

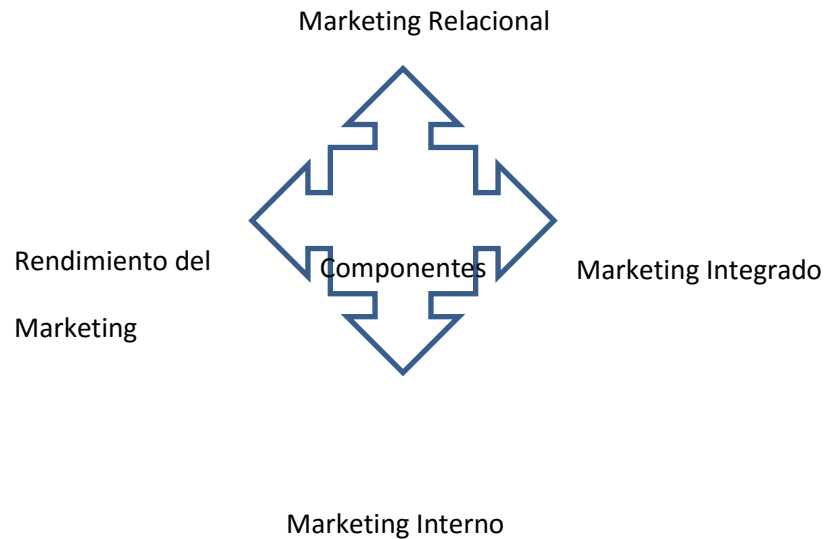
| <b>Autor</b>            | <b>Planteamiento</b>  |
|-------------------------|---|
| Kotler y Keller (2012)  | Está fundamentado en el desarrollo, diseño e implementación de programas, procesos, acciones en marketing examinando su amplitud e interdependencia. El marketing holístico establece como todo importa.  |
| Casado y Sellers (2010) | el marketing holístico constituye un concepto dinámico derivado del entorno actual, si bien la idea sigue siendo relacionarse satisfactoriamente con los clientes, es necesario integrar el marketing clásico con la gestión en la demanda, los recursos, mayor colaboración entre los departamentos en la empresa, afianzando relaciones con los clientes a largo plazo. |
| Rincón (2016)           | Es el desarrollo, diseño e implementación de programas, procesos o acciones enfocadas en el turismo en salud, tomando en consideración todo el entorno de Venezuela.  |

Fuente: Rincón (2017).



2. Refiriendo la identificación de los componentes del marketing holístico; se sintetizan así:

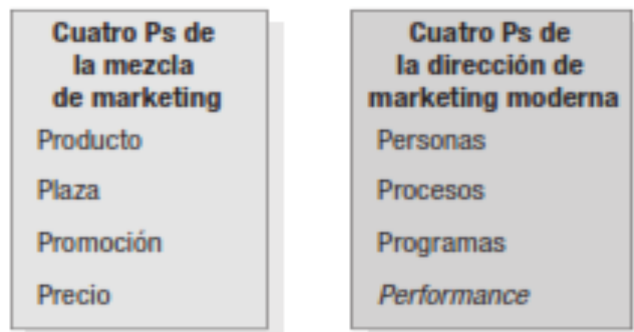
**Grafico 2. Componentes del Marketing Holístico.**



**Fuente: Rincón (2017).**

3. Al distinguir la mezcla de Marketing Holístico, se puede expresar con siguiente imagen:

**Grafico 3. Evolución de la mezcla de Marketing.**



Fuente: Kotler y Keller (2012)

4. Continuando la definición de Turismo en Salud:

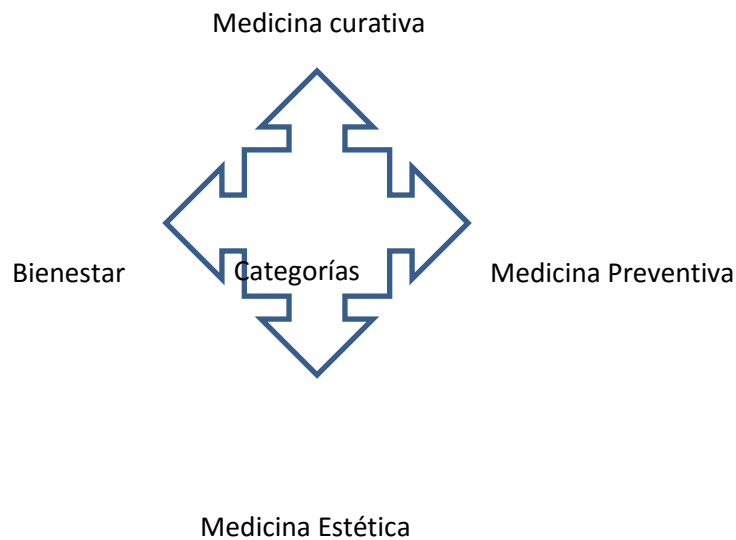
**Cuadro 2. Turismo en Salud según los autores.**

| <b>De la Puente (2015)</b>  | <b>Barriga et al (2011)</b>  | <b>Rincón (2017)</b>   |
|---|--|--|
| Es un sector dinámico; relacionado a la búsqueda de tratamientos, procedimientos médicos fuera a las fronteras nacionales, por variadas razones se ha creado una oferta internacional en servicios médicos. | Son personas que viajan fuera a otros países, para buscar servicios médicos o bienestar en otros países. | Es un servicio que puede brindar la medicina curativa, preventiva, estética o bienestar, en combinación con espacios naturales, lugares turísticos, con los cuales no se cuenta en su país o localidad; brindando estándares en calidad, costos accesibles, tecnología de punta. |

Fuente: Rincón (2017).

5. Luego, de examinar las categorías del turismo en salud, se tiene:

**Gráfico 4. Categorías del turismo en salud.**



Fuente: Rincón (2017).

6. Al determinar las ventajas del turismo en salud, los autores consultados plasman:

- ✓ Barriga et al (2011) refiere las ventajas como: accesibilidad, costo-efectividad, asistencia sanitaria en calidad, servicio inmediato; así como la globalización cultural.
- ✓ Castiblanco (2008) la fuente al ingreso del país, estímulo de la inversión estatal; construcción o mejoramiento en infraestructura, ayudando así al desarrollo social, económico y ambiental.
- ✓ La investigadora refiere las ventajas en: mejores costos; asistencia en calidad con tecnología avanzada; servicio inmediato; recibir un intercambio cultural; contribuir al desarrollo del Estado; crecimiento de inversiones; aporta bienestar al país.

#### **(d) Discusión:**

1. Al considerar el enfoque del marketing holístico como una reciente tendencia donde todos los elementos importan según Kotler y Keller (2012), al igual con Casado y Sellers (2010) quienes añaden el afianzar relaciones con los clientes a largo plazo. Finalmente, para la investigadora fijando posición con Kotler y Keller (2012), el marketing holístico es el desarrollo, diseño e implementación de programas, procesos o acciones enfocadas en el turismo en salud, tomando en consideración todo el entorno de Venezuela.

2. Al verificar los postulados, Kotler y Keller (2012) citan cuatro componentes, mientras que, Casado y Sellers (2010) incluyen un marketing operativo para referirse a las herramientas o estrategias en la mezcla de marketing; en discrepancia con el autor anterior. Para la investigadora, fijando posición con Kotler y Keller (2012) los componentes del marketing holístico son el marketing de relaciones (clientes/ canales/ socios); el marketing integrado (comunicaciones/ servicios/ canales), el marketing interno (alta dirección / demás departamentos) más el rendimiento del marketing (rentabilidad / entorno / ética).

3. Analizados los autores consultados se encuentra Escudero (2014), con la mezcla de marketing en forma tradicional como lo es el producto, precio, la distribución, la comunicación; sin embargo, Kotler y Keller (2012) la reconocen, explicando porque han venido evolucionando

en el marketing holístico para promover en toda la empresa estas nuevas cuatro Ps que son: personas, procesos, programas y performance.

Al respecto la investigadora, resume la mezcla, a saber: las *personas* son la garantía del éxito en la mezcla de marketing al brindar un atractivo servicio al turismo en salud. Los *procesos* relacionados con generar ideas usando imaginación, productos innovadores, servicios, actividades en marketing. Igualmente, *los programas* son las actividades en marketing relacionadas al servicio prestado, sus precios, distribución, así como será divulgado el mismo. Y finalmente, *el performance* donde los directivos en marketing evaluarán la rentabilidad en sus servicios, la percepción de sus clientes, así como, su repercusión en la sociedad.

4. Al cotejar los postulados teóricos en los autores consultados, se evidencia coincidencias en De la Puente (2015) al referir el turismo en salud como el viaje para buscar tratamientos o procedimientos médicos, a lo cual incorpora Barriga et al (2011) buscar servicios médicos o bienestar, evidenciándose el concepto en ambos es similar. Lo diferenciador en sus posturas es el primero, refiere medicina curativa, preventiva, estética o bienestar, mientras tanto, Barriga et al (2011) da las razones a su origen.

Para la investigadora, fijando posición con De la Puente (2015) el turismo en salud es un servicio que puede brindar la medicina curativa, preventiva, estética o bienestar, en combinación con espacios naturales, lugares turísticos, con los cuales no se cuenta en su país o localidad.

5. En este contexto, al contrastar las teorías en las categorías del turismo en salud encontramos concordancias al trasladarse desde su país para recibir tratamientos médicos, experiencias turísticas como expresan Blake (2008) y De la Puente (2015), este último añade que pueden ser medicina curativa, preventiva, estética o bienestar.

Por tanto, la investigadora considera los servicios ofertados en medicina curativa (tratamiento de enfermedades), preventiva (prevención de enfermedades), estética (tratamientos optativos de libre decisión) y bienestar (mayor contacto con la naturaleza, salud mental), aprovechando las riquezas naturales, culturales de Venezuela, lo cual debe impulsarse aplicando un marketing holístico.

6. Entre las ventajas destacamos las principales:

- ✓ La accesibilidad y el costo-efectividad representa una ventaja altamente considerada por los turistas, pues Barriga et al (2011) introduce los altos costos en las pólizas o seguros en algunos países, mientras que De la Puente (2015) refiere esos elevados costos, la falta en cobertura para enfermedades típicas. La investigadora describe esta ventaja como una oportunidad para las personas buscando economizar, hacerse tratamientos no cubiertos por sus pólizas o seguros en sus países originarios, en tal sentido, le resulta ventajoso trasladarse a un país ofertante con servicios que contengan el tratamiento o procedimiento solicitado.
- ✓ La asistencia sanitaria con calidad es una ventaja expresada por Barriga et al (2011), pues el turismo en salud ofrece centros médicos acreditados con personal especializado, añadiendo Bolis (2008) se utiliza en determinados procedimientos que requieren la especialización. Para la investigadora permite acceder a médicos especializados, así como a centros de salud con acreditaciones en calidad, en los servicios ofertados, esto es una ventaja que el marketing holístico debe destacar en los centros ubicados en Venezuela ofertando en determinados servicios.
- ✓ El servicio inmediato, para Barriga et al (2011) se accede rápidamente, pudiendo reservar el servicio desde el hogar, lo enfatiza a los procedimientos agudos no críticos, mientras que, la investigadora explica la ventaja del servicio inmediato del turismo en salud pues previamente se ha contratado este a través de las operadoras turísticas en Venezuela, bien sea para procedimientos quirúrgicos no críticos, los cuales no requieran preparación previa o para la medicina preventiva, estética o de bienestar que se requiera.
- ✓ La globalización cultural, como ventaja del turismo en salud permite según Barriga et al (2011) la bidireccionalidad en las creencias del paciente, el proveedor; a su vez Bolis (2008) esboza la dependencia a la integración regional para las facilidades en las fronteras, promover el servicio extranjero. La investigadora incita a la integración regional, acordando un intercambio en servicios a la salud, trayendo consigo la transculturización en Venezuela, en este orden, el desarrollo del mismo dependerá a las facilidades en el acceso que estipule el país en sus fronteras, a la preparación de su personal calificados para tal fin.

## **Conclusiones**

En primer lugar, se precisó la definición de marketing holístico como desarrollo, diseño e implementación de programas, procesos o acciones enfocadas en el turismo en salud, tomando en consideración todo el entorno de Venezuela.

De seguido, al identificar los componentes del marketing holístico se obtuvo que son el marketing de relaciones; el marketing integrado, el marketing interno más el rendimiento del marketing. Luego distingue la mezcla del marketing holístico naciendo las nuevas 4P's que son persona, procesos, programas y performance.

En este contexto, define el turismo en salud como un servicio que puede brindar la medicina curativa, preventiva, estética o bienestar, en combinación con espacios naturales, lugares turísticos, con los cuales no se cuenta en su país o localidad; brindando estándares en calidad, costos accesibles, tecnología de punta.

Continuando examina las categorías del turismo en salud, donde la investigadora considera los servicios ofertados en medicina curativa (tratamiento de enfermedades), preventiva (prevención de enfermedades), estética (tratamientos optativos de libre decisión) y bienestar (mayor contacto con la naturaleza, salud mental). Asimismo determina las ventajas de este explicando la accesibilidad y el costo-efectividad; asistencia sanitaria con calidad; servicio inmediato y la globalización cultural.

## **Referencias Bibliográficas**

Baack, C. (2010), *Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing*. Cuarta edición. Pearson Educación, México.

Barriga et al (2011) Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. *Revista de ciencia y tecnología para la salud visual y ocular*. vol. 9, no. 1. enero-junio de 2011. pp. 125-137. Recuperado el 25 de noviembre de 2016, de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/sv/article/view/226/167>

Bolis, M. (2008) El turismo de salud en América Latina y el Caribe de habla inglesa. *Turism*

# TIPOS DE EXTRADICIÓN DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO VENEZOLANO

Luis Acosta\*

9JJGH-104

## Resumen

El proyecto tuvo como objetivo general establecer los tipos de tratados de extradición dentro del ordenamiento jurídico venezolano. El estudio fue de tipo documental, realizado a través de recopilación de información de experiencias jurídicas desarrolladas con conceptos básicos proveniente de documentos de tipo legal, doctrinal y jurisprudencial, sustentados en la constitución Bolivariana de Venezuela, el C.O.P.P, y en autores como Cuello (2009), Peña (2000), Rondón (2001) entre otros. La población estuvo constituida por fuentes documentales, basada en recolección de información. La técnica aplicada fue la observación documental de tipo legal y doctrinal, utilizando la guía de observación documental, la cual guarda relación con los objetivos. Como conclusión se estableció que la extradición hoy día cobra importancia para el derecho Internacional, lo cual se demostró debido que los países han establecido tratados específicos que deben tomarse en cuenta a la hora del proceso de extradición.

**Palabras Clave: Extradición. Leyes y Ordenamiento Jurídico**

## TYPES OF EXTRADITION WITHIN VENEZUELAN LEGAL ORDINANCE

### Abstract

The project had as its general objective to establish the types of extradition treaties within the Venezuelan legal system. The documentary study was carried out through the collection of information on legal experiences developed with basic concepts from legal, doctrinal and jurisprudential documents on the subject matter. The population was constituted by documentary sources, based on data collection. The technique applied was documentary observation of legal and doctrinal type, using the documentary observation guide, which is related to the objectives. As a conclusion, it was established that extradition today is important for international law, which was demonstrated by the fact that the countries have established specific treaties to be taken into account at the time of the extradition process.

**Keywords: Extradition. Legal system**

\*Abogado egresado URBE. Maestría ciencias penales y criminológicas, universidad de Yacambu. Diplomado derecho procesal penal (URBE)

## **Introducción**

Los tratados de extradición hoy día, ha venido a reforzar convenios de buena fe entre países, los cuales han venido desde épocas anteriores afianzar dichos convenios, apoyado en relaciones del derecho internacional entre los Estados involucrados, lo que no significa que se haya de seguir descansando únicamente en estas circunstancias. Lo que hace necesario un frente común basado en la asistencia judicial y política evitando la impunidad de los delitos para reafirmar el convencimiento, que un crimen no quedara impune, sea cual será el lugar donde se refugien, garantizando que será castigado en el lugar donde fue cometido.

Es por ello, que la extradición se considera un principio indispensable en nuestros días, ya que sin su existencia del derecho Internacional, como el derecho Penal nacional de cualquier país se vería incompleto, pues el fundamento de la extradición siempre ha sido algo muy discutido por los algunos autores, lo cual afianza su teoría, de que ningún Estado puede privar de libertad a un extranjero refugiado en su territorio, si no ha cometido en ese país alguna infracción; otros sostienen que la única jurisdicción penal que debe ser reconocida es la territorial.

El propósito de la investigación fue estudiar los tipos de extradición, lo cual se sustenta en su propia necesidad, enmarcada en la territorialidad de las leyes penales y en la regla general de la no ejecutoriedad de las sentencias extranjeras, por un lado y por otro las posibilidades que tienen hoy los imputados o sospechosos, de haber cometido un delito de traspasar en breve tiempo el espacio de la soberanía estatal, lo cual justifican la existencia de esta institución. Ya que sin ella, muchos delitos quedarían impunes y la lucha contra la criminalidad, como parte de interés de la comunidad internacional, se vería notoriamente disminuida.

En consideración, según el autor del estudio lo que trata de evitar es que la acción judicial, se vea frustrada y permanezcan impunes quienes merecen ser sancionados, pues precisamente se trata de evitar que la acción judicial se frustre y permanezca impune quien merece ser sancionado. En atención a ello, Puig (1997) refiere que “Jurídicamente la extradición es el acto por el cual un Estado entrega a una persona a otro Estado que la reclama, para juzgarla penalmente o para ejecutar una pena ya impuesta”.

En tal sentido, en esta definición se esquematizan dos posibles fines para un proceso de extradición; el primero para perseguir un delito y otro para ejecutar una pena o sentencia condenatoria. Es de observarse que como norma general, puede decirse que para que proceda la extradición, es



indispensable: que el hecho calificado como delito se encuentre previsto en la ley o en el tratado, que el hecho constituya un delito común, quedando así excluidos los delitos políticos y los comunes conexos. Tomando en consideración lo expresado, se puede afirmar que la extradición es un mecanismo jurídico político de naturaleza interna y externa, mediante el cual la comunidad internacional se compromete a entregar a las personas procesadas o condenadas a los países que los requieran por haber cometido delitos en su territorio o por haber afectado intereses de ese país o de sus nacionales, para procurar de esta manera su procesamiento o el cumplimiento de las condenas impuestas. Razono por las cuales, la extradición, constituye una de las manifestaciones más tangibles de solidaridad, lo cual hace posible la unión de países en la lucha contra el crimen.

En tal sentido, para Cuello (2009), la extradición es un acto de asistencia judicial internacional, regido por una serie de principios plasmados en tratados internacionales, y a falta de éstos se rigen por las leyes internas de los países. Donde al existir esa posibilidad similar, los mismos se han de sujetar a la normativa internacional vigente, ya que uno de los principios del derecho es que ningún delito debe quedar sin su castigo correspondiente, cualquiera que sea el país donde se haya cometido

En atención a lo manifestado, el autor del proyecto, se plantea la interrogante sobre la naturaleza de la extradición, tratando de responder la importancia sobre su fundamento y los tipos existentes, como un deber ético de un Estado para con otro en la entrega de fugitivos por delitos importantes. Cabe señalar que entre los tipos de extradición en el estudio se establecen criterios sobre algunos, tales como; extradición de un nacional de reciprocidad, convencional, forzosa, Voluntaria, reextradición y ampliación de extradición

De acuerdo a los tipos de extradición en referencia, se maneja la necesidad que implica, no dejar impunes crímenes de cierta importancia y en llevar obligadamente a los responsables a rendir cuentas a un proceso en marcha o enfrentar las decisiones tomadas en uno ya concluido. Es por ello, que el cada tipo de extradición radica en la comunidad de intereses de todos los Estados para asegurar la persecución de los delitos, poniendo los imputados que se hallaren en sus respectivos territorios a disposición de los tribunales penales de los órganos de la jurisdicción de otros Estados de acuerdo a los tratados o en el derecho consuetudinario.

En atención a los criterios referidos, se presentan los objetivos que sustentan el proyecto de investigación sobre tipos de extradición que rigen el ordenamiento jurídico venezolano. Teniendo como objetivo general: establecer los tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico de Venezuela y como específicos; analizar la extradición en el marco jurídico venezolano, establecer los tipos de

extradición en los cuales se fundamenta el ordenamiento jurídico Venezolano, así como definir los principios que rigen la extradición en Venezuela de acuerdo al ordenamiento jurídico y analizar las tendencias actuales de la extradición de acuerdo al ordenamiento jurídico Venezolano

## **BASES TEÓRICAS**

A continuación se presentan aspectos teóricos conceptuales concernientes, a la extradición y los tipos en los cuales se fundamenta el ordenamiento jurídico Venezolano. Del mismo se hace énfasis en los principios que rigen la extradición en Venezuela y las tendencias actuales de la extradición.

### **Definiciones sobre extradición**

En atención a expresado, Cuello (2009), refiere que Extradición es de un individuo a otro Estado, por la comisión de un hecho tipificado en su ley como ilícito, el cual es reclamado con el objeto de someterlo a un proceso penal o al cumplimiento de una pena. Así mismo, Peña (2000), refiere que la extradición es el procedimiento por medio del cual una persona imputada o sancionada por un delito conforme a la ley de un Estado, es detenida en otro y restituida para ser procesada o para que cumpla la pena ya impuesta.

Es por ello, que la extradición tiene una larga evolución histórica por ser considerada un mecanismo jurídico político, que en el seno de los diversos sistemas aceptados en los diferentes países que integran la comunidad internacional, el procedimiento de extradición es eminentemente jurisdiccional, o solamente administrativo, o en ciertos países funciona con la doble intervención del estamento jurisdiccional y del administrativo. En tal sentido, la extradición existe en virtud de tratados bilaterales o multilaterales y en ausencia de los mismos, se concede u ofrece de conformidad con la normatividad procesal interna.

### **Tipos de extradición**

Conocida es la existencia de numerosos criterios de clasificación expuestos por los autores que han estudiado el tema, se presentan a continuación de acuerdo con el código organico procesar penal, los tipos de extradición activa y pasiva.

**Extradición Activa:** Se refiere al Estado que la solicita. El artículo 392 de nuestra ley adjetiva, dedicado a la Extradición Activa, establece que cuando se tuvieren noticias de que un imputado

respecto del cual el Ministerio Público haya presentado acusación y el Juez de control haya dictado una medida cautelar de privación de libertad se encuentre en país extranjero, el Juez de Control se dirigirá a la Sala de Casación Penal del Tribunal Supremo de Justicia, a los fines de solicitar se tramite su extradición.

**Extradición Pasiva:** La que es concedida por un Estado a solicitud de otro. Respecto a la Extradición Pasiva, el artículo 395 del C.O.P.P., establece que cuando un gobierno extranjero solicita la extradición de quien se encuentre en territorio venezolano, el Poder Ejecutivo remitirá la solicitud al Tribunal Supremo de Justicia con la documentación recibida. Por tanto, la Misión Diplomática del Estado requirente acreditada ante el gobierno nacional remitirá la solicitud al Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual a su vez la envía al Ministerio del Interior y Justicia.

**Extradición de un Nacional:** Se lleva a cabo con la entrega de un nacional del Estado requerido, por ese mismo Estado, al requirente. Como principio general está el rechazo de todos los Estados a la entrega de sus propios súbditos, y en la mayoría de los casos está prohibida por las leyes naciones. Es evidente que todo Estado se considera competente para juzgar a sus ciudadanos, aun cuando hayan cometido un delito en otro país.

**Extradición de un Tercero:** La entrega de un nacional de un tercer Estado por el Estado requerido al requirente. Para su concesión se siguen los trámites normales, siempre que no haya un tratado entre el tercer Estado y el requerimiento impida la concesión de la misma, o que la sujete a condicionamientos.

**Extradición Voluntaria:** Cuando el detenido expresa, de forma voluntaria y libre, ante la autoridad judicial que conoce del procedimiento de extradición su conformidad a la demanda formulada, renunciando a que sea estudiado en profundidad el expediente por la referida autoridad. Esto implica el que el magistrado quede incompetente para determinar si los delitos objeto de la demanda son o no motivo de extradición, pues, evidentemente, no le impide el restringir la concesión a aquellos delitos exclusivamente extraditables.

**Reextradición:** Se produce cuando un Estado que ha obtenido la extradición de una persona la entrega a un tercer Estado, después de que haber sido juzgado y cumplida la condena impuesta, con el consentimiento del primero o requerido.

**Ampliación de Extradición:** permite a la autoridad judicial competente del Estado requirente, poder juzgar al extraditable por hechos distintos de los que motivaron la primera petición de extradición, previo consentimiento del estado requerido. La ampliación puede concederse tanto en el supuesto de que el extraditatus se encuentre en el Estado requerido por no haberse ejecutado aún la extradición,

bien por tener responsabilidad pendientes o por otra causa, como en el caso de que ya hubiera sido ejecutada la extradición.

**Extradición con arreglo a la entrega del individuo,** esta puede ser:

Extradición directa: Cuando la entrega del extraditabile se hace directamente desde el Estado requerido al requirente, sin que tenga que atravesar o hacer escala en ningún otro.

En Tránsito: Es la autorización que un Estado concede para el paso por el territorio de aquella persona cuya extradición fue acordada por otro Estado a favor de un tercero. Puede ocurrir que la persona sujeta a extradición sea nacional del Estado que ha de autorizar el tránsito y que no admita la entrega de sus nacionales, siendo entonces necesario recurrir a los servicios aéreos o marítimos, sin escala, o si es posible, a través de otro país.

**Extradición respecto a las autoridades requeridas:** esta puede ser:

Administrativa: Cuando es acordada exclusivamente por las autoridades administrativas del Estado requerido. Judicial: Aquella que es concedida por las autoridades judiciales del Estado requerido y Mixta: cuando han de acceder, conjuntamente, las autoridades administrativas y judiciales del país requerido.

**Principios que rigen la extradición en Venezuela.**

Para que una extradición sea procedente, es necesario establecer los principios que se aplican dentro del ordenamiento jurídico de Venezuela.

**Principio de no entrega de los nacionales:** Está consagrado en el artículo 69 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cual prohíbe la extradición de venezolanos y venezolanas. Antes de tener rango constitucional, este principio ya estaba previsto en el artículo 6 del Código Penal, según el cual la extradición de un venezolano no podía concederse por ningún motivo. En igual sentido se orienta el artículo 345 de la Convención de Derecho Internacional Privado o Código Bustamante, según el cual: "Los Estados contratantes no están obligados a entregar a sus nacionales. La nación que se niegue a entregar a uno de sus nacionales estará obligada a juzgarlo".

En tal sentido, para Rondón (2001), dado que la aplicación del referido principio no pretende la impunidad del nacional del Estado requerido, sino hacer efectivo el derecho que tiene todo Estado de imponer por sí mismo un castigo a sus nacionales, Venezuela al adoptarlo, lo hizo de forma tal que no

diere lugar a la impunidad de los venezolanos por crímenes cometidos en el territorio de otro Estado. En tal sentido, el artículo 6 del Código Penal dispone que el nacional requerido en extradición "deberá ser enjuiciado en Venezuela, a solicitud de parte agraviada o del Ministerio Público, si el delito que se le imputa mereciere pena por la ley venezolana.

El principio de no entrega de los nacionales se extiende a los extranjeros naturalizados, pues la naturalización en Venezuela tiene por inmediata consecuencia equiparar al extranjero con el nacional, en lo que a sus derechos y deberes frente al Estado se refiere.

**Principio de Doble Incriminación:** En materia de extradición según Saravia (1997), es imprescindible que el hecho que motiva la solicitud, sea considerado delito tanto en la legislación del Estado requirente como en la del requerido. Al respecto, el artículo 6 de nuestro Código Penal establece que "No se concederá la extradición de un extranjero por ningún hecho que no esté calificado como delito por la ley venezolana". Esta disposición guarda relación con el numeral 6 del artículo 49 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En atención a ello, el debido proceso se aplicará a todas las actuaciones judiciales y administrativas, y en consecuencia ninguna persona podrá ser sancionada por actos u omisiones que no fueren previstos como delitos, faltas o infracciones en leyes preexistentes".

**Principio de no extradición por delitos políticos.** Según el artículo 6 de nuestra ley sustantiva, la extradición de un extranjero no podrá concederse por delitos políticos ni por infracciones conexas con estos delitos.

**Principio de denegación de la Extradición:** rige en casos de pena de muerte, pena privativa de la libertad a perpetuidad o superior a treinta años, en tal sentido el Código Penal venezolano, dentro de las excepciones a la extradición de los extranjeros contempladas en el artículo 6 señala que; "No se acordará la extradición de un extranjero acusado de un delito que tenga asignada en la legislación del país requirente la pena de muerte o una pena perpetua".

Es de observarse que tal negativa se basa en la garantía constitucional de la "inviolabilidad de la vida", consagrada en el artículo 43 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que protege al extranjero sea cual fuere el delito cometido en el otro país. Asimismo, el numeral 3 del artículo 44 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela señala que la pena no puede trascender de la persona condenada y no habrá condenas a penas perpetuas o infamantes. Las penas privativas de la libertad no excederán los treinta años. sin embargo en tales casos existe la posibilidad de acordar la

extradición, cuando el país requirente ofrezca garantías suficientes a no imponer tales penas y en caso de sentenciados, a no aplicarlas.

**Principio de prescripción de la acción penal o de la pena:** Constituye otro aspecto de gran importancia en esta materia, pues no se concederá la extradición si la acción penal o la pena han prescrito conforme a la legislación interna del Estado requirente o la del Estado requerido. Una vez examinados los requisitos de forma y de fondo, y practicada la detención preventiva del solicitado, quedará a potestad del Estado requerido conceder o negar la extradición, decisión que deberá ser motivada por el órgano competente, que en el caso venezolano es el Tribunal Supremo de Justicia.

### **Tendencias fundamentales de la extradición:**

Actualmente se dan tres tendencias fundamentales en materia de extradición:

1. Una estrecha cooperación por parte de las naciones, destinada a ampliar el alcance de la extradición y acelerar el correspondiente procedimiento.

2. Una tendencia enmarcada en una mayor preocupación por salvaguardar los derechos del hombre y la libertad individual.

3. por último una tendencia que enfatiza en un mayor perfeccionamiento técnico del procedimiento de extradición. Pero la tendencia actual al formar los tratados, es la de hacer exclusiva mención de aquellos delitos que no son extraditables y la de sustituir el consentimiento del extraditado por el del país que concedió la extradición, si hubiere de ser juzgado por otros hechos distintos de aquellos por los que se otorgó.

Tomando en cuenta estas tendencias, es importante establecer que todas las leyes de extradición estén expresadas de modo adecuado a las necesidades del mundo moderno, o que al menos estén inspiradas en el propósito ferviente y la intención sincera de aprehender a los delincuentes que no respeten las fronteras nacionales, es básico para una justicia que hasta ahora tuvo numerosos impedimentos y dificultades en su lucha contra la delincuencia internacional.

Así mismo, otra tendencia de la extradición, se basa en que la persona extraditada, la cual sólo puede ser juzgada por el delito o delitos por los que su extradición haya sido concedida, y no por ningún otro, a menos que consienta en ello el extraditatus. Otra cosa muy distinta sería que una vez cumplidas sus responsabilidades por el expediente de extradición, esa persona permaneciera en el Estado donde fue juzgado por tiempo superior al establecido en las leyes, ya que esto le hará perder esa inmunidad conseguida por medio de su extradición.

## **Origen de la extradición.**

La extradición de acuerdo con criterios de Almeida (2004), es un instituto jurídico que propiamente aparece en el siglo XVIII. La palabra extradición y sus equivalentes en otros idiomas son originarios del derecho francés, del Tratado celebrado entre Francia y Wurtemberg. En tal sentido, la expresión extradición como se la conoce actualmente es de uso relativamente reciente, el término apareció por primera vez en el Decreto de la Convención Francesa del 19 de febrero de 1791, esto no significa que no existiesen procedimientos similares a la extradición.

En forma similar, Kiriakidis (2003), refiere que el Tratado de Paz celebrado en Egipto en el año 1280 A.C. es el documento diplomático más antiguo de la humanidad. Este documento escrito en jeroglíficos está grabado en el templo de Ammon, en Karnak. La historia refiere que este Tratado en lengua acadia y egipcia que puso fin a las hostilidades entre dos pueblos. En este Tratado los soberanos se comprometían a entregarse recíprocamente los delincuentes súbditos del Estado Peticionario y éste se comprometía a tratar con indulgencia a los entregados sin ajusticiarlos, ni dañar sus ojos, sus bocas o sus pies".

En el caso de Roma, ésta conoció una especie de práctica de extradición por la cual pedía la entrega de ciertos delincuentes, romano o extranjero, con la salvedad de que la exigencia iba acompañada de una suerte de declaratoria de guerra por considerar el Estado que la no entrega significaba protección del delincuente y por consiguiente complicidad con el ultraje. Por esta razón no se le consideró propiamente extradición (falta de cooperación soberana y libre).

De igual manera, la Revolución Francesa (finales del siglo XVIII) trae consigo el reconocimiento de los derechos del hombre frente absolutismo monárquico. La revolución Francesa vino a sentar las bases del moderno Estado de Derecho Republicano, y con ello, toda la ideología iluminista, liberal en lo económico y humanista en lo político, y pone en el centro de discusión los derechos del hombre. El nuevo enfoque planteó la necesidad de deslindar la persecución política y la persecución por delito común.

En relación a la Edad Contemporánea, trae como consecuencia una nueva visión del derecho internacional, que se caracteriza por la universalidad, en oposición al regionalismo y por la codificación de los principios de derecho internacional, los países de América Latina tienen el enorme mérito de haber sido los pioneros en el proceso de integración jurídica a través de la codificación en el derecho internacional privado. El 23 de enero de 1889 durante el Congreso Internacional Sudamericano de Montevideo se suscribió el Tratado de Derecho Penal Internacional,

1889 que a diferencia de la época ya consideraba el criterio de la pena mínima en lugar del listado de delitos.

## **METODOLOGÍA UTILIZADA**

El presente aparte, constituye los procesos sistemáticos que se cumplieron a fin de determinar el enfoque metodológico, en el cual se enmarcó la investigación, permitiendo confrontar la visión teórica del problema con datos de la realidad en este caso, “tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico venezolano. No obstante, se hace referencia al tipo de investigación aplicada en el presente estudio, así como la población, además de los métodos y técnicas de observación, cuya finalidad fue establecer, la importancia que tiene este estudio en la realidad jurídica, social e internacional en Venezuela,

**Tipo de investigación:** fue de tipo documental, porque mediante ella se logró a la recopilación de la información, a través de experiencias jurídicas que pretenden desarrollar conceptos básicos relacionados con la temática planteada, los cuales proviene de documentos de tipo legal, doctrinales y jurisprudenciales, buscando con ello el cumplimiento de los objetivos planteados en la misma.

**Población:** la población a considerar en la investigación estuvo constituida por fuentes documentales, basada en recolección de información para establecer aspectos relacionados con los tipos de extradición más comunes, regulados por el código orgánico procesal penal, y en concordancia con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999 y enfoques teóricos doctrinarios sobre la temática en referencia, enmarcados en autores reconocidos. entre los cuales se citaron a: Rondón (1991) De Pedro (1997), Saravia (1997), Sainz (2002), Kiriakidis (2003), Almeida (2004), entre otros.

**Técnicas de observación:** la técnica de observación aplicada fue la observación documental, en este caso fue de tipo legal y doctrinal. Lo cual Balestrini (2002, p. 502), explica que es el punto de partida en el análisis de las fuentes documentales, mediante una lectura de textos presentes en los materiales escritos consultados y considerado de interés para la investigación. De igual modo el instrumento utilizado en este estudio fue una guía de observación documental, la cual guarda relación con los objetivos propuestos. En cuanto a la validez del instrumento se realizó por los integrantes del Comité Académico de la Coordinación de Derecho, los cuales evaluaron la pertinencia de las preguntas realizadas con el objetivo, categoría, subcategoría y unidades de análisis.



## RESULTADOS.

Los resultados arrojados en esta investigación, luego del proceso de recolección de la información sobre los tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico venezolano, fueron presentados siguiendo el orden de presentación de los objetivos específicos de acuerdo con las categorías y unidades de análisis correspondientes con la temática.

Es de observarse, que dichos resultados fueron presentados mediante cuadros explicativos por cada unidad de análisis, con la finalidad de dar una mejor comprensión (Cuadro1) se hizo énfasis en las informaciones manejadas, que posteriormente dieron paso a las conclusiones finales de la investigación.

**CUADRO 1**  
**TIPOS DE EXTRADICIÓN**

| <b>Objetivo general:</b> establecer los tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico de Venezuela |                             |                           |   |
|--|-----------------------------|---------------------------|---|
| <b>Categoría</b>   | <b>Sub categoría</b>        | <b>Unidad de análisis</b> | <b>Análisis de los resultados</b>   |
| Tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico venezolano,  | Extradición Activa Y pasiva | Tipos de extradición      | <p>Se observaron las diferencias entre los dos tipos de extradición más comunes observados dentro del ordenamiento jurídico venezolano: Se encuentra en primer lugar la extradición activa, la cual según el artículo 392 de nuestra ley adjetiva P.P. refiere su potestad al Estado que la solicita, estableciendo que cuando se reciben noticias de que un imputado, respecto al cual el Ministerio Público haya presentado acusación y el Juez de control haya dictado una medida cautelar de privación de libertad se presente en país extranjero, el Juez de Control dirigirá a la Sala de Casación Penal del Tribunal Supremo de Justicia, a los fines de tramitar se tramite su extradición.</p> <p>En relación con la extradición pasiva la cual es ordenada por un Estado a solicitud de otro. Respecto a la Extradición Pasiva, en atención a ello el artículo 395 del C.O.P.P., establece que cuando un gobierno extranjero solicita la extradición de quien se encuentre en territorio venezolano, el Poder Ejecutivo remitirá la solicitud al Tribunal Supremo de Justicia con la documentación recibida. Por tanto, la Embajada o Misión Diplomática del Estado requirente solicitada ante el gobierno nacional remitirá la</p> |
| ¿Cuáles son los Tipos de extradición dentro del ordenamiento jurídico venezolano?                          |                             |                           |   |

|  |   |
|--|---|
|  | itud al Ministerio de Relaciones Exteriores, al a su vez la envía al Ministerio del Interior ticia. |
|--|---|

**FUENTE: ACOSTA (2016)**

## **CONCLUSIONES**

En atención a los criterios referidos en este proyecto, se pueden inferir las siguientes conclusiones:

En los casos previstos en los tipos de extradición vigentes, con el Estado en cuyo territorio se encuentre la persona reclamada, si no existe Tratado, si la extradición es considerada procedente en aplicación de la legislación del lugar en el que se encuentre la persona cuya extradición se solicita, o si no se dan ninguno de los dos casos anteriores, la extradición dependerá de la aplicación del principio de reciprocidad y colaboración que establezcan los países implicados.

La solicitud de extradición la realizará formalmente el Gobierno, en forma de suplicatorio, esto lo dirigirá al Ministro de Justicia a su homónimo donde se encuentra el condenado o imputado cuya entrega se solicita, salvo que un Tratado Internacional entre ambos países, permita hacerlo por vía judicial; en estos casos el juez podría solicitar la extradición directamente.

El tema de la extradición hoy día cobra importancia para el Derecho Internacional, y como se ha podido demostrar a lo largo de esta investigación, existe una gran cantidad de elementos relacionados con este aspecto, por los países que han establecido tratados por los cuales especifican los aspectos más importantes y los puntos que deben tomarse en cuenta a la hora de un proceso de extradición.

Es de gran importancia conocer todos los detalles de la extradición, sobre todo para aquellas personas que desean desempeñarse en el área del Derecho Internacional, puesto que este conocimiento es una herramienta base para la solución de conflicto que día a día incrementan en nuestro mundo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Almeida (2004). Las trampas de la extradición. Ediciones Cliffside Park. Argentina.)

Balestrini (2002). El proyecto de investigación. Compresión holística de la metodología y la investigación. Caracas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Convención Francesa de extradición (1791)

Cuello (2009). La extradición ante la doctrina y la jurisprudencia. Editorial jurídica de Chile

Código organico procesal penal. (2012)

Código Penal Venezolano (2005).

Convención de Derecho Internacional Privado o Código Bustamante. (1973)

Kiriakidis (2003). Tratado de Paz. Egipto

Puig (1997). Convenio sobre extradición de Montevideo. Sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana SILEC Pro.

Saravia (1997). Migración, delincuencia y extradición: caso el salvador y EE.UU. Universidad del salvador. Facultad de jurisprudencia y relaciones internacionales

Tratado de Derecho Penal Internacional, (1889) Montevideo

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

*Mesa 2.*

**ÁREA DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
SOCIALES**

**GERENCIA EMPRESARIAL  
Y RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

# NEGOCIACIÓN EN LAS COBRANZAS: HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Keisa Ferrer \* Luis Belloso \*\* José Arguello \*\*\*

9JJGH-23

## Resumen

El artículo se planteó como objetivo analizar la negociación en las cobranzas, como herramientas para optimizar la gestión organizacional, bajo los postulados teóricos de Rosas González (2010), Rosas (2011), entre otros. Metodológicamente, se desarrolló dentro de la tipología descriptiva, diseño documental. Planteando la negociación que se debe desarrollar en las cobranzas; para promover los objetivos organizacionales; razón por la cual, el personal que desarrolla la actividad debe poseer habilidades y capacidades para fomentar la negociación; logrando acuerdos con los clientes para que estos optimicen sus procesos de pago para incrementar el flujo de caja y la liquidez. Las consideraciones finales permiten establecer que en las empresas, la negociación es una metodología/herramienta transformadora e innovadora para enfatizar los objetivos planificados.

**Palabras clave: Cobranzas, Gerencia, Negociación.**

## NEGOTIATION IN COLLECTIONS: TOOLS TO OPTIMIZE ORGANIZATIONAL MANAGEMENT

### Abstract

The article aims to analyze the negotiation in collections, as tools to optimize organizational management, under the theoretical postulates of Rosas González (2010), Rosas (2011), among others. Methodologically, it was developed within the descriptive typology, documentary design. Raising the negotiation that must be developed in collections; To promote organizational goals; Reason why, the personnel that develops the activity must possess abilities and capacities to foment the negotiation; Reaching agreements with customers to optimize their payment processes to increase cash flow and liquidity. The final considerations allow to establish that in the companies, the negotiation is a transforming and innovative methodology / tool to emphasize the planned objectives.

**Key words: Collections, Management, Negotiation.**

\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcda. Contaduría Pública (LUZ). Docente Ordinario Agregado UNERMB. Experiencia docente como profesor en pregrado para las cátedras: Contabilidad I, Contabilidad II, Administración Tributaria y Contabilidad General. E-mail: keisaferrer@hotmail.com

\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcdo. Administración de Empresas (URBE). TSU Informática (IUTPEC). Docente Ordinario Agregado UNERMB. Docente Titular URBE. Consultor Organizacional. PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDICHT UNERMB. E-mail: luis\_belloso@hotmail.com

\*\*\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcdo. Contaduría Pública (LUZ). Ing. de Petróleo (LUZ). Docente Ordinario Asociado UNERMB. Experiencia docente como profesor en pregrado y postgrado. Conferencista Internacional. E-mail: joserafaearguelloruz@gmail.com

## **Introducción**

Una organización funciona se establece como un sistema dinámico, orientado a utilizar recursos, procesarlos y transfórmalos en ofertas de valor. Está conformada por recursos financieros, físicos, tecnológicos, administrativos, temporales y el recurso más importante de todos: el capital humano. Los recursos tangibles son evaluados cuantitativamente y son la base de la contabilidad tradicional, no obstante las personas poseen un capital humano que invierten en las empresas, este capital define actualmente el valor de una organización. Las organizaciones actúan dentro de un medio ambiente externo, el cual las influye y afecta. Los directores deben interpretar este medio externo y tomar decisiones para que las organizaciones puedan maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos. Las organizaciones les permiten a los individuos satisfacer necesidades y lograr objetivos que por sí mismos no podrían alcanzar.

Toda entidad económicamente activa y en pleno desarrollo de sus operaciones necesita formular, ejecutar y evaluar un conjunto de acciones mediadoras que le permitan negociar dentro del actual entorno organizacional; donde estas acciones se ejecutan dentro de un contexto globalizado. Donde la estrategia a seguir, se orienta en la adaptación a los cambios así como las alteraciones en los procesos económicos y financieros que se presentan en las economías mundiales; los cuales en forma directa afectan en mayor escala a los llamados países del tercer mundo o en vías de desarrollo. Al ser estos totalmente vulnerables a los variaciones políticas, financieras, económicas, sociales y culturales.

Venezuela, no escapa de esa realidad. En los actuales momentos la crisis en la cual se encuentra inmersa el país afecta a todos los sectores productivos (sin importar su clasificación todos por igual se ven inmersos dentro de la dinámica), donde la inflación, escasez, acaparamiento, factores políticos, entre otros afectan a todas las personas (tanto naturales como jurídicas). Esto conlleva a las organizaciones a fomentar la aplicación de estrategias orientadas a optimizar los procesos de venta así como la recuperación de la inversión ejecutada; lo que conlleva a gestionar en forma efectiva la cartera de crédito.

El norte organizacional se debe orientar a determinar la efectividad en la gestión de cobranzas, con la finalidad de optimizar la liquidez necesaria para soportar la operatividad empresarial y con ello fomentar la eficacia así como la eficiencia en la gestión empresarial desarrollada. Siendo la negociación un proceso clave a incorporar para fortalecer la diversidad de

políticas y lineamientos orientados a garantizar el retorno de los recursos utilizados en los procesos de venta y/o prestación de servicios. Siendo este una herramienta efectiva que permitirá optimizar el desarrollo en la aplicación de los ratios determinados para medir la actividad de los entes.

Lo anteriormente señalado conlleva a incorporar la negociación en los procesos de cobranzas, partiendo del conjunto de nociones administrativas y socioculturales que se desarrollan dentro de las organizaciones; las cuales se desarrollan con la necesidad de alcanzar un concepto renovado dentro del concepto empresarial, el cual es la eficiencia. Siendo esta parte integral de la dinámica desarrollada en el día a día.

Donde la gestión organizacional debe contar con un conjunto de recursos económicos que soporten la operatividad empresarial; lo cual conlleva a planificar, ejecutar y controlar acciones de negociación efectiva para poder garantizar el ingreso de fondos proveniente de las cobranzas a la par de mantener efectivas relaciones con los clientes, lo cual se logra negociando.

Lo anteriormente expuesto conlleva a desarrollar la eficacia, la cual se define como el nivel de consecución de metas y objetivos. Hace referencia a la capacidad de la organización para lograr lo que se propone. Por su parte la eficiencia se refiere a la relación entre los recursos utilizados versus los logros conseguidos; esta se desarrolla cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos, su énfasis están en los medios.

Finalmente la productividad a productividad es la relación que existe entre la producción de una organización y los recursos empleados para obtener lo planificado. Este término busca satisfacer y alcanzar a su público objetivo, buscando la calidad que demanda el entorno. La eficacia y la eficiencia no siempre van de la mano, se puede ser eficiente sin ser eficaz, se puede operar sin eficiencia y a pesar de eso ser eficaz. Una organización también puede sobrevivir brevemente sin ser eficaz, ni eficiente, lo ideal sería que una empresa sea ambas, esto constituiría la excelencia.

Lo anteriormente expuesto conlleva a desarrollar en forma efectiva la negociación en las cobranzas con la finalidad de ejecutar las operaciones organizacionales con eficiencia y eficacia; desarrollando la productividad y promulgando la efectividad. Todo esto al gestionar en forma

eficiente los recursos a través de las cobranzas para agilizar el flujo de caja y disminuir los costos asociados al financiamiento para garantizar las operaciones dentro de las organizaciones.

#### Desarrollo

- **Fundamentación teórica**

**Negociación:** Para (González Rosas 2010, p.17), “la negociación es una de las tantas áreas inherentes al estudio y comprensión de las relaciones internacionales, la cual se centra en el análisis de las interacciones que tienen lugar entre actores que integran el sistema internacional. La misma surge a partir de la conflictividad de fuerzas hostiles en donde el antagonismo y la cooperación aparecen íntimamente relacionadas”. El autor señala que esta puede considerarse como un medio ideal para establecer soluciones al conjunto de diferencias que se puedan presentar entre las partes en conflicto; logrando soluciones. En este sentido se establece que no existe una formula determinada para guiar el desarrollo de la negociación efectiva; siendo muchos los elementos que inciden en su ejecución.

El criterio del autor Ovejero Bernal (2014), señala que toda sociedad exige que los conflictos en sus diversas índoles sean solucionados democráticamente; es decir sobre la base del acuerdo y la negociación. Siendo las características esenciales de todo negociador:

- **Personalidad:** se relaciona con los elementos que definen el ser del negociador, lo cual se resume en una actitud proactiva.
- **Persuasión:** asociada con la capacidad de convencimiento que se ejerce con la finalidad de sumar puntos de vista en la búsqueda de un objetivo en común.
- **Comunicación:** determinada como la capacidad de relacionarse con los diversos individuos desarrollando la escucha activa.
- **Asertividad:** orientada a la toma de decisiones efectivas para ejercer acciones orientadas al logro de objetivos.
- **Liderazgo:** capacidad de influir en las personas
- **Inteligencia emocional:** es el manejo efectivo de las diversas emociones que todo negociador debe desarrollar en forma efectiva con la finalidad de mantener la equidad y equilibrio ante las diversas situaciones que se presentan.

Mientras que González Landin (2008), señala que la negociación se ve afectada por elementos internos que favorecen u obstaculizan la resolución de conflictos siendo estos: a)



desarrollo de interacciones b) desarrollo de la comunicación c) desarrollo de la comprensión hacia las personas y d) desarrollo de la comprensión. Mientras que los elementos externos se caracterizan por: a) elementos de carácter económico b) situación política c) entorno social d) factores culturales e) entorno en general f) riesgos existentes en el sistema y h) manejo de la información.

### **Cobranzas:**

La cobranza es el servicio que se presta al cliente para que pueda satisfacer la necesidad que tiene de cumplir en su fecha, con el compromiso adquirido. Es el servicio que presta la empresa para poder agilizar el flujo de caja con la recuperación de los créditos concedidos

El autor (Woessner:2009, p.101), la define “como el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados”. Donde la cobranza es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Donde el procedimiento para la recuperación de las partidas debe estar especificado en las normativas organizacionales; en función al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos.

La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas. Esta doble función es básica para entender los principios de la cobranza. El encargado de ejecutar la cobranza tiene que hacer todo lo posible, no solo para obtener el cobro, sino para cobrarlos con rapidez por las razones siguientes:

- a) Si la lentitud de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, una proporción más o menos elevada del activo corriente de la empresa estará congelada, lo que afecta la liquidez.

- b) Cuanto más demora un deudor mayor es la posibilidad obtener un conflicto.

- c) La lentitud en los cobros hace perder ventas.

- d) Una política de cobranza cortés pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes.
- 3) El prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye así mismo un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos en la casi totalidad de los adeudos.

El mencionado autor, señala que el responsable de cobranzas debe desarrollar una gestión personalizada en función a las características de los diversos deudores; donde una diferenciación inicial se relaciona con el tipo de personalidad (natural o jurídica) del deudor, puesto que no es lo mismo reclamar el pago a una persona particular por deudas personales, que a una empresa que sea sociedad comercial. En cada caso el procedimiento ha de ser diferente, donde las decisiones que afectan el pago de su deuda, que con el empleado de una sociedad que deberá consultar con varios niveles de responsabilidad antes de dar alguna respuesta. En este sentido, el autor determina que las principales causas por la cuales se retrasa el proceso de cobranzas se relaciona con los siguientes elementos:

- a) Falta de planificación de la gestión de cobros.
- b) Falta de organización metódica.
- c) Coordinación del trabajo de cobros.
- d) Falta de motivación para lograr el objetivo

#### **La negociación en las cobranzas:**

Para González Rosas (2010), en las cobranzas de debe negociar, con el objetivo de lograr un acuerdo que resulte satisfactorio para ambas partes la negociación es el camino más aconsejable para la resolución de conflictos. Donde la herramienta es indispensable, para el desarrollo de una gestión adecuada para la recuperación de valores. A continuación se detallan algunos pasos para realizar una negociación efectiva.

- Prepararse para la negociación: desarrollar una exitosa negociación requiere disponer de la información exacta de los clientes; lo cual permite que la comunicación se desarrolle de manera adecuada permitiendo que estemos en capacidad de dar respuestas eficaces a preguntas o inquietudes del cliente. Es indispensable que la información obtenida en todas las comunicaciones realizadas al cliente esté debidamente registrada y almacenada en un sistema de fácil acceso esto facilita que podamos observar actitudes del cliente ante gestiones de cobranza anteriores, respecto a compromisos o negativas de pago determinados.

- **Comunicación:** mantener una comunicación adecuada es fundamental, razón por la cual se debe escuchar los inconvenientes que presentan los clientes a la demora en el pago. Esto permite conocer la situación que ocasiono los impagos y generar una estrategia que brinde opciones convenientes al momento de proponer soluciones.
- **Alternativas de pago:** Presentar alternativas donde el principal objetivo sea obtener un acuerdo que beneficie ambas partes concretando: fechas de pago, montos, número de cuotas entre otros. Las mismas que al ser cumplidas proporcionan al cliente beneficios como mejorar su calificación, futuras transacciones con la empresa.
- **Cierre de la negociación:** En el cierre es necesario confirmar que se cumplió con el objetivo planteado desde la preparación de la negociación, es decir que el acuerdo sea satisfactorio para el cliente y acreedor, a partir de ello es necesario verificar y realizar el seguimiento adecuado para que los compromisos sean cumplidos en las fechas y con los montos pactados.

#### **Esquema de las cobranzas:**

El autor González Rosas (2010), señala que la negociación es una importante así como efectiva modalidad de decisión social se caracteriza principalmente por la implementación de tres tipos de esquemas de aplicación de criterios orientados a la recuperación de la cartera de crédito, los cuales son:

a) **Esquema distributivo:** se conoce como cobranza distributiva al tipo de gestión caracterizada por la imposición de criterios y puntos de vista de una de las partes sobre la otra: Durante el desarrollo de este tipo de gestión, una de las partes busca garantizar el logro pleno de sus objetivos; desestimando los deseos y las expectativas de la contraparte. Este tipo de cobranza se inicia con una secuencia en la toma de decisiones basada en el hostigamiento desproporcionado y un seguimiento extralimitado; donde la presión así como la amenaza se convierte en uno de los principales recursos utilizados. Los principales recursos utilizados al ejercer la cobranza distributiva son: la presión, amenaza, amenaza disuasiva, amenaza persuasiva, engaño, promesa, justificación, contrajustificación.

b) **Esquema integrativo:** se relaciona con el proceso básico de integración de las variables costo-beneficio; las cuales subyacen en una relación y se genera en función del interés de sólo una de las partes por alcanzar un acuerdo. La cobranza integrativa parte de una secuencia de toma de decisiones basada en la cooperación, donde por lo general se genera el ejecutivo de cobranzas concreta el

acuerdo a cualquier costo sin importar las pérdidas que esto pudiera representar. En estas gestiones se refleja la debilidad del ejecutivo de cobranzas al no mantener una posición firme y decidida la cual es aprovechada por el deudor para retrasar los pagos. Los principales recursos utilizados al ejercer la cobranza integrativa son: la cooperación y la cooperación comercial.

c) Esquema disgregativo: este tipo de cobranzas debe su nombre al proceso avanzado de integración de variables costo-beneficio que subyacen en la relación y se generan en función del interés de ambas partes por igual en alcanzar un acuerdo. Las cobranzas disgregativas permiten crear un acuerdo propicio para el logro de acuerdos. Durante, estas gestiones el acreedor evita actuar en función de prejuicios establecidos, presta atención a los intereses de las partes, convierte en socio comercial a la contraparte; utilizando criterios objetivos así como opciones que beneficien tanto al cliente como al deudor para generar beneficios y la posición de ganar/ganar como elementos crítico y diferenciador de la acción. Los principales recursos utilizados al ejercer la cobranza disgregativa son: la atención a las posiciones asumidas por las partes, atención a los problemas, intereses de las partes, motivación, criterios, entre otros elementos de interacción.

#### **Acciones para optimizar la gestión de cobranzas:**

El autor González Rosas (2010), propone las siguientes acciones para optimizar la gestión orientada a la recuperación de los créditos; entre estas se encuentran:

- a) Propiciar el intercambio de información con el deudor, con la finalidad de generar beneficios para ambas partes.
- b) Reconsiderar la eliminación de diferencias.
- c) Determinar puntos de coincidencias.
- d) Identificar los intereses de las partes.
- e) Verificar el contenido de la información del expediente de cobro.
- f) Analizar a fondo la documentación que da soporte al expediente.
- g) Desarrollar un mapa de gestión.

#### **Procesos administrativos en la gestión de cobranzas**

Según el criterio de González Rosas (2010), dentro de la gestión de cobranzas, se deben ejecutar las etapas correspondientes al proceso administrativo; las cuales son:

## **Planificación de la gestión de cobranzas**

En este paso del proceso administrativo, se inicia delineando la planificación para las operaciones diarias, esta metodología táctica consiste en diseñar las estrategias para el corto plazo, prácticamente enfocadas a mejorar el proceso de cobranza y agilizar la captación del mercado (demanda urgente del área de ventas), resolviendo en el menor tiempo posible la aceptación de clientes nuevos y la concesión de plazo para el pago de sus compras, es decir, el otorgamiento del crédito.

## **Organización de la gestión de cobranzas**

En la fase de organización, se crea la estructura funcional, agrupando tareas especiales, similares y relacionadas, asignando quien era responsable de trabajos y objetivos específicos, de acuerdo a la función que se les facilitara más o que tuvieran mayor conocimiento y experiencia, tomando en cuenta su perfil y personalidad. La conformación final de la estructura en un afán de implementar la mejora continua de los procedimientos y métodos adoptados.

## **Dirección de la gestión de cobranzas**

Con el fin de dirigir la gestión para mejorar las dos metas más importantes que consistían en la resolución pronta para evaluar la posición crediticia de los clientes actuales y potenciales y recuperar la cobranza en el menor tiempo posible, nos hicimos responsables de los cambios en el departamento, se comunicó a todo el personal, el interés común con propósitos de mejorar el trabajo de cada uno, obtener mejores resultados y crear un compromiso definido; esta comunicación se logró a través de invertir tiempo en muchas reuniones con todo el departamento, con las personas en forma individual con los grupos por sectores, al principio había mucho recelo, desconfianza y temor del cambio, finalmente se lograron relaciones de confianza, respeto y en muchos casos de admiración, amistad y reconocimiento.

## **Gestión organizacional:**

Para González Rosas (2010), la gestión organizacional es el conjunto de conocimientos y prácticas orientadas a mejorar la racionalidad en la administración del Estado dentro de los términos sociales. Tiene como objetivo contribuir a la solución de problemas administrativos que afectan la eficacia/eficiencia en los programas gubernamentales. En ella se deriva la aplicación de

los procesos para lograr los objetivos de desarrollo y bienestar empresarial; lo cual implica el aprovechamiento de los procesos para maximizar la calidad de las actividades y servicios que presta a fin de satisfacer las expectativas de los diversos actores. Basándose en elementos tales como:

- a) Las características socioeconómicas y los objetivos fundamentales de la institución.
- b) Los valores y la filosofía de gestión.
- c) Las fortalezas y debilidades organizacionales.
- d) Homologación de métodos.
- e) Adopción de buenas prácticas.
- f) Eliminación de procedimientos que entorpecen el quehacer organizacional.
- g) Empleo de herramientas para fomentar la efectividad y la disminución de costos organizacionales.

Para el logro de los elementos anteriormente expuestos, el desarrollo de la gestión organizacional debe considerar las siguientes interacciones:

- a) **Reestructuración:** es el primer paso en el proceso de gestión, el cual se relaciona con la eliminación de todo aquello que no contribuye a aportar valor al servicio o producto.
- b) **Reingeniería:** es un proceso top-down, en el cual la organización, típicamente guiada por la restricción de recursos y las presiones competitivas, intenta servir mejor a sus grupos de interés mediante la reducción del tiempo de duración del ciclo del proceso laboral, lo que a su vez puede reducir costos tanto en el corto como en el largo plazo.
- c) **Reinvención:** su desarrollo y aplicación requiere pensamiento estratégico y planificación para desplazarse hacia el desarrollo de nuevos bienes o servicios y sus correspondientes métodos de suministro.
- d) **Realineación:** se asocia con el cambio de la organización para encajar la estrategia de mercadeo desarrollada en el marco de la reinvención.
- e) **Reconceptualización:** ella enfatiza la importancia de apresurar el tiempo de observación y orientación para reducir el tiempo del ciclo de aprendizaje organizacional así como el desarrollo de nuevos métodos o proceso de trabajo.

- **Métodos:**

En toda investigación se persigue un propósito señalado, se busca un determinado nivel de conocimiento y se basa en una estrategia particular o combinada. El presente estudio se realiza siguiendo la metodología formal asociada con una investigación de tipo descriptiva “la cual tiene como propósito medir las variables analizadas en su contenido; siendo definida como la investigación que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Jiménez, 2013, p.24). De acuerdo con lo expresado en la definición presentada anteriormente, se reconoce que el desarrollo del análisis planteado por los investigadores; el cual se fundamenta en un estudio de medición de variables independientes, cuya misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características del tema desarrollado sin establecer ninguna clase de relaciones entre las mismas

Según la estrategia empleada por los investigadores, el artículo se concibe dentro del contexto de diseño documental “el cual se realiza cuando el análisis de datos se obtiene de diferentes fuentes bibliográficas o documentales, tales como: informes de investigaciones, libros, monografías y cualquier otro tipo de material informativo” (Jiménez, 2013, p.26). Por tal motivo, se identifica el desarrollo de un proceso clave de análisis documental con todos los datos obtenidos y registrados, en relación con la fundamentación teórica recopilada de todos los autores consultados en las diversas fuentes.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado en la investigación, las técnicas de recolección de datos incluyen en su conjunto al análisis documental “el cual se define conceptualmente como un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de esta técnica es el aporte de nuevos conocimientos” (Jiménez, 2013, p.67).

Atendiendo a dicha definición, se utiliza en la presente investigación la técnica de análisis documental como una forma de representación del contenido de los documentos consultados en relación con las variables consideradas, todo ello bajo un sistema de registro bibliográfico realizado principalmente para que puedan ser recuperados dichos contenidos cuando sean requeridos dentro del diagnóstico. En dicho entorno, el análisis de la información recopilada representa una forma de investigación documental, cuyo objetivo principal es la captación,

evaluación, selección y síntesis de los elementos subyacentes en el contenido de los documentos; a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado.

**(c) Conclusiones:**

Una vez culminado el análisis de la fundamentación teórica relacionada con el objeto de estudio; se determina que la efectividad desarrollada en la gestión de las cobranzas basada en la negociación como herramienta/metodología integral para optimizar la recuperación de la cartera de crédito. En este sentido el encargado de realizar la gestión de cobranzas debe personalizar cada proceso, tomando en consideración las características del deudor, donde la primera diferenciación la establece el tipo de persona que posee el deudor, es decir, si es persona natural o persona jurídica, en cada caso el procedimiento es diferente. Asimismo las responsabilidades ante los acreedores de los socios de una sociedad colectiva no son las mismas que los de una sociedad limitada o anónima.

Por lo tanto existen una gran variedad de factores relativos a las particularidades de cada deudor que se deben considerar antes de iniciar el proceso de cobranza, con la finalidad de garantizar la continuidad en el establecimiento y desarrollo de las relaciones que las organizaciones dictaminan para fomentar el compromiso, la cooperación así como la negociación como parte de la dinámica ejecutada.

Considerando la negociación como el camino más aconsejable para la lograr un acuerdo favorable para las partes involucradas; en el ámbito de las cobranzas, la negociación es una herramienta indispensable para el desarrollo de una gestión adecuada para la recuperación de los activos y el sano flujo de efectivo en la organización. Este proceso que debe incluir, contar con la información completa sobre el cliente, el producto o servicio adquirido y las condiciones del crédito, lo que permite que la gestión se realice de manera efectiva optimizando de esta manera los procesos desarrollados en las organizaciones evidencia eficacia, eficacia y efectividad.

Es fundamental que toda organización posea una gestión de cobranza eficiente, la cual implica el conjunto de actividades que facilitarán el cobro de las cuentas a sus clientes; siendo elemento determinante la relación establecida entre el acreedor y el deudor, con la finalidad de acordar la manera de cumplir con el compromiso, en este sentido, la gerencia debe establecer



medidas directas que permita el cumplimiento de este proceso, el cual contribuye a alcanzar sus objetivos sobre la base de lo planificado.

### **Referencias Bibliográficas**

González Rosas, N. (2010). **Negociación en los Procesos de Cobranzas**. Nacional. Caracas, Venezuela. Ediciones El Nacional.

González Landin, O. (2008). **Efectividad en la Gestión Organizacional**. DF, México. Ediciones Pirámide

Jiménez, F. (2013). **Introducción a la metodología científica**. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme

Ovejero Bernal. C. (2014). **Gerenciando las Cobranzas**. Lima, Perú. Editorial Maya.

Woessner, F. (2009). **Gerencia Organizacional**. CA Buenos Aires, Argentina. Ediciones Patagonia.

# **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015**

**Contreras Juan Carlos<sup>8</sup>**

**9JJGH-42**

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en las empresas certificadas del sector petroquímico. Esta investigación estuvo fundamentada teóricamente con los autores Aldana (2011), Alcalde (2009), Alles (2008). La metodología utilizada fue descriptiva, documental. Como resultado se obtuvo a favor de la Norma ISO 9004:2009 (2009), esta proporciona orientación a las organizaciones en cuanto a: identificar las competencias del personal, misión, visión, estrategia, políticas y objetivos; implementar acciones para cerrar brechas de competencias del personal, establecer y mantener un plan de desarrollo del personal, para mejorar las competencias del personal. Adquirir competencias del personal, para contribuir a la motivación, mejores resultados con en el desempeño personal.

Palabras clave: Calidad, Gestión, ISO,

## **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER THE ISO 9001: 2015 STANDARD**

### **Abstract**

The purpose of the present investigation was to analyze the quality management system under the ISO 9001: 2015 standard in certified companies in the petrochemical sector. This research was theoretically based with the authors Aldana (2011), Alcalde (2009), Alles (2008). The methodology used was descriptive, documentary. As a result it was obtained in favor of ISO 9004: 2009 (2009), which provides guidance to organizations in: identifying staff competencies, mission, vision, strategy, policies and objectives; implement actions to close skills gaps of staff, establish and maintain a staff development plan, to improve staff competencies. Acquire staff competencies, to contribute to motivation, better results with personal performance

Key words: ISO, Management, Quality.

### **Introducción**

---

Estudiante del 4to semestre de la Maestría en Gerencia Empresarial (URBE). Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad (FONDONORMA). Diplomado en Gestión del Talento Humano en Escenarios Gerenciales y Administrativos (UNESR). Diplomado en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE). Ingeniero Industrial (IUPSM). Supervisor de Mantenimiento SIG (PEQUIVEN). jccontreras29@gmail.com

Las organizaciones en la búsqueda de ser más competitivas en los mercados, persiguen generar mejores productos y servicios de calidad, en este sentido, existen empresas que trabajan con un enfoque de calidad como estrategia de negocio, adoptando un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), certificado bajo la norma ISO 9001:2008 “Requisitos”, la cual está orientada a incrementar la satisfacción del cliente, del mismo modo, a optimizar los procesos de producción.

Ahora bien, la ISO (Organización Internacional de Estandarización), el 23 de Septiembre de 2015, publicó la actualización de la norma, a la versión ISO 9001:2015, la cual aporta nuevos aspectos interesantes que las organizaciones deben considerar, como la comprensión de la organización y su contexto; la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; las acciones para abordar riesgos y oportunidades; gestionar la planificación de los cambios, es decir, cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, igualmente, deben gestionar el conocimiento de la organización.

Por consiguiente, las organizaciones para conservar la certificación del SGC, deben efectuar la transición para el cierre de brechas, con la intención de, darle cumplimiento a los nuevos requisitos establecidos en la nueva norma, en consecuencia, tienen hasta Septiembre de 2018, para emigrar a la nueva versión de la norma de calidad ISO 9001:2015.

Por lo tanto, la actualización a la nueva norma, presenta una oportunidad de mejora para las empresas, obtener el certificado que tenga mayor vigencia y representaría ahorros importantes con respecto a los costos de certificación, si se certifican con la norma ISO 9001:2008, esta sólo sirve por dos años.

En el escenario en el cual, las organizaciones opten por no aprovechar la oportunidad de aplicar la transición hacia la nueva norma de calidad ISO 9001:2015, como resultado, se podría incurrir en costos adicionales, por concepto de recertificación, en caso contrario de aprovecharse se disminuiría los costos, al hacer uso de una certificación actualizada temprana, y de los beneficios que esta aporta.

Por otra parte, de no gestionarse el conocimiento de las organizaciones, provenientes de fuentes interna, a través del potencial de su talento humano, además, de fuentes externas, por ejemplo, desde normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de

clientes o proveedores externos, entre otros, sin duda, este podría perderse y produciría una disminución del nivel de conocimiento de la organización.

Es necesario, analizar la estrategias que adoptan las empresas certificadas del sector petroquímico, con los nuevos retos establecidos por la Norma ISO, como lo es, llevar a cabo, la actualización de los requisitos presentados en la norma ISO 9001:2015, con el objeto, de la obtención de conclusiones y recomendaciones para establecer los lineamientos para aplicar el sistema de gestión de la calidad, bajo la norma mencionada anteriormente, a fin, de adaptarse a los nuevos cambios exigidos por la demanda de la globalización, de este modo, puedan mantenerse competitivas en los mercados internacionales.

Desarrollo

### **Fundamentación Teórica:**

#### **Sistema de Gestión de la Calidad**

Según, Mateo (2016), en su artículo sobre Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), refiere una serie de actividades sistematizadas, se producen a cabo sobre un conjunto de fundamentos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se entregan al consumidor, en otras palabras, es planear, controlar y perfeccionar aquellos fundamentos de una organización intervenga en la ejecución de los requerimientos del consumidor y en el beneficio de la satisfacción del mismo. Entre los elementos (modelo) de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes: Estructura organizacional; planificación (estrategia); recursos; procesos, y procedimientos.

La Norma ISO 9000:2015 (2015), expresa, un sistema de gestión de la calidad (SGC), envuelve actividades mediante el cual una institución identifica sus objetivos, establece los procesos y recursos necesarios para alcanzar los efectos esperados. En este orden, el SGC gestiona los procesos que interactúan, asimismo los recursos se ameritan para aportar valor y obtener los resultados para las partes interesadas pertinentes.

Esta Norma Internacional, aporta una forma de pensar más profunda con respecto a la empresa, facilitando conceptos y principios esenciales para usarse en el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). En este sentido, el modelo que plantea esta Norma, son los siete

(7) principios (elementos) de la gestión de la calidad, señalados a continuación: Enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque a proceso; mejora; toma de decisiones basadas en la evidencia, y gestión de las relaciones.

En el mismo orden, para Gutiérrez (2010), un SGC, es aquel segmento del sistema de gestión de la organización orientado a la consecución de resultados, con respecto a los objetivos de la calidad, a fin, de satisfacer las necesidades, las perspectivas y los requerimientos de las partes interesadas, como concierna.

Mientras tanto, Alcalde (2009), indica que, un Sistema de Gestión de la Calidad, es el conjunto desarrollado por la estructura organizativa de la compañía, los procedimientos, los procesos de igual forma, los recursos obligatorios para asegurarse de que todos los bienes y servicios proporcionados a los consumidores satisfacen sus necesidades asimismo como la expectativas.

El modelo que plantea la teoría de esta Norma Internacional, para desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad, se fundamenta bajo los siete principios de la gestión de la calidad, como lo son: enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque a proceso; mejora; toma de decisiones basadas en las evidencias y la gestión de la relaciones, en resumen, estos elementos le provee a las empresas la facultad de cumplir los retos presentados por un contexto en la actualidad, se determina por los cambios acelerados de los mercados.

### **Enfoque al cliente**

La Norma ISO 9000:2015 (2015), describe que, la orientación primordial de la gestión de la calidad, es cumplir los requerimientos del consumidor, de igual manera, es procurar aumentar las expectativas del usuario. En el mismo orden, el éxito sostenido se logra cuando una empresa mantiene la lealtad de los consumidores y de otras partes interesadas pertinentes. Asimismo, resalta en comprender las necesidades presentes y futuras de los usuarios, así como también de otras partes interesadas favorece al triunfo sostenido de la empresa.

En cuanto, al enfoque del cliente Balagué, y Saarti (2014), indican que, una empresa está alineada al consumidor cuando fomenta la relación directa con los usuarios, compila información

sobre sus expectativas, especifica la calidad necesaria por ellos, esta información quede utilizable dentro de la empresa, teniendo en consideración los distintos roles de los individuos (las personas son todos, tanto proveedores como clientes, internos o externos). Todo el sistema debe estar orientado a incrementar la satisfacción del cliente

Por su parte, Gutiérrez (2010), señala que, las instituciones obedecen a sus usuarios, por lo tanto, deberían entender las necesidades actuales y futuras de los usuarios, satisfacer las exigencias de los usuarios y trabajar en exceder las expectativas de los clientes, dicho todo esto en otras palabras, las organizaciones se deben a sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades presentes de igual manera futuras, a fin de cumplir con sus requerimientos, en el mismo orden, buscar generarles valor agregado a sus clientes superando sus expectativas.

### **Necesidades del cliente**

Rivas y Grande (2013), señala las personas efectúan compras, fundadas en una carencia o nerviosismo les produce un desequilibrio en el estado normal de las personas, en consecuencia se originan problemas y ansiedad en las personas. Del mismo modo, el ser humano, con sus acciones se encamina a recobrar su equilibrio, al mismo tiempo persigue eliminar sus carencias, a fin, de calmar las tensiones e intranquilidades, reflejándose en actos de compras.

Por su parte, Rivera, Arellano y Molero (2013), la percepción es la carencia de algo que se requiere para subsistir físicamente o sentirse conforme. Está relacionada al placer de la especie humana, se manifiesta en el impulso para estimular el subconsciente de las personas. Para Sellers y Casado (2010), la necesidad del cliente, es un efecto de carencia física, fisiológica o psicológica que tiene un individuo. De igual forma señala, todas las personas tienen necesidades, inseparables de la naturaleza humana.

Ahora bien, para el desarrollo del presente indicador necesidades del cliente, se inclina posición por la teoría presentada por Sellers y Casado (2010), aparte de señalar que la necesidades del cliente son una carencia física tiene un individuo, se diferencia de los otros autores, orientando al departamento de mercadeo debe determinar e identificar las necesidades de los clientes, a fin, de aumentar la satisfacción del consumidor.

## **Expectativas del cliente**

Grande (2014), expresa que, cuando los clientes pretenden adquirir un servicio se plantean unas expectativas, en este sentido, la satisfacción del cliente se ve condicionada por esas expectativas. Por otro lado, el cliente estará satisfecho si ve que son superadas sus expectativas, de igual forma, el cliente estará insatisfecho si sus expectativas no son superadas.

Por su parte, Schnarch (2011), toda persona posee valores, deseos y estados de ánimo. En general, estos tres elementos son variables y son creados e influenciados por la familia, la educación, en el entorno, la edad el estado económico, y convergen en la creación de expectativas personales: lo que se espera ver, lo que se espera recibir, lo que se espera que suceda.

Por otro lado, Palomo (2010), con respecto a las expectativas del cliente, el autor indica, concierne con las esperanzas que los individuos tiene de alcanzar lo que anhela (o impedir una circunstancias desfavorable) en función de la conducta que lleva acabo, en otras palabras, se refiere a que todas las personas tienen expectativas sobre lo que se desea recibir, cuando emprendemos un acto de compra de un bien o servicio.

## **Liderazgo**

En cuanto, al liderazgo, la Norma ISO 9000:2015 (2015), los líderes en cualquier nivel determinan la unidad de propósito y el rumbo, de la igual forma, producen situaciones en las que los individuos se comprometen en la obtención de los objetivos de la calidad de la empresa. A continuación, se muestran algunos de los beneficios claves potenciales: Perfeccionamiento de la capacidad de la empresa, asimismo de sus empleados para conceder los resultados esperados; perfeccionamiento en la comunicación entre los distintos niveles labores de la empresa, además, incremento de la eficacia y eficiencia al efectuar los objetivos de la calidad de la empresa.

Por su parte, Balagué, y Saarti, (2014), el liderazgo se muestra en el compromiso de la dirección y su aportación activa en la determinación de favorables medios de comunicación y en proveer los recursos esenciales para que los empleados alcancen impulsar apropiadamente su labor, se entiende por esto, los líderes de las organizaciones muestran su compromiso hacia un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la medida en que doten a los trabajadores de los recursos necesarios para emprender sus funciones, de igual forma.

## **Compromiso**

Según, Borjas (2016), señala que, el compromiso es un momento psíquico que identifica la dependencia entre un individuo y una empresa, a este respecto, tiene tres elementos: El compromiso afable o apego apasionado hacia la organización; el compromiso de permanencia en la organización, asimismo, el compromiso de agradecimiento que siente el empleado para expresar con reciprocidad por el buen trato recibido.

En cuanto, a la Norma ISO 9000:2015 (2015), compromiso se refiere la cooperación activa, y el aporte a las actividades para alcanzar objetivos compartidos, es decir, es la proactividad que muestran las personas para agregarle valor al cumplimiento de las actividades, a fin de lograr los objetivos de la organización.

(Aldana et al., 2011), para ellos el compromiso, representa ir hasta el final de los trabajos; en otras palabras, es desempeñarse responsablemente con el deber reducido, es el último elemento de la trilogía que conduce a la armonía (disciplina, constancia y compromiso). El compromiso se nutre del espíritu para hacer las tareas cotidianas de tal manera, se desarrollen con armonía, al mismo tiempo con disposición.

Al observar la diversas posturas Bojas (2016), ve el compromiso como un estado psicológico, determina la dependencia del trabajador con la empresa, basados tres elementos comprometido. Por otro lado, para (Aldana et al., 2011), representa desenvolverse en su funciones hasta el final de los trabajos con disposición y armonía.

## **. Comunicación**

Según, la Norma ISO 9000:2015 (2015), la comunicación interna planeada y eficaz (o sea en toda la empresa), por otro lado, la externa (esto es, con las partes concernidas adecuadas), promueve la responsabilidad de los individuos e incrementa el conocimiento de: el entorno de la empresa; las necesidades, de igual manera las expectativas de los clientes, y de otras partes interesadas pertinentes, del SGC.

En cuanto, a la comunicación, (Aldana et al., 2011), describen que, es el paso mediante el cual la organización da a saber de buena tinta la elaboración de conocimiento y valor a todos sus



partes interesadas, comenzando desde su interior, con sus empleados, socios, hacia afuera, con sus proveedores de la misma manera, con sus consumidores.

Por su parte, Madrigal (2009), señala que, es un proceso que comprende diversas formas de intercambio de ideas, sentimientos, emociones y conductas, a través del cual se cooperan significados; contiene entorno, colaboradores, mensajes, canales, barreras, facilitadores, relación y realimentación.

En contraste se analiza Madrigal (2009), plantea la comunicación de la manera tradicional orientada al conocimiento académico, para la ISO 9000:2015 (2015), y para los autores (Aldana et al., 2011), enfocan su teoría para el ámbito organizacional, por consiguiente coinciden en que, la comunicación debe ser gestionada hacia lo interno de la empresa, al mismo tiempo hacia lo externo de la empresa, con todas su partes interesadas. Por ello, se difiere del autor Madrigal (2009), en consecuencia, se inclina postura a favor de la norma ISO 9000:2015 (2015), señalada anteriormente.

### **Objetivos de la calidad**

la Norma ISO 9000:2015 (2015), los objetivos de la calidad, habitualmente se apoyan en la política de la calidad, al mismo tiempo, se declaran para las funciones, niveles, y procesos adecuados de la empresa, en otras palabras, los objetivos de calidad, se definen a nivel estratégico, nivel táctico, de igual manera a nivel operativo, a fin, de darle cumplimiento a la política de calidad, la misión, del mismo modo para alcanzar las metas presentadas por la organización.

Por su parte, Gutiérrez (2010), describe que, los objetivos de la calidad, tienen que estar vinculados con la política de la calidad, del mismo modo comprometido con la mejora continua, su resultado debe poder medirse. En este sentido, el logro de los objetivos de la calidad puede tener un efecto positivo sobre la calidad de un bien, la eficacia operacional y el rendimiento económico, por consiguiente, sobre la satisfacción y la seguridad de las partes interesadas.

Para contrastar las teorías se difiere de la postura de (Aldana et al., 2011), concuerda con la Norma ISO 9000:2015 (2015), en los objetivos de calidad deben enfocarse a todos los niveles de las actividades de la empresa, sin embargo, deben estar alineados con la política de calidad. En

cambio, Gutiérrez (2010), y la Norma ISO 9000:2015 (2015), si coinciden en los objetivos de la calidad deben estar vinculados a la política de la calidad, pero a la vez Gutiérrez (2010), los objetivo de la calidad se orienten a todos los niveles y procesos pertinentes.

### **Compromiso de las personas**

La Norma ISO 9000:2015 (2015), define que, los individuos competentes, empoderados, de igual manera envueltos en toda la empresa son primordiales para ampliar la capacidad de la empresa para crear y aportar valor. Del mismo modo, resalta que, para gestionar una empresa de manera eficaz y eficiente, es relevante respetar e involucrar activamente a todos los empleados de todos los niveles.

El reconocimiento, el empoderamiento, asimismo la mejora de la capacidad proporciona la responsabilidad de los empleados en el resultado de los objetivos de la calidad de la empresa. Algunos beneficios clave potenciales son: Mejora en el entendimiento de los objetivos de la calidad de la empresa por parte de los empleados e incremento de la motivación para alcanzarlos; incremento de la cooperación activa de los empleados en las acciones de mejora; incremento en el desarrollo, iniciativa y creatividad de los empleados; incremento de la satisfacción de las empleados; incremento de la confianza y apoyo en toda la empresa, e incremento de la atención a los valores compartidos igualmente a la cultura en toda la empresa.

Para Balagué, y Saarti, (2014), el compromiso de las personas lo señalan, como la participación del personal, siendo su definición como, una buena gestión se fundamenta en los individuos, que componen la particularidad de las empresas. Asimismo, señalan que los empleados deben disponer de las sapiencias precisas para ser usados en apoyo de los objetivos.

La cooperación de los empleados conlleva a disponer de: Trabajadores motivado y comprometido; conocimiento del valor de la cuota de cada individuo en los resultados; aprobación del compromiso y en la exploración de soluciones; reciprocidad de conocimientos y experiencias en el grupo de labor, y autogestión en una empresa especializada.

En reflexión a lo expuesto anteriormente, los autores comparten criterio en que las personas se les deben respetar, empoderar e incluso dar reconocimiento, proporcionar un buen entorno de trabajo que facilite el involucramiento y a la responsabilidad de las personas, en cooperar

activamente en el logro de los objetivos plasmados por la organización. En este orden de ideas, se asume postura a favor de la teoría de la Norma ISO 9000:2015 (2015), puesto que, guarda relación con las teorías seleccionadas en la presente investigación.

### **Motivación Del Personal**

Los autores, Fincowsky y Krieger (2012), indican se refiere a aquello que induce a un individuo a proceder de determinada forma, acarrea un interés hacia una conducta concreta. Desde esta perspectiva, se relaciona con el sistema de entendimiento de los individuos, en el cual está implicada la representación de lo que éstas saben de sí mismas. Para, Newstrom, (2011), la motivación del personal, la describe como, una combinación de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador escoja un rumbo de acción y se lleve de cierto modo. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se destinarán a la consecución de una meta organizacional.

La Norma Internacional ISO 9004:2009 (2009), señala que, las organizaciones deberían motivar a los individuos a que entiendan la relevancia y el valor de sus compromisos con las actividades, con relación a la creación, provisión de valor para los consumidores y otras partes interesadas, se comprende con esto que, las instituciones deben garantizar un ambiente de trabajo favorable para los trabajadores, al mismo tiempo, estimular positivamente a sus colaboradores, perciban la importancia que tiene el desempeño de sus actividades que generar valor a todas sus partes interesadas.

Se observa que, Fincowsky, y Krieger, (2012), y Newstrom, (2011), concuerdan la motivación del personal es inducida por estímulos internos y externos, conlleva a las personas de cierto modo, asumir una conducta determinada, de la misma manera señalan que ese comportamiento guarda relación con el conocimiento propio de las personas de sí misma.

Sin embargo, la teoría de la Norma ISO 9004:2009 (2009), proporciona orientación para que las organizaciones le hagan comprender a las personas la importancia de su compromiso hacia sus actividades y al mismo tiempo como estas acciones influyen en la generación de valor para las partes interesadas de la empresa. Por otro lado, señala las actividades relevantes que las organizaciones deberían implementar para lograr motivar al personal.

## **Competencias del personal**

Velázquez (2015), con respecto a las competencias del personal, la define como, características propias respectivamente sólidas y casualmente vinculadas con el éxito en el puesto. En el mismo orden, incluye los conocimientos de igual manera, habilidades relacionadas con el puesto, al mismo tiempo con los valores, la autoimagen y los motivos.

En cuanto, a la Norma ISO 9004:2009 (2009), con referencia a las competencias personales, proporciona orientación indicando que, para asegurarse de que la empresa cuenta con competencias adecuadas, debería establecer y mantener un plan de desarrollo de las personas y procesos asociados, ayudar a la organización a identificar, desarrollar y mejorar la competencia de las personas

Por su parte, Alles (2008), sobre las competencias del personal, hace referencia a características sobrevenidas de comportamientos, crean un desempeño exitoso en un determinado puesto de trabajo. Asimismo, cada puesto de trabajo a su vez, puede tener diferentes características en empresas o mercados distintos: Definición (o revisión) de la Visión y Misión de la empresa; Asignación de competencias (y sus grados o niveles) a los diferentes puestos de la organización; Determinación de brechas entre las competencias definidas por el modelo y las que poseen los integrantes de la organización; Diseño por competencias de los procesos o subsistemas de Recursos Humanos, entre otros.

De acuerdo, con las teorías definidas anteriormente, se observa Velázquez (2015), y Alles (2008), concuerdan en que las competencias del personal son características intrínsecas en las personas relativa un desempeño exitoso en su puesto de trabajo. En el mismo orden, Velázquez (2015), añade al mismo tiempo las competencias también se ven relacionadas los valores, la autoimagen, y motivos.

## **Enfoque a procesos**

De acuerdo, al enfoque de procesos, Pérez (2010), indica que, el lograr efectos deseables y predecibles de una manera eficaz y eficiente en una organización, esto se debe a la acción de comprender, de igual forma, de gestionar las actividades como procesos interrelacionados que

contemplan un sistema coherente, en palabras más simple, es gestionar las actividades como procesos que se relacionan entre sí, conlleva alcanzar los resultados esperados.

Según Gutiérrez (2010), se concibe aquí, como una combinación de actividades mutuamente vinculadas o que interactúan, las cuales convierten elementos de entrada en resultados. Por lo general, en una empresa interactúan muchos procesos para al final general un bien o servicio, de tal manera que los elementos de entrada para un proceso son habitualmente resultado de otros procesos.

Con relación, al enfoque a proceso, la Norma ISO 9000:2015 (2015), indica que, los resultados predecibles se obtienen de modo más eficaz y eficiente cuando las actividades se gestionan como procesos interconectados que trabajan como un sistema relacionado. Por consiguiente, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), constituye procesos vinculados. El SGC, consta de procesos interrelacionados. Comprender como este sistema promueve los resultados permite a una empresa mejorar el sistema, por ende, su labor.

Algunos beneficios claves son: Incremento en capacidad de medir el trabajo en los procesos esenciales; resultados pertinentes y predecibles mediante un sistema de procesos ordenados; mejoramiento del trabajo mediante la gestión eficaz del proceso, el uso idóneo de los recursos, disminución de las trabas interdisciplinarias, además, posibilidad de que la organización le proporcione confianza a las partes interesadas en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia.

En cuanto al enfoque a proceso, los autores Balagué y Saarti (2014), se refieren a ello, como enfoque basado en proceso, en este orden, describen que, los procesos son operaciones o combinación de operaciones, usan recursos para convertirlos en bienes de valor agregado para los consumidores internos y externos.

En contraste a las definiciones mencionadas anteriormente, Balagué y Saarti (2014), describe el enfoque a proceso de manera muy simple como, operaciones o combinación de operaciones que a su vez usan recursos para transformar productos en valor agregado para los clientes internos y externos. Al respecto Pérez (2010), Gutiérrez (2010) y la Norma ISO 9000:2015 (2015), señalan que, el acto de comprender y gestionar las actividades como procesos interactúan entre sí, conduce alcanzar los resultados deseados.

Sin embargo, se toma postura a favor de la Norma Internacional mencionada, amplia a profundidad el concepto, orientando a la organización a través del enfoque a proceso como ésta pueda comprender como este sistema impulsa los resultados que permita mejorar el sistema y su gestión, a parte indica algunos beneficios claves de gestionar las actividades como procesos.

### **Procesos de Dirección**

Con respecto, a los procesos de dirección, Martínez y Cegarra (2014), se constituyen para dar dirección y gestión a la empresa, especifican, las metas de la empresa, sus políticas y estrategias, estando en vínculo directo con la misión/ visión de la empresa. Asimismo, indica que de ellos depende alineación y gestión de los procesos operativos, de la misma manera de los de soporte.

Por su parte, (Aldana et al., 2011), referente a los procesos de dirección, acota que, estos procesos son los que proporcionan dirección a toda la empresa hacia la consecución de su estrategia. Del mismo modo señala que, son fundamentales para el éxito de la organización, para ilustrarlo con otras palabras, estos procesos dan orientación estratégica para lograr los objetivos y metas planteadas por la organización.

Para Armendáriz (2010), los procesos de dirección, están vinculados con la orientación de la organización. Al mismo tiempo, se refieren a la política, a las estrategias, y a los planes de mejora, consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo, es decir, dan lineamientos estratégicos a los diferentes niveles dentro de la organización para la consecución de metas plasmadas.

En cuanto a las teorías descritas anteriormente, para Martínez y Cegarra (2014), también para (Aldana et al., 2011), igualmente para Armendáriz (2010), estos procesos son lo que dan dirección a la organización, proporcionan las políticas y estrategias de la empresa, sin embargo, se toma postura a favor de Martínez y Cegarra (2014), hace referencia a la misión / visión de la empresa siendo esta la que proporciona la dirección estratégica de toda organización.

### **Procesos Medulares**

Martínez y Cegarra (2014), señalan los proceso tienen vínculo directo con el consumidor externo, lo cuales son imprescindibles para generar productos o servicios, a partir de ellos el consumidor distinguirá y evaluará la calidad. También se les puede nombrar como claves puesto

funcionan precisamente sobre la demanda del consumidor. Son una secuencia de actividades dirigidas a producir un valor agregado sobre una entrada, para de esta manera, alcanzar salidas que logre cumplir con los objetivos, de igual manera, con las estrategias planteadas por la empresa y las necesidades del consumidor.

Por su parte, (Aldana et al., 2011), expresa proveen algo que el consumidor valora. De igual forma, son necesarios para satisfacer las necesidades del consumidor externo. Del mismo modo, se les llama procesos principales por estar relacionados con la naturaleza interna, es decir, con el objeto del negocio. Con respecto, a las teorías señaladas anteriormente, se observa los autores antes mencionados coinciden en estos procesos están relacionados directamente con el cliente, sin embargo para desarrollo del presente indicador, el investigador se soportará bajo la teorías de los autores Martínez y Cegarra (2014), puesto indican que agregan valor al cliente transformando entradas en productos o servicios que satisfagan los requerimientos de los clientes externos.

### **Procesos de apoyo**

Con relación, a los procesos de apoyo, Martínez y Cegarra (2014), se ocupan de proveer a la organización todos los recursos necesarios en lo relativo a personas, materia prima y maquinaria, para poder crear el valor agregado esperado por los consumidores, también se les conoce como proceso de soporte. Por otra parte, Carrasco (2013), estos procesos son imprescindibles para la ejecución del servicio, De modo similar, Armendáriz (2010), son los procesos dan apoyo a los procesos medulares, proporcionándoles los recursos necesarios. Una vez examinadas las teorías expuestas anteriormente, se concluyen los autores señalados, manejan el mismo criterio, en cuanto a estos procesos son necesarios para apoyar a los procesos medulares, en este mismo orden, se inclina postura por los autores Martínez y Cegarra (2014), además, contempla en su definición el crear valor agregado para los clientes.

### **Métodos:**

La investigación se ha efectuado desde una concepción metodológica orientada a contextualizar un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en las empresas certificadas del sector petroquímico, permitiendo al investigador seguir lineamientos para la adecuada utilización de las herramientas a fin de combinar los distintos modelos investigativos. En este sentido, la investigación es de tipo documental, se ha recogido, analizado e interpreta

información recabada de fuentes escritas, sean bibliográficas, Arias (2012, p.27), afirma que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios obtenidos y registrados por otros investigadores de fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Por su parte Bernal (2010, p. 111), indica que consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

### **Resultados:**

Al comparar las definiciones descriptas a lo expuesto en el desarrollo del presente artículo se puede observar los autores Mateo (2016), Gutiérrez (2010), y Alcalde (2009), coinciden en un SGC, está orientado al logro de resultados para alcanzar la calidad de los productos y servicios, al mismo tiempo, persiguen satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Sin embargo, se asume la postura a favor de la teoría de la Norma ISO 9000:2015 (2015), persigue un alcance mayor, al identificar los objetivos, sus procesos, los recursos necesarios para aportar valor y lograr los resultados deseados, de mismo modo, se determinan las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en el suministro de productos y servicios, de esta manera se busca aumentar la satisfacción de los clientes.

Examinando las posturas de los autores, se observa para Palomo (2010), la expectativas del cliente, son la esperanza de recibir lo que se desea, mientras para Grande (2014), la satisfacción del cliente se ven condicionada por las expectativas, si éstas son superadas el cliente estará satisfecho de lo contrario, si no son superadas, entonces se tendrá al cliente insatisfecho.

Schnarch (2011), profundiza más su enfoque sobre las expectativas del cliente, para la medición de este indicador el investigador se apoyará en la definición presentada por el autor señalado, la cual indica la expectativas vienen dada e influenciadas por la familia, sus valores, sus deseos, su formación, asimismo, por su estado económico, entre otras cosas. Lo que se espera ver, se espera recibir, se espera que suceda.

En reflexión, los autores presentan ciertas similitudes en sus teorías, con relación Balagué, y Saarti, (2014), al establecer el liderazgo se muestra con el compromiso, el establecimiento de



canales de comunicación, de igual forma suministrando los recursos apropiados para alcanzar los trabajos. Mientras que, para Gutiérrez (2010), proporciona la dirección de la empresa, asimismo mantiene un ambiente interno en el cual los trabajadores se comprometen al logro de los objetivos.

En síntesis, se toma posición de acuerdo a lo descrito por la Norma ISO 9000:2015 (2015), en cualquier nivel los líderes proporcionan el rumbo de la organización, del mismo modo, crean escenarios donde las personas se comprometen con el logro de los objetivos de la calidad, y por último persigue mejorar la comunicación entre los niveles y funciones de la empresa.

Debido a lo expuesto, para concluir se toma posición bajo la teoría definida en la Norma ISO 9000:2015 (2015), describe los objetivos deben estar relacionados a la política de la calidad, del mismo modo, debe establecerse en todo los niveles, funciones y procesos de la empresa.

De esta manera, se considera la dirección estratégica de la organización, el cumplimiento de la política de la calidad, por otro lado, al establecerse los objetivos de la calidad en todos los procesos, se asegura la medir el desempeño eficaz de estos procesos para el cual fueron diseñados en la organización.

Sin embargo, se toma postura a favor de la Norma ISO 9004:2009 (2009), proporciona orientación a las organizaciones en cuanto a: identificar las competencias del personal, de acuerdo a su misión, visión, estrategia, políticas y objetivos; implementar acciones para cerrar brechas de competencias del personal, de la misma manera, invita a establecer y mantener un plan de desarrollo del personal, entre otros pasos sugeridos para mejorar las competencias del personal. De esta manera, se pueden adquirir las competencias del personal de manera adecuada, y a su vez estas acciones contribuyen a la motivación de los trabajadores, por ende, se obtendrían mejores resultados con en el desempeño personal.

### **Referencias Bibliográficas**

Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., González, C., Galindo, O. y Villegas, A. (2011). **Administración por Calidad**. Primera edición. Editorial Alfaomega. Universidad la Sabana, Bogotá, Colombia.

Alcalde, P. (2009). **Calidad**. Primera edición. Editorial Paraninfo, S.A., Madrid, España.

Alles, M. (2008). **Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Procesos**. Tercera edición. Ediciones Granica S.A., Buenos Aires, Argentina.

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 6ta. Edición. Editorial EPISTEME, C.A. Caracas, Venezuela.

Armendáriz, J. (2010). **Calidad**. Segunda edición. Editorial Paraninfo, S.A., Madrid, España.

Balagué, N. y Saarti, J. (2014). **Gestión de la Calidad en la Biblioteca**. Primera edición. Editorial UOC, Barcelona, España.

Bernal, C. (2010). **Metodología de la Investigación. Administración, Economía y Ciencias Sociales**. Tercera edición. Editorial PEARSON EDUCACIÓN.

Borjas, M. (2016). **Gestión Estratégica del Clima Laboral**. Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Carrasco, S. (2013). **Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo**. Ediciones Paraninfo, S.A. España.

Fincowsky, E. y Krieger, M. (2012). **Comportamiento Organizacional**. Primera edición. Editorial Pearson Educación, México. S.A.

Grande, I. (2014). **Marketing de los Servicios**. Cuarta edición. Esic editorial. Madrid, España.

Gutiérrez, H. (2010). **Calidad y Productividad**. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill, México. D.F.

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). **Gestión por Procesos de Negocio: Organización Horizontal**. Ecobook – Editorial del economista. Madrid, España.

Newstrom, J. (2011). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Decimotercera edición. Editorial Mc Graw Hill, México D.F.

Norma ISO 9001:2015 (2015). **Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos**. Quinta edición. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

Norma ISO 9000:2015 (2015). **Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario**. Cuarta edición. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

Norma ISO 9004:2009 (2009). **Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización – Enfoque a la Gestión de la Calidad.** Tercera edición. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

Palomo, M. (2010). **Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo.** Sexta edición. Editorial ESIC, Madrid, España.

Pérez, J. (2010). **Gestión por Procesos.** Cuarta edición. ESIC Editorial. Madrid, España.

Rivas, J. y Grande, I. (2013). **Comportamiento del Consumidor. Decisiones y Estrategias de Marketing.** Séptima edición. ESIC editorial. Madrid, España.

Rivera, J. Arellano, R. y Molero, V. (2013). **Conducta del Consumidor. Estrategias y Tácticas Aplicadas al Marketing.** Tercera edición. ESIC editorial. Madrid, España.

Schnarch, A. (2011). **Marketing de Fidelización. Cómo Obtener Clientes Satisfechos y Leales, Bajo una Perspectiva Latinoamericana.** Primera edición. Ecoe ediciones. Bogotá, Colombia.

Sellers, R. y Casado, A. (2010). **Introducción al Marketing.** Editorial Club Universitario. España.

Velázquez, F. (2015). **Cooperación en la Formación entre Instituciones.** Primera edición. Editorial Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, España.

Mateo, R. (2016). **Sistema de Gestión de la Calidad.** <http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/> Consulta: 19/12/2016

# DINÁMICA DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL SECTOR SEGUROS

Pedro Fernández \* Marelvis Pacheco \*\*Jon Aguirre \*\*\*

9JJGH-46

## Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar la Dinámica de la Cultura Organizacional en las empresas del sector seguro en la ciudad de Maracaibo. Se consideraron los postulados de Hellriegel y Slocum (2009), Davis y Newstrom (2003) Robbins (2015), entre otros. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, transeccional y de campo. La población fue 42 empleados y 08 gerentes. Se utilizó un cuestionario con 36 ítems, con una confiabilidad de 0,883. Se empleó la estadística descriptiva. Concluyéndose que existen divergencias de opiniones entre la población, donde los gerentes que si están presentes los elementos de la dinámica de la cultura organizacional, mientras que los empleados los consideran poco presentes, que casi nunca se establecen estrategias orientadas a la formación de la cultura.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, Aseguradoras, Dinámica de la Cultura organizacional.

## DYNAMICS OF ORGANIZATIONAL CULTURE IN INSURANCE SECTOR COMPANIES

### Abstract

The purpose of the research was to analyze the Dynamics of Organizational Culture in the companies of the insurance sector in the city of Maracaibo. We considered the postulates of Hellriegel and Slocum (2009), Davis and Newstrom (2003) Robbins (2015), among others. The research was of a descriptive, non-experimental, transeccional and field type. The population was 42 employees and 08 managers. A questionnaire with 36 items was used, with a reliability of 0.883. Descriptive statistics was used. Concluding that divergences of opinion exist among the population, where the managers present the elements of the dynamics of the organizational culture, while the employees consider them little present, that almost never establish strategies oriented to the formation of .

**Keywords:** Organizational Culture, Insurance, Dynamics of Organizational Culture.

\*Doctor en Educación (UNERBM). M.Sc en Orientación. Mención Educativa (LUZ), M.Sc. en Orientación. Mención Laboral (LUZ), Lcdo. en Educación, mención Orientación (LUZ). Lcdo. En Publicidad y Relaciones Públicas (LUZ). TSU en Diseño Gráfico (ITUS). Profesor de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Instituto Pedagógico Rural El Mácaro. Extensión Académica Zulia Maestría En Educación Intercultural Bilingüe - Upel en el programa de de la Maestría Gerencia en Gerencia Educativa (URBE), Coordinador del departamento de Orientación en el Liceo Nacional Ana María Campos (MPPE). Proyectos Educativos en URBE. Investigador activo adscrito al centro de Investigaciones de Humanidades y Educación (CIHE) de URBE. Investigador Categoría "A", acreditado (PEII-ONCTI), pa\_fg@hotmail.com

\*\* M.Sc. en Gerencia Educativa (URBE). Especialista en Gestión Pública. Lcda. En educación Mención Geografía. Coordinadora de la institución educativa en la ciudad de Santa Marta. Perteneciente el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. marelbispacheco@gmail.com

\*\*\* M.Sc. en Gerencia Educativa (URBE). Especialista el Lúdica. Licenciado en Lengua Castellana.. . Coordinadora de la institución educativa en la ciudad de Santa Marta. Perteneciente el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. jhonjose1413@gmail.com

## **Introducción**

La cultura Organizacional representa un pilar fundamental para lograr una gestión efectiva reconociendo la importancia del capital humano para alcanzar las metas establecidas, implica un proceso de enseñanza y aprendizaje continuo, por lo que contribuye en la innovación y actualización del personal optimizando la calidad del desempeño, obteniendo como resultado un producto o servicio de calidad.

Existen diferentes definiciones Hellriegel y Slocum (2009, Pág.378) definen la cultura organizacional como “un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo”. La cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias y expectativas compartidas por los miembros de una organización, incluyendo una filosofía definida por normas, enmarcada en políticas basada en valores direccionada al logro de los objetivos individuales e empresariales.

Igualmente, Chiavenato (2006: 464) la fundamenta como "...un modo de vida, un sistema de creencias, valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización". Constituye el equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización.

Basado en las anteriores consideraciones, de acuerdo a observaciones no sistematizadas y conversaciones informales, se ha podido observar en algunas organizaciones aseguradoras del Municipio Maracaibo una gama de características que diferencian una organización de otra en función del clima que se percibe en ellas, pudiéndose evidenciar de esta manera, la realidad presentes en el sitio laboral, por cuanto facilita la planificación de acciones tendientes a mejorar el comportamiento de los empleados, innovar la calidad del desempeño, propiciar las relaciones interpersonales, favorecer el trabajo en equipo, la creatividad e iniciativa personal para garantizar de manera eficaz la productividad de este ambiente. Es por esta razón que nace la necesidad de realizar la siguiente investigación para analizar la dinámica de cultura organizacional de la empresa de seguros de la ciudad de Maracaibo.

De seguirse presentando las situaciones descritas, se pudiesen generar poco compromiso con le empresa, afectando el desempeño laboral propiciándose con ello una cultura dentro de la

organización de tensión que se reflejando en la pérdida de apego a los valores institucionales de interés en el trabajo y en las funciones que cada empleado debe realizar, afectándose con ello los resultados esperados y los objetivos organizacionales.

Es en ese sentido, importante enfocar la atención en la dinámica de la cultura dentro de la organización, identificando y analizando de acuerdo a lo planteado por Koontz y Weihrich (2004: 335) definen la cultura organizacional como “el patrón general de conductas, creencias y valores que sus miembros comparten”. Se le puede inferir de lo que la gente dice, hace y piensa en el contexto de una organización. Implica la adquisición así como la transmisión de conocimientos, creencias, patrones de conducta en el transcurso del tiempo; además, establece reglas, normas, tácticas de comportamiento para las personas. Es así como la presente investigación está orientada a analizar la dinámica de la cultura organizacional en las empresas del sector seguro de la ciudad de Maracaibo, Estado Zulia.

## **Fundamentación teórica**

La investigación, se asentó en el análisis de la variable dinámica de la cultura organizacional. Todo ello, basándose en los postulados teóricos de Hellriegel y Slocum (2009), Davis y Newstrom (2003) Robbins (2006), Chiavenato (2007), Ivancevich (2007), entre otros. entre otros.

## **Dinámica de la Cultura Organizacional**

En toda gestión organizacional deben predominar aspectos dentro de su dinámica cultural, las formas rutinarias de comunicarse en las que se encuentran los rituales, ceremonias organizacionales, el lenguaje empleado. Igualmente la jerarquía y las normas compartidas tanto en los individuos en el cumplimiento de sus funciones como los equipos de toda la organización, los valores dominantes, la filosofía que guía las políticas, la toma de decisiones de la organización son otras de ellas. Hellriegel y Slocum (2009).

Los elementos antes descrito no representan por si solos la cultura organizacional. No obstante, tomados en conjunto reflejan y dan sentido al concepto de cultura organizacional, las organizaciones son como organismos vivos, necesitan crecer y adaptarse a los cambios de su

entorno. Para adaptarse a esos cambios deben funcionar como un sistema dinámico que facilite los procesos organizacionales que incentiven la productividad, el crecimiento, la innovación respondiendo a las demandas del entorno.

En tal sentido, es evidente que la comunicación dentro de la cultura organizacional representa un instrumento de gestión, es trascendental para su funcionamiento operativo considerándose un elemento constructor de identidad, a través del cual se armonizan coherentemente las manifestaciones que comportan significados individuales que se apegan al lenguaje que la organización opera, desarrollando una comunicación abierta y efectiva.

Por lo tanto, es importante el proceso de selección tanto los mensajes como los medios a emplear teniendo en cuenta el perfil, valores, misión, visión, así como los objetivos de la institución, para de esta manera lograr que los empleados permanezcan dentro del área del consenso evitando los conflictos.

La afirmación anterior, evidencia que la comunicación dentro de las empresas de seguro demanda mecanismos de comunicación destinados a mejorar las relaciones interpersonales, la retroalimentación del proceso comunicativo y el trabajo en equipo. Según Davis y Newstrom (2003:55) “la comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás por medio de la transmisión de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores”.

Por lo tanto, una comunicación efectiva es ideal para la transmisión adecuada de la información que fomente el respeto por la libre expresión y la escucha activa, en las escuelas suelen presentarse con frecuencia comunicaciones escritas que se transmiten a través de memorandos, circulares, trípticos, dípticos, así como programas audiovisuales, sistemas computarizados, otras formas de comunicación para de esta manera lograr informar y acceder a la comunidad de la empresa del sector seguro. Gibson, Ivancevich, Donnelly,(2007).

Sin Embargo, el ritual es un concepto tomado de la Antropología que aplicado a las organizaciones puede encauzarse hacia la función social que cumplen éstos dentro de las organizaciones pero también hacia el contenido y significado del mismo para los miembros de la organización, los rituales dentro de las empresas tienen como objetivo mantener la cohesión en los equipos de trabajo, se pueden manifestar en las empresa a través de las reuniones habituales

del gerente con el personal, convivencias, encuentros en áreas de trabajo, círculos de estudios, talleres de mejoramiento profesional donde se expresen los valores institucionales, objetivos, misión y visión de la organización .

Así mismo, Hellriegel y Slocum (2009), expresan por otra parte la implementación de premios y castigos, desarrollando rituales que estimulen las conductas deseables, desanimando las indeseables, para trabajar en conjunto de un modo productivo. Al mismo tiempo, brindan importancia a la cultura predominante en la sociedad en el cual se inserta la organización ya que consideran que afecta en gran medida su desempeño, competitividad y eficacia, reconociendo que las culturas organizacionales efectivas para una parte del mundo no lo son en otra.

En consecuencia, estos rituales definen que y como hacer las cosas en el interior de la organización guiando el comportamiento de los miembros hacia el logro de los objetivos institucionales, las empresa del sector seguro competentes reconocen ampliamente a manera de ritual cuando un empleado se desempeña efectivamente en su función ejemplifica en su obrar los valores institucionales, las buenas acciones merecen un trato especial , es por ello que este tipo de actitud debe escenificarse proyectándose a la comunidad en general y ritualizar estos procesos en una ceremonia pública.

En relación con las normas de convivencia, puede señalarse que constituyen un punto de partida para mejorar las relaciones de convivencia entre sus miembros, de manera de poder establecer pautas y mecanismos para la resolución de los conflictos de forma positiva sentando bases disciplinarias que influyan en la dinámica escolar trascendiendo en las interrelaciones de los actores involucrados.

En virtud de ello, las empresas del sector seguros deben definir en consenso o normas de convivencias que orienten los comportamientos humanos dentro del marco de los valores institucionales e individuales logrando que la disciplina se administre de modo compatible con la dignidad humana, acorde con los deberes y derechos, garantizando una respetuosa interacción entre sus miembros mejorando los procesos en la persecución de los fines empresariales trazados.

Partiendo de los supuestos anteriores, ambos autores reconocen la importancia de los valores como brújula para direccionar los procesos hacia el logro de las metas trazadas, estos valores deben ser claros y conocidos por todos os miembros de la organización, al lograr que los



empleados pongan en práctica valores como: la solidaridad, empatía, apertura al cambio, responsabilidad, constancia, lealtad, compromiso, justicia, tolerancia, honestidad, entre otros., en el campo laboral las acciones serán guiada de manera efectiva, logrando elecciones individuales asertivas que repercutirán positivamente en las colectivas.

### **Formación de la cultura**

La cultura de una organización surge inicialmente de la visión de su fundador, no está presente desde el inicio pero se va desarrollando paulatinamente. Desde sus inicios las organizaciones enfrentan retos relacionados con el medio en el cual se inserta y con los cambios que en ella se presentan, en este sentido la formación de una cultura en empresas exige la creación de una misión cardinal, así como la selección de estrategias para alcanzarlas.

Al respecto Chiavenato (2009), considera la misión como la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad; las organizaciones educativas deben poseer una misión claramente expresada y ampliamente difundida, conocida por todo el personal que en ella labora, este enunciado debe evidenciar el compromiso social, los valores y principios institucionales. En este sentido, la misión define a la empresa del sector seguros en su presente, devela su competitividad conduciendo comportamientos docentes hacia el diseño de planes estratégicos orientados a alcanzar las metas trazadas, desarrollando sentido de pertenencia, generando un compromiso que la distingue de otras.

Otro elemento importante a considerar al momento de formar una cultura en organizaciones es la visión. Según Koontz y otros (2004:22), la definen como “la imagen de una organización proyectada en su deber ser y anhelada en su máxima posibilidad”. La visión representa el marco de referencia de lo que es la empresa en la actualidad, mostrando el horizonte orientado el proceso hacia dónde se desea llegar, surge de un diagnóstico íntegro de la organización que involucra tanto los objetivos como los valores institucionales.

En este mismo orden y dirección, en la formación de una cultura es imprescindible definir los objetivos. Según Chiavenato (2009), los objetivos representan los resultados que la organización desea alcanzar a largo plazo, apoyados de la misión, le dan dirección al plan de gestión, permiten establecer prioridades, orientan el proceso de evaluación, facilitan la coordinación y promueven el desarrollo de la organización.

En referencia a lo expresado, en el contexto empresarial del sector seguro el desarrollo de los objetivos deben responder a metas claras y consensuales, ya que se encuentran estrechamente relacionadas con los resultados obtenidos de la diagnosis. Por lo tanto, los mismos deben ser formulados con precisión, de manera que, proporcionen tanto a la alta gerencia como al personal en general información relacionada con la empresa y su proyección para los próximos años.

Para Hellriegel y Slocum (2009), la cultura en las organizaciones se forma como respuesta a dos grandes retos que toda organización enfrenta: En primer lugar la adaptación externa y la supervivencia, en segundo lugar la integración interna. Asimismo, Ivancevich (2007), citando a Hauser señala “La cultura que eventualmente evoluciona en una organización en particular es... un resultado complejo de presiones externas, potenciales internos, respuestas a eventos críticos y, probablemente, de factores de oportunidad hasta cierto grado desconocidos imposibles de predecir a partir del conocimiento del ambiente ni de los miembros”.

Los postulados antes mencionados coinciden en reconocer que para la formación de una cultura, las empresas del sector seguros deben atender tanto a factores externos como internos; tomando en consideración que la adaptación externa se relaciona con el modo en que la organización encontrará un nicho y como hará frente a su ambiente externo en cambio constante, en esta fase se debe hacer un programa de gestión selectivo de estrategias que controle tanto las acciones como los procesos laborales, identificando medios de comunicación convenientes, determinando reglas que conduzca a la empresa hacia el éxito, de manera congruente con los valores y principios institucionales, entre otros.

### **Mantenimiento de la cultura**

La cultura organizacional tiene la finalidad de producir en los miembros de la organización un conocimiento sobre los comportamientos apropiados, los cuales son estimulados por los elementos que la conforman, se estima que una organización ostenta permanencia cuando los modos de comportamientos esperados por los empleados se manifiestan por sí mismo en los integrantes. “La forma en que opera y se administra en una organización tendrá efectos tanto intencionales como no buscados en el mantenimiento o cambio de la cultura organizacional”. Hellriegel y Slocum (2009:383).

Los métodos específicos para mantener la cultura organizacional suelen ser mucho más ininteligibles que la simple contratación de las personas adecuadas y el despido de las que no se encajan en la empresa. Los indicadores más poderosos de la cultura de la organización según el autor antes mencionado son: Supervisión y control, reacción a la crisis organizacional. Modelado, enseñanza y asesorías de funciones. Criterios de premiación, selección, promoción, así como los ritos y ceremonias.

Para velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, se debe mantener una observación y comunicación constante de los procesos que se desarrollan en la organización. Robbins (2015), considera que “a medida que las organizaciones ensanchan tramos de control, las estructuras se achatan, forman equipos, disminuyen la formalización y facultan a los empleados, los significados compartidos que proporciona una cultura fuerte garantiza que todos apunten a la misma dirección”.

En este sentido, las empresas del sector seguro ameritan una supervisión activa que permita además de controlar, dirigir la operatividad del diseño de gestión empresarial, empleando acompañamientos formativos que permitan obtener información importante sobre la metodología empleada, los recursos utilizados y las estrategias seleccionadas, en concordancia con los objetivos, misión y visión institucional, permitiendo la toma de decisiones asertivas hacia el logro de las metas trazadas desarrollando la correspondencia entre los miembros y la organización descifrando si la actitud y conducta de los docentes son compatibles a la cultura de la institución.

Una cultura organizacional fuerte contribuye a reforzar la unidad y la motivación en el personal, tiene un gran impacto en la moral, la productividad y en la satisfacción laboral, los aspectos antes mencionados contribuyen a desarrollar una visión más amplia de la realidad en momento de crisis, ya que es indispensable que el departamento directivo comprenda a qué se enfrenta para desarrollar estrategias que permitan una intervención oportuna, adecuada, que se fortalezca ante los conflictos presentados.

Por su parte, Robbins (2015), señala que en las organizaciones existen prácticas que las sostienen, ya que le brindan a los empleados las mismas experiencias, entre ellas se encuentra el proceso de selección del personal, criterios de evaluación del desempeño, actividades de capacitación, desarrollo de carrera y procedimientos de ascensos, los cuales garantizan que los

contratos que se realizan se adapten a la cultura, del mismo modo considera importante premiar a quienes preservan la cultura y amonestar a quienes no la valoran.

### **Cambio de cultura**

La cultura de una organización responde a la personalidad de su fundador, el cual tiene una capacidad de gestión que permite el desarrollo y proyección de la empresa, en estos estadios iniciales la cultura es flexible lo que facilita el apego de los miembros a su filosofía. Sin embargo, a medida que la empresa avanza y madura la cultura, en algunos casos suelen volverse rígidas e inoperables, con poca capacidad de repuestas a los cambios y retos que el entorno demanda.

Mientras tanto, Ivancevich y otros (2007), plantean que las organizaciones que pretenden realizar cambios culturales importantes se enfrentan a un gran reto; recomiendan emprender estos cambios partiendo de lo siguiente; en primer lugar se deben considerar los comportamientos: emplear estrategias orientadas en adiestrar al capital humano hacia los objetivos que se persiguen.

Seguidamente, recomienda hacer que los empleados vean el valor inherente de comportarse de manera distinta. Posteriormente, sugiere establecer métodos de comunicación adecuados que permitan desarrollar un significado común. Por consiguiente, aconseja contratar personal que encaje con la cultura promoviendo la socialización entre los nuevos miembros, finalmente recomienda la Remoción del personal que no se identifica con la cultura.

Definitivamente, lograr un cambio de cultura en las organizaciones toma tiempo, creatividad, esfuerzo y constancia, en especial cuando se presentan culturas fuertes. Es por ello, que para lograr un cambio exitoso debe diseñarse una gestión basada en el análisis de los procesos laborales<sup>9</sup> ya que este cambio debe ser precedido de un estudio que muestre el impacto en todo el sistema. Asimismo, evaluar constantemente la dinámica de trabajo, ya que es la más susceptible ante los procesos de cambios. El cambio de la cultura de la organización puede ser difícil, para Hellriegel y Slocum (2009) existen:

Durante años, la resistencia al cambio y la incompatibilidad cultural ha sido una barrera para el éxito de las fusiones empresariales. Para lograr un cambio exitoso se debe conocer la cultura anterior, teniendo los directivos y miembros un referente de los aspectos a mejorar, ya que una

cultura organizacional que fue la raíz del éxito, puede convertirse en la semilla de su fracaso, por estar desfasada con las exigencias del entorno actual.

Dentro de este mismo contexto Robbins (2015), hace referencia a las empresas, cuyo objetivo es abrir las mentes poniendo en tela de juicio los dogmas establecidos, resultando extremadamente reacias a acceder a innovaciones y cambios, operando bajo una burocracia rígida de mando y control generando comportamientos en los empleados reacios en acceder a los cambios que tanto el empresarial como la sociedad demandan.

Por lo tanto, al presentarse un bajo rendimiento la necesidad de cambio es evidente, se hace necesario actuar rápidamente analizando la cultura imperante en el momento, orientando los procesos en conformidad a aquellos aspectos que contribuirán a mejorar el rendimiento laboral.

## **Métodos**

El propósito de la investigación fue analizar los factores del clima organizacional en las empresas del sector seguro de la ciudad de Maracaibo. En este sentido, considerando su propósito y el nivel de conocimiento a obtener, el tipo de investigación fue descriptiva, con un diseño según la clase de medios para obtener los datos, de campo, no experimental y en cuanto al momento de recolección de los datos, transeccional. La población, entendida como el conjunto total finito o infinito de elementos a investigar, que constituyen el universo de la investigación estuvo constituida por nueve (08) gerentes y cuarenta y dos (42) empleados, distribuidos en tres empresas del sector seguro de la ciudad de Maracaibo. En vista de la cantidad de sujetos, se estableció la misma como un censo poblacional.

La técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta, elaborándose un cuestionario tipo escalamiento Likert, el cual fue versionado con treinta y seis (36) ítems para respuestas cerradas y cuatro (4) alternativas de respuesta, (Muy adecuado, Adecuado, Poco Adecuado, Inadecuado). Utilizándose una escala de medición ordinal, validado antes de su aplicación por cinco (5) expertos y medida su confiabilidad, a través de la aplicación a una muestra escogida fuera de la población en estudio, constituyéndose así la prueba piloto, calculándose sus resultados a través de la fórmula Alfa Cronbach la cual arrojó un valor de 0,883 que de acuerdo baremo para la interpretación del coeficiente de confiabilidad, de Ruiz (2002), indica una confiabilidad muy alta.

Una vez tabulados los valores obtenidos derivados del cuestionario aplicado a los gerentes y empleados, se procedió a analizarlos empleando para ello la estadística descriptiva con el uso de distribución de frecuencias y medias aritméticas, destacando en el análisis los puntajes más altos y contrastando con las calificaciones bajas obtenidas para cada porción de ambas poblaciones consideradas en el estudio, confrontando seguidamente con las teorías que sustentan la investigación.

## Resultados

Una vez tabulados los valores obtenidos como resultado del cuestionario aplicado a Gerentes y Empleados, se procede a analizarlos en función de cada indicador y dimensión de la variable considerada para el presente estudio.

**Tabla 1**

### Dimensión Dinámica de la Cultura Organizacional

| Indicador                             | Frecuencia relativa (%) |       |                          |       |                   |       |           |       |
|---------------------------------------|-------------------------|-------|--------------------------|-------|-------------------|-------|-----------|-------|
|                                       | Formación de la Cultura |       | Mantenimiento de Cultura |       | Cambio de Cultura |       | Tendencia |       |
| Población Alternativas                | Gtes.                   | Emp.  | Gtes.                    | Emp.  | Gtes.             | Emp.  | Gtes.     | Emp.  |
| <b>Siempre</b>                        | 68,97                   | 22,22 | 58,62                    | 52,54 | 4,60              | 0,00  | 4,06      | 24,92 |
| <b>Casi Siempre</b>                   | 25,29                   | 33,33 | 27,59                    | 25,34 | 24,14             | 11,11 | 25,67     | 23,26 |
| <b>Casi Nunca</b>                     | 5,75                    | 44,44 | 13,79                    | 22,22 | 70,11             | 22,22 | 29,88     | 29,63 |
| <b>Nunca</b>                          | 0,00                    | 0,00  | 0,00                     | 0,00  | 1,15              | 66,66 | 0,50      | 22,22 |
| <b><math>\bar{x}</math> Indicador</b> | 3,41                    | 2,43  | 2,10                     | 2,35  | 2,78              | 1,95  | 2,76      | 2,24  |
| <b><math>\bar{x}</math> Dimensión</b> | Gerentes                |       | 2,76                     |       | Presente          |       |           |       |
|                                       | Empleados               |       | 2,24                     |       | Poco Presente     |       |           |       |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

Tal como se observa en la tabla 1, los resultados de la distribución de frecuencias relativa y medias aritméticas que corresponde a la dimensión Dinámica de la cultura organizacional, puede observarse para el primer indicador, Formación de la Cultura, la alternativa mayormente seleccionada para los gerentes fue Siempre con un 68,97%, mientras que para el mismo indicador la alternativa que obtuvo el mayor porcentaje de frecuencia fue Casi Nunca con un 44,44% al ser consultado a los empleados.

De igual forma, el referido indicador, Formación de la Cultura mostró unos valores de la media de 3,41 para los gerentes y 2,3 para los empleados considerándose Muy Presente la Formación de la Cultura según la opinión de los gerentes y Poco Presente según la opinión de los empleados. Estos resultados indican que de forma Poco Presente se promueve el conocimiento de la visión de la organización y se dirige a los colaboradores bajo los objetivos institucionales.

En relación al indicador Mantenimiento de la Cultura, los resultados arrojaron que en un 58,62% los gerentes seleccionaron la opción siempre, al igual que en un 52,54% los empleados seleccionaron la misma opción. Precizando a la vez los resultados estadísticos para los valores de la media el indicador, ésta arrojó para los gerentes un valor de 2,10, considerándose en la categoría Poco Presente. De igual forma, para los empleados el valor de la media fue de 2,35 coincidiendo con la misma categoría de Poco Presente.

En referencia al último indicador de la dimensión, Cambio de Cultura, el 70,11% de los gerentes seleccionó la opción Casi Nunca, mientras que el 66,66% de los empleados eligió la Nunca. De igual forma, la media aritmética para los gerentes arrojó un valor de 2,78 coincidiendo con la categoría Presente, mientras que para los empleados el valor de la media fue de 1,95 correspondiéndose con la categoría Poco Presente.

Para el cierre de la variable Dinámica de la Cultura organizacional puede observarse en la Tabla 1 que el mayor valor porcentual para la muestra de gerentes y de empleados se correspondió con la misma alternativa Casi Nunca con valores de frecuencia porcentual de 29,88% y 29,63% respectivamente. Arrojando la media aritmética valores de 2,76 para los

gerentes y 2,24 para los empleados considerándose de acuerdo al baremo establecido como Presente y Poco Presente respectivamente.

## **Discusión**

Al confrontar los resultados de la investigación con las bases teóricas, estos resultados de acuerdo a las opiniones de los empleados se contraponen con lo que plantean Koontz y otros (2004:22), quienes indican que la formación de la cultura es “la imagen de una organización proyectada en su deber ser y anhelada en su máxima posibilidad”. Representa el marco de referencia de lo que es la empresa.

De igual forma, Hellriegel y Slocum (2009), agregan que la cultura en las organizaciones se forma como respuesta a dos grandes retos que toda organización enfrenta: En primer lugar la adaptación externa y la supervivencia, en segundo lugar la integración interna. Los postulados antes mencionados coinciden en reconocer que para la formación de una cultura, las empresas del sector seguros deben atender tanto a factores externos como internos, que en última instancia van a determinar la cultura que dichas organizaciones van a desarrollar mostrar.

Los resultados obtenidos reflejan que no se hace énfasis en el mantenimiento de la cultura actual de las organizaciones de seguros en el sector donde se realizó la investigación, dándosele importancia a los ritos como elementos para propiciar el mantenimiento de las referidas culturas. Estas aseveraciones, coinciden con lo planteado por Hellriegel y Slocum (2004 p. 383), quienes refieren que los indicadores más poderosos de la cultura de una organización son la supervisión y control, reacción a la crisis organizacional, modelado, enseñanza y asesorías de funciones. Criterios de premiación, selección, promoción, así como los ritos y ceremonias.

En este sentido, de acuerdo a Robbins (2015), las empresas ameritan una supervisión activa que permita además de controlar, dirigir la operatividad del diseño de gestión empresarial, empleando acompañamientos formativos que permitan obtener información importante sobre la metodología empleada, los recursos utilizados y las estrategias seleccionadas, en concordancia con los objetivos, misión y visión institucional, permitiendo la toma de decisiones asertivas hacia el logro de las metas trazadas.



De acuerdo a los resultados referidos, las empresas analizadas se enfocan en el mantenimiento de su cultura considerando que ello es necesario para conservar su estructura y liderazgo en el mercado, no promoviendo procesos de cambio dentro de las mismas. Coincidiendo ello con lo planteado por Hellriegel y Slocum (2009), quienes refieren que para lograr un cambio de cultura en las organizaciones toma tiempo, creatividad, esfuerzo y constancia, en especial cuando se presentan culturas fuertes.

Es por ello, que para lograr un cambio exitoso debe diseñarse una gestión basa en el análisis de los procesos laborales ya que este cambio debe ser precedido de un estudio que muestre el impacto en todo el sistema.

Los resultados llevan a concluir que existe diferencias de opiniones entre los gerentes y empleados de las empresas de seguros consideradas en la investigación en cuanto a la dinámica de la cultura organizacional, es decir, no se promueve la formación de la cultura, sin embargo se mantiene la cultura establecida, evitando que se genere un cambio de la misma.

Estos resultados se ajustan a lo planteado por Urbiola y Gómez (2007), quienes expresan que la cultura es importante en cualquier organización sin importar el servicio que presten y que ésta debe estar siempre presente en la dinámica laboral.

Asimismo, cumple la función de orientar los comportamientos adecuados, así como reconocer la labor que debe prestarse por parte de los empleados dentro de la organización. En consecuencia, la dinámica cultural define qué y cómo hacer las cosas en el interior de la organización guiando el comportamiento de los miembros hacia el logro de los objetivos institucionales.

## **Conclusiones**

Se concluye que existen divergencias de opiniones entre la población encuestada de gerentes y empleados, expresando los gerentes que si están presentes los elementos de la dinámica de la cultura organizacional, mientras que los empleados los consideran poco presentes, es decir, que casi nunca se establecen estrategias orientadas a la formación de la cultura, sin embargo ésta se mantiene y no se generan acciones para su evaluación y cambio de ser necesario.

Basado en las anteriores consideraciones, puede referirse que es recomendable y necesario que la alta gerencia diseñar e implementar estrategias orientadas a la formación de la cultura de la organización donde todos los trabajadores se identifiquen con la cultura de la organización para que se genere un sentido de pertenencia que oriente las acciones de los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales.

El profesional de la orientación laboral, ante estos resultados, está en la capacidad de diseñar actividades dirigidas a identificar y resaltar la cultura de la organización, con el fin de mejorar y dar respuesta, a tal situación permitiendo favorecer la dinámica, contribuyendo a mantener un clima positivo dentro de la empresa. De igual forma es importante realizar un seguimiento evaluación de la cultura para que en determinado momento, de ser necesario se puedan implementar las acciones requeridas para que se genere un cambio cuando la misma se ha desvirtuado de su concepción original.

## **Referencias Bibliográficas**

- Chiavenato, I (2007). *Administración De Recursos Humanos. El Capital*. Editorial: Mcgraw-hill. 8ª edición.
- Gibson, J. Ivancevich, J. Donnelly, J. Konopaske, R. (2015). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos*. (15ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Goncalves, A. (2008). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Gutiérrez, Mario. (2006) *Administración para la Calidad*. México: Limusa.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Thomson Learning.
- Hernández, S. (2008). *Introducción a la Administración*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ivancevich, Gibson y Donnelly (2006). *Gestión, calidad y competitividad*. España McGraw-Hill.
- Kinicki y Kreitner (2008). *Comportamiento organizacional; Conceptos, problemas y prácticas*. México: Editorial Mac Graw Hill.

Newstrom, J. (2007). *Dirección. Gestión para Lograr Resultados*. (9ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

Robbins (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins y Decenzo (2008). *Fundamentos de Administración Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. (3ª ed.). México: Pearson Educación.

Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa: Procedimiento para su Diseño y Validación*. Barquisimeto. Venezuela: CIDEG, C.A.

Urbiola, A. y Gómez G. (2007). Rituales en cooperativas de ahorro y crédito mexicanas. *Revista uniRcoop*. Vol , #1, 2007. 103-121.

# ETAPAS DE LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR FARMACÉUTICO. PARROQUIA LA SIERRITA MUNICIPIO MARA

Arianna Petit \* Linda Chacin \*\* y Jesús Sánchez \*\*\*

9JJGH-47

## Resumen

El artículo tiene como objetivo. Caracterizar las etapas de la toma de decisiones en las del sector farmacéutico de la parroquia La Sierrita municipio Mara. Se sustentó teóricamente con autores Chiavenato (2009), Robbins y Coulter (2007), entre otros. El artículo fue descriptiva, diseño no experimental transeccional y de campo. La población estuvo conformada por 17 sujetos de empresas del sector farmacéutico de la parroquia La Sierrita, se les aplicó un instrumento de (12) ítems, se determinó la confiabilidad de coeficiente Alpha Cronbach, fue de 0,75. Se concluyó que entre el personal gerencial de esas organizaciones se manifiesta un comportamiento de alto cumplimiento para asumir con responsabilidad las distintas etapas del proceso de toma de decisiones.

**Palabras clave:**, Etapas, Toma de decisiones, Sector Farmacéutico.

## Abstract

The article aims. Characterize the stages of decision making in the pharmaceutical sector of the parish of La Sierrita Mara municipality. It was supported theoretically with authors Chiavenato (2009), Robbins and Coulter (2007), among others. The article was descriptive, non-experimental transeccional and field design. The population consisted of 17 subjects of pharmaceutical companies from the La Sierrita parish, an instrument of (12) items was applied, the reliability of the Alpha Cronbach coefficient was determined, it was 0.75. It was concluded that among the management personnel of these organizations a high compliance behavior is manifested to assume with responsibility the different stages of the decision making process.

**Key words:** Stages, Decision making, Pharmaceutical Sector.

\*Dra en Cs. Políticas (URBE). MSc. En gerencia de Empresa: Mención Gerencia Financiera. (LUZ), Economista (LUZ). Docente del Instituto de Tecnología de Maracaibo. (IUTM). Docente de la Universidad Rafael Urdaneta en el área de Postgrado. PEII tipo C. Correo: ariannapetit@gmail.com

\*\* Doctora en Ciencias Políticas (URBE). MSc. en Gerencia tributaria (URBE). Licda. En contaduría Pública (LUZ). Profesor en las Cátedra: contabilidad I, contabilidad gubernamental Gerencia de Costos, Proyecto (IUTM) PEI Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación: Finanzas, Ciencias sociales y humanas. lindachacin@hotmail.com

\*\*\*Dr. en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Docencia para Educación. (UNERMB). MSc. en Ciencia y Tecnología de los Alimentos (LUZ). Ing. Agrónomo de (LUZ). Profesor Emérito del IUTM. Profesor Acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid).Asesor comunitario en materia agrícola del consulado de Colombia en Maracaibo. PEII, Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Educación y Gestión Ambiental. ja.sanchez1504@gmail.com.

## **Introducción**

Las reformas impuestas por la dinámica e intensidad en la actividad económica y social requieren de las empresas mayor capacidad en la acción en las decisiones tomadas para contrarrestar posibles transformaciones en este sector productivo. Esta progresiva consolidación, refleja una tendencia permanente a incorporar y reproducir el cambio distributivo en este sector, señalando la ruta hacia una novedosa e importante vigencia de la nueva gerencia empresarial correspondiente con los nuevos tiempos.

Por esa razón, la fusión, adquisición o creación de nuevas empresas como alternativa para enfrentar la competencia, conlleva hacia la descentralización de los procesos productivos, donde las transferencias operadas en ellas generan nuevas formas de administrar el capital. En este sentido, la fuerza de trabajo bajo un compromiso eficiente evita complicaciones en el ciclo productivo empresarial que pueda ocasionar posibles inconvenientes, no solo en el corto plazo sino en operaciones futuras, las cuales pueden hacer inviable el funcionamiento o la supervivencia empresarial del sector farmacéutico de la parroquia la sierrita.

Dentro de este marco de referencia, destaca el papel de la toma de decisiones como una herramienta gerencial utilizada para lograr eficiencia en la gestión de instituciones o empresas, constituyendo a la vez, el epicentro del proceso de trabajo financiero, mercantil, económico, monetario y cambiario orientado fundamentalmente para satisfacer las necesidades colectivas de todos los clientes.

Al respecto Robbins y Coulter (2007), describe la toma de decisiones como un proceso que comienza con identificar un problema, elegir una alternativa de solución, terminando en la fase de evaluar el grado de asertividad de las medidas empleadas. La calidad de estas decisiones tiene mucho que ver al determinar el éxito o fracaso de una organización. En consecuencia, es través de la aplicación de un buen procedimiento de toma de decisiones, el cual nos ahorrara tiempo mediante el empleo de un buen juicio, la toma de decisiones nos indica que una situación es valorada profundamente para elegir el mejor camino a seguir en las diferentes alternativas de las operaciones.

Este autor interpreta, que el nivel de importancia para los gerentes y personal colaborador evitar situaciones de incertidumbre al momento de llevar a cabo acciones inherentes al proceso de toma de decisiones. Desde este enfoque, un ente decisor es valioso sólo reconociendo la relación de su decisión con las de otras personas que hacen lo mismo en la organización, porque puede

implicar alguna diferencia o puede ser reemplazado.

Sin embargo, en las pequeñas empresas una decisión representaría el éxito, la ruina o una difícil sustitución. Igualmente, puede ocurrir con las empresas del sector farmacéutico ubicadas en la parroquia la sierrita del municipio Mara.

Al respecto, es necesario que los gerentes de este sector farmacéutico, asuman un comportamiento para el desarrollo de habilidades para tomar decisiones adecuadas en forma racional, analizando el contexto, la problemática planteada y aplicando la coherencia en la creación de alternativas para escoger la más idónea en la solución esperada.

Por ello, es necesario que las decisiones de gerentes y del sector farmacéutico cuenten con información, habilidades gerenciales, cualidades personales basados en la experiencia, el buen juicio, la creatividad para tener conocimiento preciso sobre la identificación de problemas, criterios de selección, análisis de alternativas para emprender acciones e implantar decisiones con resultados satisfactorios; de tal manera que se logre optimización de recursos disponibles para garantizar la efectividad en las intervenciones realizadas.

En relación a los planteamientos antes expuestos, se requiere Caracterizar las etapas de la toma de decisiones en las del sector farmacéutico de la parroquia La Sierrita municipio Mara. Finalmente, el presente artículo presenta la siguiente estructura: Introducción, Fundamentación Teórica, Métodos, Resultados, Conclusiones y Referencias Bibliográficas.

## **1. Fundamentación teórica.**

### **Toma de Decisiones**

En la presente investigación, la toma de decisiones corresponde a la segunda variable objeto de estudio de la misma. En tal sentido, se incorporan elementos conceptuales en el discurso teórico con el objetivo de realizar un análisis e interpretación de los conceptos, adaptándolos al desarrollo de las acciones administrativas llevadas a cabo por los principales actores de las empresas del sector farmacéutico.

Al respecto, debe comprenderse que la toma de decisiones es un proceso complejo en el cual los gerentes de las empresas, tienen la responsabilidad de identificar los problemas existentes y escoger entre las diferentes alternativas que se le presenten o una opción que consideren como la mejor opción. Asimismo, deberán buscar la integración del personal

para consolidar la organización utilizando decisiones de forma asertiva para alcanzar los objetivos de la administración empresarial.

Una de las principales responsabilidades del gerente de una organización es a toma de decisiones, es por esto que Robbins y Coulter (2007) la define como proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. En la Toma de Decisiones, se puede considerar un problema y llegar a una conclusión válida, significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta. Uno de los enfoques más competitivos de investigación y análisis para la toma de las decisiones es la investigación de operaciones. Puesto que esta es una herramienta importante para la administración de la producción y las operaciones.

Para este autor, la toma de decisiones es un proceso continuo, sistemático, por lo tanto, está conformado por una serie de fases que permiten sistematizar las acciones, seleccionando la mejor alternativa para trascender en la institución. En realidad, como proceso puede ser programado, requiere ser ejecutada en la mayoría de las situaciones, para ello, el modelo racional es el más indicado en problemas simples con pocas alternativas, las mismas pueden ser confrontadas por aquellos que ocupan niveles bajo y medio dentro de la organización.

Asimismo, para Chiavenato (2009), la toma de decisiones es el núcleo de la responsabilidad administrativa; donde el administrador debe coincidir constantemente en que hacer, o quien debe hacerlo, cuando y donde hacerlo, para lo cual es necesario identificar, pre selecciona y seleccionar un curso de acción opcional entre diversas, sea el establecer objetivos, asignar recursos o resolver problemas que surgen, sopesando los efectos de la decisión de hoy en las oportunidades de mañana.

En efecto, para los gerentes, el proceso de toma de decisión constituye una de las mayores responsabilidades de una organización, se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto; se debe empezar por hacer una selección de decisiones esta selección es una de las tareas de gran trascendencia debido que se debe buscar la alternativa más idónea de solución, minimizando los riesgos al momento de presentarse.

Al confrontar los aportes de los autores, se establece que las decisiones son como el motor de los negocios; en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización; en tal sentido, estas pueden variar en trascendencia y connotación. En este sentido, los gerentes la consideran como el trabajo principal, porque constantemente tienen

que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo, dónde y en ocasiones hasta cómo se hará.

### **Etapas De La Toma De Decisiones**

La toma de decisiones implica adoptar un conjunto de posiciones personales las cuales contribuyen asumir las mismas bajo criterios de racionalidad, mediante la cual el individuo asume un comportamiento objetivo antes de tomarlas en un momento específico. En este mismo orden Chiavenato (2009), indica, que en un sentido estricto el proceso de toma de decisiones se desarrolla en siete etapas: percepción de la situación lo cual implica un problema: análisis, definición del problema; definición de los objetivos; búsqueda alternas de solución o cursos de acción; evaluación y comparación de esas opciones; elección de la opción más adecuada para alcanzar los objetivos: e implementación de la opción escogida considerada como la más acertada para enfrentar el problema.

Cada una de esas etapas influye en las demás, a lo largo del proceso decisorio, por tanto, no siempre se siguen todas estas etapas. Cuando la presión para lograr una solución inmediata es muy fuerte algunos pasos se podrían abreviar o suprimir, si no hay presión, algunas podrían ampliarse o extender más tiempo.

Cabe destacar por otra parte, que el modelo racional propone que los administradores usen una secuencia racional de cuatro pasos para decidir 1) identificar el problema: 2) generar soluciones alternas: 3) elegir una solución y 4) implantar y evaluar la solución.

Igualmente, para Robbins y Coulter (2007), la separación del proceso en etapas puede ser tan resumida o tan extensa como se desee, pero se pueden identificar principalmente las siguientes etapas: Identificar y analizar el problema, esta etapa consiste en comprender la condición del momento de visualizar la condición deseada, es decir encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este.

Es este mismo orden de ideas para Robbins y Coulter (2007), el proceso de toma de decisiones lo definen como un conjunto de pasos que comienza por identificar un problema, elegir una alternativa que puede resolver el problema y termina por evaluar La eficacia de la decisión. La calidad de estas decisiones tiene mucho que ver al determinar el éxito o fracaso de una organización. Estos procesos, dan una estructura al proceso perceptual, en el sentido que la percepción no constituye un continuo procesamiento de estímulos caóticos que se almacenan en la memoria sin orden; sino por el contrario, al



percibir una persona o un objeto se crea un orden en todo ese caudal de información. Este orden permite poder reexaminar la información para poder adicionar más información de interés y poder inferir comportamientos y situaciones. La percepción es importante simplemente porque el comportamiento de la gente está basado en la percepción de lo que es la realidad, no en la realidad en sí misma.

Finalmente, se indica que para poder tomar una decisión adecuada, se debe contar con información relevante. Pero, para distinguir qué partes de esta son realmente útiles y verdaderas, depende de la percepción de la persona a cargo de la toma de decisiones sobre el proceso de la decisión. Asimismo, frente a un conflicto, se debe tener en cuenta que para cada una de las partes involucradas su versión de los hechos se forma con su manera de percibir la realidad.

### **Identificación Del Problema**

En el proceso de toma de decisiones el gerente, juega un papel decisivo, porque implementa la decisión final, además, es el responsable de suministrar la información necesaria en cada una de las etapas del proceso para la solución de un problema. Estas decisiones mediante los hechos conducen a aplicar el principio de aproximación basado en los datos e información, asegurando de que estos sean precisos y confiables, así es posible aplicar métodos de evaluación adecuados para tomar decisiones adecuadas.

Al respecto, Chiavenato (2009), señala que se empieza con la existencia de un problema o, para ser más específico, con una discrepancia entre un estado de cosas existente y el deseado. Antes de que algo pueda caracterizarse como un problema, los gerentes deben estar conscientes de la discrepancia, tienen que estar bajo presión para tomar una acción y deben contar con los recursos necesarios para emprender esa acción.

El proceso de identificación de problemas suele ser informal e intuitivo, no siempre es claro si la situación que enfrenta un administrador presenta un problema o una oportunidad. Así, las oportunidades no aprovechadas crean problemas para las organizaciones, a menudo se encuentran mientras se explora un problema. Este se define como algo que coloca en peligro la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, en tanto que una oportunidad es algo que brinda la posibilidad de superarlo.

Por tanto, el gerente, debe hacerse las siguientes preguntas: ¿Es el problema fácil de manejar? ¿Puede el problema resolverse por sí mismo? ¿Me compete tomar esta decisión? La

mayor parte de ellos no requieren más que una ligera atención del administrador.

En consecuencia, se asume que los administradores se dan cuenta de que un número extraordinario de problemas que consumen mucho tiempo, pueden eliminarse si simplemente se ignoran. La decisión será mejor cuanto más cercana esté del origen del problema. Por lo regular, los que están más cerca del problema se encuentran en mejor posición para decidir lo que debe hacerse.

### **Criterios De Selección**

En torno a esta situación, Chiavenato (2009), indica que las condiciones bajo las cuales el gerente organizacional asume la decisión pueden ser: bajo riesgo, bajo incertidumbre, certidumbre y bajo conflictos de los cuales se desprenden algunos criterios que permitirán evaluar las alternativas y así elegir la que proporcione un mayor beneficio.

Este criterio, no es una regla de decisión prudente. Hay algunas circunstancias en las que se desea tomar riesgos prudentes, pero debe hacerse tomando en cuenta las posibilidades y las consecuencias de lo que puede suceder. De tal modo, que este criterio conocido como minimax sugiere que se seleccione la acción con menor pérdida máxima posible, de otro modo, la que presente los mayores beneficios mínimos viables.

En tal sentido, entonces tiende a llevar a la decisión de no hacer nada, a menos que no haya probabilidad de pérdida. Es muy conservador. La persona que use ese criterio se vería, al final de cuentas, ante la amenaza de morir de hambre, al no hacer nada estando obligado a actuar. En términos de las actividades empresariales, la corporación se estancaría y sería superada por la competencia dispuesta a innovar y a tomar riesgos razonables de sufrir pérdidas.

### **Análisis De Alternativas**

En relación a este aspecto es preciso tomar en cuenta las alternativas. La persona que debe tomar una decisión tiene que elaborar una lista de todas las posibilidades disponibles para la solución de un determinado problema. La evaluación de cada alternativa se hace analizándola con respecto al criterio ponderado. Una vez identificadas, el tomador de decisiones tiene que evaluar de manera crítica cada una de ellas. Las ventajas y desventajas de cada una resultan evidentes cuando son comparadas.

En referencia a este aspecto, León (2007), una vez que se han identificado las alternativas, el tomador de decisiones debe analizar críticamente cada una de ellas. Los

puntos fuertes, los débiles de cada alternativa se hacen evidentes al compararlos con los criterios y pesos establecidos; seguidamente es el acto decisivo de elegir la mejor alternativa entre las enlistadas y evaluadas. Se ha determinado todos los factores pertinentes en la decisión, se han pesado de manera adecuada e identificado las alternativas viables, simplemente se tiene que elegir la alternativa que generó la calificación más alta en el paso anterior.

Sin duda, las alternativas de decisión constituyen diversos cursos de acción que se presentan como opciones definidas orientadas a la aplicación de la situación por resolver. Se debe obtener el mayor número de datos confiables sobre cada uno de ellos. Es conveniente colocarlas por escrito de forma que uno pueda visualizarlas una a una y en conjunto. Las alternativas de decisión deben ser analizadas a la luz de su efectividad. Es decir, debe apuntarle a lo correcto, al cumplimiento de la meta adecuada y planificada de antemano, pero haciendo la mejor utilización de los recursos.

### **Selección De Alternativas**

Una vez que se hayan considerado las posibles consecuencias de las opciones, es momento de tomar la decisión; aquí son importantes los conceptos de maximizar, satisfacer y optimizar; Por su parte, (Chiavenato 2009, p.232), opina para seleccionar la mejor alternativa “se deben verificar sus probables consecuencias, debido a que esto constituye el paso más sujeto a un tratamiento lógico y sistemático en la toma de decisiones; es decir, el enfoque lógico es la clave de esta etapa”. Esto significa, que la lógica implica la manera como la mente va de la premisa a las acciones.

Por tales razones, se infiere que las alternativas pueden ampliarse aún más, si se considera la causa y el resultado con un carácter predominantemente fáctico o predominante de valor; donde este puede ser, aquel que se mide objetivamente, en tanto que un elemento de valor es el que se mide subjetivamente. En todo caso, cuanta más alta sea la posición de una persona en el escalafón jerárquico de la organización, tanto mayor será el número de alternativas que deberá tener en cuenta.

### **Implantación**

El proceso de implantación, sugiere asegurar el flujo de información dentro de la organización como factor que favorece la implantación de una nueva decisión. Muchas veces, este proceso se concreta en realizar cambios. Para la investigadora sólo quién toma

la decisión asegura el flujo de información y aborda esos cambios de las decisiones. Una vez que se completó el proceso de elección en el paso anterior, indica Chiavenato (2009), implementar una decisión es mucho más que simplemente dar órdenes. Esto implica asignar recursos y programar la ejecución de las acciones decididas, así como preparar los medios para medir el progreso y tomar las medidas correctivas.

Una vez seleccionada la alternativa se procede a programar su implantación; la programación comprende hacer lista de actividades con sus correspondientes secuencias, tipos y prioridades, analizando igualmente los recursos, costos, presupuestos, con el fin de proceder luego de la ejecución del programa. Se puede estar seguros de que cuando una decisión es tomada, ésta probablemente generará ciertos problemas durante su implementación, por lo tanto los gerentes deben dedicar el tiempo suficiente al reconocimiento de los inconvenientes que se pueden presentar así como también ver la oportunidad potencial que estos pueden representar. De esta manera, se podría decir que es fundamental que los gerentes se pregunten:

¿Qué problemas podría causar esta acción, y qué se podría hacer para impedirlo? ¿Qué beneficios u oportunidades no intencionales podrían surgir? ¿Cómo se puede estar preparado para actuar cuando se presenten las oportunidades?

La decisión es también un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Algunas decisiones tienen importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella. De acuerdo a Chiavenato (2009), se hace difícil implantar una decisión por parte del gerente cuando los colaboradores no han intervenido con ideas o propuestas en ella. Por tanto es necesario elaborar una evaluación de la situación a objeto de obtener información del entorno organizacional y generar las condiciones ambientales propicias para ejecutar los resultados de la decisión.

En síntesis se intuye que los gerentes una vez transitado por las diversas etapas del proceso decisorio lo conveniente es realizar una experimentación con el equipo de trabajo a objeto de levantar información detallada acerca de las expectativas de los empleados en torno al impacto de la decisión a implantarse. Solo así se podrá llevar a cabo la implantación sin contratiempos u obstáculos en la empresa.

## 2. Método

En este marco metodológico, describe minuciosamente el proceso general aplicado para obtener de manera concreta los objetivos de investigación. Según el método del artículo se clasificó como descriptiva, por cuanto la misma buscó determinar los tipos de Toma de Decisiones en el sector Farmacéutico de la parroquia La Sierrita municipio Mara. De acuerdo con Arias (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Asimismo, atendiendo a la investigación formulada en el presente artículo, se tiene un diseño no experimental, debido a que la variable, fueron analizados en su estado natural, sin ser manipulados por los investigadores. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación de las variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según Hernández y otros (2010) la investigación transeccional son aquellas investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Por ser la población finita y de fácil acceso para el investigador, se tomó la totalidad de la misma, por lo cual se realizó un censo. Para Arias (2012) la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos objeto de estudio.

En relación a lo antes enunciado, es importante mencionar que para el presente estudio la población estuvo conformado por el sector Farmacéutico de la parroquia La Sierrita municipio Mara, en la cual se encuentra un grupo de informantes claves con similares características en este caso, pertenecientes a la gerencia administrativa cabe destacar que estos elementos humanos son los que se encontraran directamente relacionados con la toma de decisiones, entre estos se tiene: Personal regente y personal administrativo, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1**  
**Población**

| <b>Farmacias</b> | <b>Personal Regente</b> | <b>Personal Administrativo</b> | <b>Total Población</b> |
|------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------|
| La salud         | 01                      | 04                             | <b>05</b>              |
| Líder            | 01                      | 06                             | <b>07</b>              |
| Mares            | 01                      | 04                             | <b>05</b>              |
| <b>Total</b>     | <b>03</b>               | <b>14</b>                      | <b>17</b>              |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

En cuanto, a la recolección de información se diseñó un cuestionario escala tipo Likert, constituido por (12) ítems cuyas alternativas de respuestas fueron: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se elaboró un formato de validación que permitió estimar la validez de las preguntas enunciadas en el cuestionario, este instrumento se sometió al juicio de (05) expertos en el área de gerencia financiera, los cuales evaluaron la relación de cada ítem con el objetivo que se pretende alcanzar; las observaciones hechas por los especialistas se tomaron en cuenta y en función de estas se procedió a elaborar la versión final. Luego de realizado el instrumento final se aplicó la prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, arrojando como resultado 0,75 lo que indicó una alta confiabilidad, los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario se analizaron a través del cálculo de distribución de frecuencia y medidas de tendencia central como la media aritmética.

En tal sentido, para el análisis de los resultados se elaboró un baremo de medición asumiendo las alternativas consideradas en el cuestionario. Esta técnica se construyó sobre el alcance del límite mayor (LM) del rango de cada categoría respecto al límite menor (lm) de cada una respectivamente, considerando que al especificar el valor de la media aritmética de cada rango está asociado en forma lineal a una categoría determinada del mismo, asiendo relacional las variables en estudio.

**Cuadro 2**  
**Baremo**

| (lm) | Intervalos (LM)  | Categoría/Rango        |
|------|------------------|------------------------|
|      | $4,20 \leq 5,00$ | Siempre/Muy Alto       |
|      | $3,39 \leq 4,19$ | Casi Siempre/Alto      |
|      | $2,60 \leq 3,38$ | Algunas Veces/Moderado |
|      | $1,79 \leq 2,59$ | Casi Nunca/Bajo        |
|      | $1,00 \leq 1,78$ | Nunca/Muy Bajo         |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

### 3. Análisis y Discusión de Resultados:

**TABLA No.1**  
**Etapas de la Toma de Decisiones**

| Indicadores                 | Alternativas |              |              |              |             |              |             |             |             |             | Media aritmética |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
|                             | Siempre      |              | Casi Siempre |              | A Veces     |              | Casi Nunca  |             | Nunca       |             |                  |
|                             | fa           | fr           | fa           | fr           | fa          | fr           | fa          | fr          | fa          | fr          |                  |
| Identificación del Problema | 5,67         | 33,33        | 6,67         | 39,22        | 2,33        | 13,73        | 1,00        | 5,88        | 1,33        | 7,84        | 3,84             |
| Criterios de Selección      | 4,00         | 23,53        | 5,00         | 29,41        | 5,33        | 31,37        | 2,67        | 15,69       | 0,00        | 0,00        | 3,61             |
| Análisis de Alternativas    | 6,33         | 37,25        | 4,33         | 25,49        | 4,33        | 25,49        | 1,33        | 7,84        | 0,67        | 3,92        | 3,84             |
| Selección de Alternativas   | 5,00         | 29,41        | 5,00         | 29,41        | 4,67        | 27,45        | 1,67        | 9,80        | 0,67        | 3,92        | 3,71             |
| Implantación                | 7,00         | 41,18        | 5,00         | 29,41        | 4,67        | 27,45        | 0,33        | 1,96        | 0,00        | 0,00        | 4,10             |
| <b>Media</b>                | <b>5,60</b>  | <b>32,94</b> | <b>5,20</b>  | <b>30,59</b> | <b>4,27</b> | <b>25,10</b> | <b>1,40</b> | <b>8,24</b> | <b>0,53</b> | <b>3,14</b> | <b>3,82</b>      |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Los resultados presentados en la tabla 1, referente a las etapas de la toma de decisiones, refleja que los sujetos encuestados en relación al indicador Identificación del problema un 39,22% indico casi siempre, el 33,33% siempre mientras que un 13,73% opto por a veces, el promedio de ponderación obtenido fue de 3,84 ubicado en un rango alto, eso implica el sector farmacéutico es importante para el gerente establecer prioridades en la empresa para atender los problemas, tienen que estar bajo presión para tomar una acción concreta frente a una problemática.

Eso guarda relación con lo expuesto por Chiavenato (2009), quien señala que se empieza con la existencia de un problema o, para ser más específico, con una discrepancia entre un estado de cosas existente y el deseado. Antes de que algo pueda caracterizarse como un problema, los gerentes deben estar conscientes de la discrepancia, tienen que estar bajo presión para tomar una acción y deben contar con los recursos necesarios para emprender esa acción.

Asimismo, en los resultados del indicador criterios de selección un 31,37% optó por a veces, el 29,41% casi siempre y un 15,69% se situó en casi nunca, el promedio de ponderación obtenido fue de 3,61 ubicándolo con rango alto, esto implica que las empresas del sector farmacéutico le permiten al gerente evaluar alternativas de decisión para elegir la de mayor beneficio.

Eso es congruente con los planteamientos formulados por Chiavenato (2009), indica que las condiciones bajo las cuales el gerente organizacional asume la decisión pueden ser: bajo riesgo, bajo incertidumbre, certidumbre y bajo conflictos de los cuales se desprenden algunos criterios que permitirán evaluar las alternativas y así elegir la que proporcione un mayor beneficio.

En cuanto, a los resultados del indicador análisis de alternativas, un 37,25% se ubicó en siempre, mientras que el 25,49% en casi siempre y a veces, se obtuvo un promedio de ponderación con un valor de 3,84 ubicado con un rango alto, se deduce que los gerentes de las empresas del sector farmacéutico elaboran una lista con diferentes alternativas de decisión y evalúan alternativas de acción para las decisiones.

Esto guarda relación con los aportes formulados por León (2007), al señalar que una vez que se han identificado las alternativas, el tomador de decisiones debe analizar críticamente cada una de ellas. Los puntos fuertes, los débiles de cada alternativa se hacen evidentes al compararlos con los criterios y pesos establecidos; seguidamente es el acto decisivo de elegir la mejor alternativa entre las enlistadas y evaluadas. Se ha determinado todos los factores pertinentes en la decisión, se han pesado de manera adecuada e identificado las alternativas viables, simplemente se tiene que elegir la alternativa que generó la calificación más alta en el paso anterior.

Igualmente, los resultados del indicador selección de alternativas el 29,41% se ubicó en siempre y casi siempre, mientras que un 27,45% a veces, obtuvo un promedio de ponderación de 3,71 con rango alto, lo cual equivale a interpretar que la empresa exige buscar al gerente variedad de alternativas para la toma de decisiones.

Esto se asemeja con los argumentos formulados por Chiavenato (2009), opina para seleccionar la mejor alternativa se deben verificar sus probables consecuencias, debido a que esto constituye el paso más sujeto a un tratamiento lógico y sistemático en la toma de decisiones; es decir, el enfoque lógico es la clave de esta etapa. Esto significa, que la lógica implica la manera como la mente va de la premisa a las acciones.

Por su parte el indicador implantación el 41,18% se inclinó por siempre, un 29,41% casi siempre y el 27,45% a veces, el promedio de ponderación obtenido fue de 4,10 asociándolo con un rango alto, lo cual indica que el sector farmacéutico, los gerentes de las empresas se involucran totalmente en el proceso de la decisión dedicando tiempo para el reconocimiento



de las decisiones a tomar.

Estos resultados, coinciden con lo establecido por Chiavenato (2009), implementar una decisión es mucho más que simplemente dar órdenes. Esto implica asignar recursos y programar la ejecución de las acciones decididas, así como preparar los medios para medir el progreso y tomar las medidas correctivas. Una vez seleccionada la alternativa se procede a programar su implantación; la programación comprende hacer lista de actividades con sus correspondientes secuencias, tipos y prioridades, analizando igualmente los recursos, costos, presupuestos, con el fin de proceder luego de la ejecución del programa.

De este modo, en la dimensión etapas de la toma de decisiones el 32,94% se ubicó en siempre, 30,59 casi siempre, y un 25,10% optó por a veces, la media fue de un 3,82 ubicándolo con rango alto, lo cual indica que el sector farmacéutico prevalece un comportamiento de atención, asumida por los gerentes en torno a las etapas de la toma de decisiones en esas empresas. Este resultado, congruentes con los aportes de Chiavenato (2009), indica, que en un sentido estricto el proceso de toma de decisiones se desarrolla en siete etapas: percepción de la situación lo cual implica un problema: análisis, definición del problema; definición de los objetivos; búsqueda alternas de solución o cursos de acción; evaluación y comparación de esas opciones; elección de la opción más adecuada para alcanzar los objetivos: e implementación de la opción escogida más acertada.

#### **4. Conclusiones.**

Entre el personal gerencial de esas organizaciones se manifiesta un comportamiento de alto cumplimiento, para asumir con responsabilidad de las distintas etapas del proceso de toma de decisiones. Por cuanto, todas las etapas de la toma de decisiones como son: Identificación del problema, criterio de selección, análisis de alternativa, selección de alternativa e implementación se cumplen en un alto nivel según el barreno. Es decir, el indicador identificación del problema dio un rango alto, eso implica el sector farmacéutico es importante para el gerente establecer prioridades en la empresa para atender los problemas, tienen que estar bajo presión para tomar una acción concreta frente a una problemática.

Asimismo, el indicador criterios de selección fue de rango alto valor, esto reflejó que las empresas del sector farmacéutico le permiten al gerente evaluar alternativas de decisión para elegir la de mayor beneficio. En cuanto, a los resultados del indicador análisis de alternativas, se

concluye que los gerentes de las empresas del sector farmacéutico elaboran una lista con diferentes alternativas de decisión y evalúan alternativas de acción para las decisiones.

Igualmente, los resultados del indicador selección de alternativas demostraron en un alto nivel que la empresa exige buscar al gerente variedad de alternativas para la toma de decisiones. Por su parte, el indicador implantación asociándolo con un rango alto, lo cual indica que el sector farmacéutico, los gerentes de las empresas se involucran totalmente en el proceso de la decisión dedicando tiempo para el reconocimiento de las decisiones a tomar.

En torno a la conclusión general, revelando disposición del personal gerencial de las franquicias del sector farmacéutico, para asumir adecuadamente un estilo específico en la toma de decisiones, derivándose que el personal gerencial de las organizaciones estudiadas, poseen una convicción efectiva hacia el proceso de toma de decisiones que les garantice eficiencia organizacional.

## **5. Referencias bibliográficas.**

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Técnicas de presentación de Proyectos de Investigación.** Caracas: Oriol Ediciones

Chiavenato, I. (2009). **Gestión del Talento Humano.** Brasil: McGraw Hill Editores.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación.** México: McGraw Hill Editores.

León, O. (2007). **Tomar Decisiones Difíciles.** Segunda Edición. México: Editorial McGraw

Robbins, S. y Coulter M. (2007). **Administración.** Octava Edición. México: Pearson Educación.

# GESTIÓN SOCIAL COMO POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE SANTA MARTA

Jesús Sánchez\* Otoniel Murillo \*\* Zully Melean \*\*\*

9JJGH-52

## Resumen

La investigación se orientó en Identificar la gestión social como política de responsabilidad social en el sector hotelero de Santa Marta. Se baso en los postulados de: Guédez (2014). Monjas (2012) y Martínez (2010), entre otros. La metodología aplicada fue de carácter descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transversal. La población fue de 40 individuos de las empresas hoteleras. La técnica aplicada fue carácter censal y los datos se recogieron mediante un instrumento tipo escala con (16) ítems. La confiabilidad de Alpha Cronbach fue alta con un 0,858. Los resultados obtenidos en el estudio indican que las empresas hoteleras en estudio, aplican bajos criterios de gestión social como política de responsabilidad social empresarial.

**Palabras clave:** Gestión social, políticas, Sector Hotelero.

## Abstrac

The investigation was guided in Identifying the social administration as politics of social responsibility in Santa Marta's hotel sector. You bases on the postulates of: Guédez (2014). Nuns (2012) and Martínez (2010), among others. The applied methodology was of descriptive character, under a field design, not experimental and traverse. The population belonged to 40 individuals of the hotel companies. The applied technique was character censal and the data were picked up by means of an instrument type it climbs with (16) articles. The dependability of Alpha Cronbach was high with a 0,858. The results obtained in the study indicate that the hotel companies in study, apply low approaches of social administration as politics of managerial social responsibility.

**Keywords:** Social, political administration, Hotel Sector.

\*Dr. En Ciencias de la Educación (URBE). Msc. En Docencia para Educación. (UNERMB). Msc. En Ciencia y Tecnología de los Alimentos (LUZ). Ing. Agrónomo de (LUZ). Profesor Emérito del IUTM. Profesor Acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid).Asesor comunitario en materia agrícola del consulado de Colombia en Maracaibo. PEII, Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Educación y Gestión Ambiental. Ja.sanchez1504@gmail.com.

\*\* Msc en gerencia empresarial. Especialista en Administración de Negocios. Economista. Instructor en Emprendimiento y empresarismo en el Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, Catedrático universitario en emprendimiento, formulación de proyectos y planes de negocios de la Universidad del Magdalena, miembro activo del grupo de investigación del Sena SENNOVA Regional Magdalena, Consultor y Gestor empresarial para el sector público y privado.ot5001@Hotmail.com

\*\*\* Magister en Administración de Salud. Mención Administración de Hospitales (LUZ). Especialista en Protección y Seguridad Industrial (IUTM). Médico Cirujano de (LUZ). Docente del IUTM. PEII nivel A2. Zullymmelean@gmail.com.

## **Introducción**

El desarrollo del sector hotelero en el mundo deriva del impulso del turismo. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo OMT (2014) este sector participa con un 9% del PIB mundial, genera 1 de cada 11 puestos de trabajo en países desarrollados y en vía de desarrollo y, se espera que para la próxima década el sector turístico crezca en un 4,4 % anual frente a un 3,5 % del PIB mundial, se proyecta para el 2024 más de 11 billones de dólares en ingresos y 75 millones de nuevos puestos de trabajo.

Analizando particularmente la actividad hotelera en Colombia este sector incide de manera importante en la composición del PIB Nacional; de acuerdo al Informe turístico publicado por la Oficina de Estudios Económicos del Ministerio de Industria, cultura y turismo MINICIT (2015) El Producto Interno bruto en Colombia cerró con una cifra para el 2014 de \$4.516.619 miles de millones de los cuales el sector hoteles, restaurantes, bares y similares participo con un 2,7%.

Como se puede evidenciar el sector Hotelero en Colombia presenta una dinámica económica creciente, esta situación obedece a diversos factores: Primero por el estímulo hacia la inversión tanto local como extranjera que se inició en el gobierno del ex presidente Pastrana (1998-2002) En este sentido se adelantaron varias reformas tributarias, que introdujeron la exención del impuesto a la renta por un período de 30 años, para hoteles nuevos o remodelados y exención del impuesto a la renta por un período de 20 años provenientes de los servicios de ecoturismo y por un término de 20 años a partir del 2003.

Dado este crecimiento que el sector hotelero ha tenido en Colombia y en particular en el departamento del Magdalena, es necesario que este sector adopte dentro de su programa de responsabilidad social empresarial, la gestión social, como medida de impulsar el desarrollo de las comunidades aledañas, las cuales de algún modo deben recibir la contraparte por los posibles daños al ambiente que esta actividad genera.

De allí que, la gestión social como política de responsabilidad social empresarial obedece a la respuesta ética, moral y voluntaria en palabras de Volpentesta (2009) por parte de las organizaciones para retornar en beneficios por el usufructo de sus recursos a la sociedad y que en palabras del mismo autor, hace parte de su filosofía para materializar su cumplimiento, en un esfuerzo comunitario como lo sugiere Martínez (2010), para tomar la mejores decisiones.

Es por ello que esta investigación tuvo como fin Describir la gestión social adelantada en la comunidad por las empresas socialmente responsables del sector hotelero en la ciudad de Santa

Marta Colombia, lo cual se realizó mediante la indagación del comportamiento de las empresas hoteleras en estudio en cuanto a su liderazgo e influencia social y a su participación en proyectos sociales gubernamentales.

## **Desarrollo**

### **Gestión Social**

La gestión social de acuerdo a Aguilera (2012), corresponde al relacionamiento que surge entre la organización el gobierno y la comunidad, en un proceso de legitimación constante; A mismo tiempo, es un ejercicio creativo y que en términos de Correa (2004), conduce a la consulta previa bajo criterios de vinculación solidaria y que propende por la prosperidad económica y social para las comunidades. Este relacionamiento se evidencia en acciones como la compra directa de materiales y servicios, el subcontrato laboral, la contribución en especie o servicios, el apoyo a proyectos específicos y el trabajo voluntario con la comunidad.

Por otra parte Guédez (2014), opina que la gestión social como practica de responsabilidad social empresarial implica, hacer parte de acuerdos derivados de políticas públicas, a fin de adelantar proyectos participativos con las autoridades locales y nacionales. La organización debe incentivar el desarrollo sustentable en el área de donde realiza sus operaciones y sus actividades mercantiles; bajo principios de corresponsabilidad, confianza y beneficio compartido con la comunidad y posicionando el buen nombre de la organización.

Continuando con el autor citando a Pimentel, la práctica de gestión social implica que, la organización debe adelantar en la comunidad un trabajo previo de reconocimiento, que involucra identificar el escenario, reconocer sus intereses sociales y determinar en qué aspectos puede involucrarse.

El autor sugiere que la actuación puede ser filantrópica, de carácter administrativo y ejecutado en el corto plazo o puede decidirse por una actuación transformadora, promotora del desarrollo y ejecutada en el mediano y largo plazo, mediante programas y proyectos de intervención en temas de educación inicial, básica, secundaria o universitaria, salud, nutrición, infraestructura, emprendimiento y cultura; adelantados por la propia organización o por organizaciones sociales provenientes de la comunidad o como acciones complementarias a las ejercidas por el estado.

Esta actitud, fortalece las alianzas que se puedan establecer entre las organizaciones sociales y gubernamentales; construyendo sinergia, empoderamiento, memoria colectiva,

repetición de buenas prácticas y contribuyendo al bienestar y a la calidad de vida de la comunidad.

Continuando con el autor, la gestión social como practica de responsabilidad social empresarial abarca, las relaciones entre las autoridades, la sociedad y la organización. Implica el sentido ético en las relaciones bajo principios de anticorrupción, transparencia el dialogo, la pluralidad, la construcción de ciudadanía, y el cumplimiento de deberes para con el estado.

Para el Global Reporting Initiative (2011), La gestión social se concentra en los impactos y los riesgos que producen, por las actividades que realizan las empresas en las comunidades y su interrelación con otras instituciones de carácter social. Siguiendo con el documento, entre las acciones a identificar y que no corresponden al ejercicio de responsabilidad social empresarial se encuentran el soborno, la corrupción y la influencia indebida en la toma de decisiones de política pública.

Por tanto, la organización a manera de mantener su status de socialmente responsable, debe incorporar medidas contra las prácticas corruptas que pudieran adherirse a sus políticas y procesos y que blindan el comportamiento de sus empleados, clientes, socios y proveedores a fin de evitar impactos negativos que promuevan la pobreza, afecten el medio ambiente, irrespeten los derechos humanos, debiliten la democracia, se pierdan las inversiones, y acaben con el estado de derecho.

Se puede afirmar entonces, que la gestión social incorpora acciones de responsabilidad social empresarial cuando se administra el impacto que la organización genera en la comunidad; y se establecen relaciones con organizaciones locales, asumiendo el liderazgo mediante la acción social y la participación en proyectos gubernamentales. Pero a la vez implica un juicio ético permanente y el desarrollo de prácticas contra la corrupción. Desde esta perspectiva la gestión social como política de responsabilidad social puede medirse desde varios aspectos; particularmente se analizara el liderazgo e influencia social y la participación en proyectos sociales gubernamentales.

### **Liderazgo e influencia social.**

Para Monjas (2012), los criterios de buen gobierno y transparencia se constituyen en los elemento que puede influir en el liderazgo y buen ejemplo social; posicionando a la organización

como referente dentro de un entorno empresarial, que se regula y aplica principios éticos que rechazan el fraude y la corrupción.

En otro sentido de acuerdo a Mercado (2007), la empresa ejerce influencia y liderazgo social a partir de sus aportaciones desinteresadas las inversiones sociales en unión los estamentos gubernamentales y no gubernamentales, para impulsar iniciativas en educación, la reducción del desempleo y a la eliminación de la indigencia.

Por otra parte para Ethos (2011) el liderazgo y la influencia social se puede observar al identificar la participación de la organización en el gremio que los asocia y que dentro de sus actividades adelantan programas de intervención social mediante la asignación de talento humano y/o recursos económicos para adelantar los programas previamente establecidos; ello implica que, la organización también compromete a la gerencia y a los altos directivos en el proceso para que se vinculen en conjunto con las autoridades gubernamentales para su implementación.

Se puede deducir que, el liderazgo y la influencia social desde la organización y bajo la perspectiva de la responsabilidad social empresarial parte de principios de transparencia, participación activa, desinteresada y colaborativa con el estado; con el propósito de impulsar con el ejemplo, el desarrollo social dentro de la comunidad en donde se tiene influencia.

### **Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales**

Para Baiocchi (2012) se considera como el apoyo que la empresa brinde a proyectos de tipo social orientados por el estado. Implica primero un relacionamiento inicial con las organizaciones cívicas que representan a la comunidad, mediante reuniones en donde manifestó su interés por contribuir en diversos frentes como la mejora de su infraestructura, promover programas de entrenamiento hacia sus empleados para que respeten los valores de la comunidad en donde desarrollan actividades, también es importante adelantar programas para que la organizaciones locales potencien sus capacidades y apoyen las iniciativas personales de los empleado que intervengan a la comunidad con acciones sociales.

En tanto que para Prado (2004) la participación voluntaria y desinteresada de la empresa en el desarrollo de proyectos sociales favorece el fortalecimiento instituciones públicas apoyando el desempeño y la gestión de las políticas públicas y asegurando su imparcialidad y transparencia política.

Consultando a Ethos (2011) la participación de las empresas en proyectos sociales no debe limitarse exclusivamente al cumplimiento de las obligaciones tributarias; sino además implica apoyar a las instituciones del estado que adelantan programas sociales no solamente con los apoyos tradicionales como el financiero, el talento humano y los recursos técnicos sino además la organización juegue un papel proactivo participando desde la formulación, la evaluación y la ejecución de proyectos.

Se puede inferir que la participación de las empresas como promotoras de proyectos sociales de origen estatal como practica integral, activa y participativa con las organizaciones comunales y sus representantes cívicos para el logro de beneficios sociales corresponde a un claro compromiso de responsabilidad social empresarial.

## **Métodos**

Metodológicamente, la investigación se tipificó como descriptiva, De acuerdo a diferentes criterios señalados por varios especialistas en el área metodológica que muestran que al efectuar un estudio profundo, se considera el tipo de problemática que se busca resolver, los objetivos que se esperan conseguir y la disponibilidad de los recursos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones descriptivas identifican características, señalan formas de conductas y actitudes, establecen comportamientos concretos del universo de investigación y acuden a técnicas específicas en la recolección de información como la observación, la entrevista y los cuestionarios.

Así mismos se aplico diseño de campo, no experimental, transversal. De acuerdo al diseño, esta investigación es de campo, Según Arias (2006), esta consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, datos primarios, sin que haya ninguna manipulación en la variable. Estos se debe a que los datos se recogen específicamente en una empresa considerada como grande del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta Colombia, sin manipular ninguna situación o controlar la variable, es decir no se construye la situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Igualmente, Tamayo y Silva (2009), expresan que un diseño de campo se presenta cuando los datos se toman directamente de la realidad, denominándose datos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdades condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión en caso de surgir duda.



Así mismo, la investigación se considera transaccional porque la información se recolecta en un solo momento, en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010) comentan que el diseño transaccional, recolecta los datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Agrega el autor que los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de los niveles de una o más variables en una población, igualmente es como tomar una fotografía en un momento determinado.

En la investigación se trabajara con la población correspondiente a las empresas hoteleras de la ciudad de Santa Marta que están inscritos en COTELCO para el cierre del primer semestre del año 2016, las cuales suman un total de cuarenta y cuatro (44) hoteles y clasificados según la Norma NTC 5133 como grandes (1), medianos (20) y pequeños (22) para efectos de la presente investigación solo se tomaran los hoteles clasificados como medianos y de acuerdo a la norma referenciada son todos los hoteles que cuentan entre 50 hasta 150 habitaciones. No se tomaron los hoteles clasificados como grandes (más de 150 habitaciones) pues en este caso el universo no es representativo porque solo existe un hotel con esta característica.

Tampoco se tomaron los hoteles pequeños (1 a 50 Habitaciones) porque por su tamaño y volúmenes de operación no reúnen los requisitos mínimos para desarrollar políticas de RSE. De estas instituciones se tomaran como informantes la gerencia general y el administrador, que suman un total de 40 sujetos. Esta información se detalla en el cuadro 1.

Debido a que la cantidad de sujetos seleccionados se considera pequeña, por lo tanto no se tomara muestra, sino que se trabajara con la totalidad de ellos, por lo cual se estaría tomando una muestra censal. Al respecto, el censo poblacional es definido por Tamayo y Tamayo (2009), como el análisis de todos los elementos que conforman el universo de estudio, por lo cual esta submuestra coincide con la población.

. Como técnica de recolección de datos, se elaboró un instrumento, basado en una encuesta estructurada tipo escala con 16 ítems, con cinco (5) alternativas de respuesta: 1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) Algunas Veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre.

**Tabla 1**  
**Distribución de la Población**

| Nº           | Empresa Hotelera                                | Cargo           |                 | Subtotal  |
|--------------|---|-----------------|-----------------|-----------|
|              |   | Gerente General | Administradores |           |
| 1            | Hotel Estelar Santamar y Centro de Convenciones | 1               | 1               | 2         |
| 2            | Hotel Decameron Galeón                          | 1               | 1               | 2         |
| 3            | Sánha Plus Hotel                                | 1               | 1               | 2         |
| 4            | Hotel Santorini                                 | 1               | 1               | 2         |
| 5            | Hotel Costa Azul Beach Resort                   | 1               | 1               | 2         |
| 6            | Hotel Mercure                                   | 1               | 1               | 2         |
| 7            | Lisamaka Sas Park Suite                         | 1               | 1               | 2         |
| 8            | Hotel Catedral Plaza                            | 1               | 1               | 2         |
| 9            | Hotel Betoma                                    | 1               | 1               | 2         |
| 10           | Hotel Tamacá Beach Resort                       | 1               | 1               | 2         |
| 11           | Hotel Tamacá Torre Norte                        | 1               | 1               | 2         |
| 12           | Hotel la Riviera                                | 1               | 1               | 2         |
| 13           | Hotel Arahuaico                                 | 1               | 1               | 2         |
| 14           | Hotel de la Sierra                              | 1               | 1               | 2         |
| 15           | Hotel San Francisco                             | 1               | 1               | 2         |
| 16           | Hotel Tayrona                                   | 1               | 1               | 2         |
| 17           | Hotel Valladolid                                | 1               | 1               | 2         |
| 18           | Sansiraka Hotel                                 | 1               | 1               | 2         |
| 19           | Del Mar Hotel                                   | 1               | 1               | 2         |
| 20           | Porto Bahía Hotel                               | 1               | 1               | 2         |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>20</b>       | <b>20</b>       | <b>40</b> |

**Fuente:** Recopilación Propia e Información de COTELCO (2017)

Para la evaluación del instrumento se utilizó la técnica del juicio de expertos, a través del cual se consultó a cinco (05) especialistas en el área de responsabilidad social empresarial al nivel de maestría. Para calcular la confiabilidad del instrumento, se aplicara una prueba piloto a 10 sujetos de una población similar, concretamente se tomaron 5 hoteles de la ciudad de Riohacha y los datos obtenidos fueron tabulados para luego realizar el cálculo del coeficiente Alfa de Crombach, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$r_{ii} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

Donde:

K: Número de ítems.

St<sup>2</sup>= Varianza de los puntajes totales.

1 = Constante

El cálculo de este coeficiente se realizara aplicando el paquete computarizado SPSS bajo ambiente Windows versión 20.0 arrojando un r= 0,858 lo cual indica que e instrumento es altamente confiable y por tanto se aplico a la muestra seleccionada.

La data obtenida, luego de aplicar el instrumento fueron tabulados y se le aplicaron las técnicas de la estadística descriptiva: Porcentajes, Frecuencias y medias. Este cálculo se realizó con la ayuda del paquete computarizado SPSS bajo ambiente Windows versión 2.0. Finalmente el análisis se realizó contrastando los resultados obtenidos en las tablas con los postulados teóricos que sustenta el estudio, a objeto de dar respuesta a las interrogantes y a los objetivos de la investigación. Para efecto de facilitar la comprensión de los datos el investigador ha diseñado el baremo representado en la tabla 2:

**Tabla 2.**  
**Baremo para la Interpretación de la Confiabilidad**

| Rango       | Interpretacion |
|-------------|----------------|
| 4.21 – 5.00 | Muy alta       |
| 3.41 – 4.20 | Alta           |
| 2.51 – 3.40 | Media          |
| 1.81 – 2.50 | Baja           |
| 1.00 – 1.80 | Muy Baja       |

**Fuente:** Recopilación Propia (2017)

## **Resultados y Discusión**

En este punto de la investigación se analizan los datos aportados por la encuesta aplicada a los sujetos que formaron parte de la muestra, para la variable Gestión social, en función del comportamiento de sus indicadores: Liderazgo e influencia social y participación en proyectos sociales gubernamentales, cerrando el análisis con la media y la categorización de la dimensión, para luego comparar los resultados con la teoría que sustenta la investigación

**Tabla 3**  
**Liderazgo e influencia social.**

| Nº                           | Indicador | Liderazgo e influencia social |              | Participación en proyectos sociales gubernamentales. |              |
|------------------------------|-----------|-------------------------------|--------------|--|--------------|
|                              |           | Fa                            | Fr           | Fa   | Fr           |
| 1                            | Muy Baja  | 12                            | 30,0         | 8  | 20,0         |
| 2                            | Baja      | 7                             | 17,5         | 14   | 35,0         |
| 3                            | Media     | 14                            | 36,0         | 13   | 32,5         |
| 4                            | Alta      | 7                             | 17,5         | 6  | 12,5         |
| 5                            | Muy Alta  | 0                             | 0,0          | 0  | 0,0          |
| <b>Totales</b>               |           | <b>40</b>                     | <b>100,0</b> | <b>40</b>  | <b>100,0</b> |
| <b>Media del Indicador</b>   |           | <b>2,40</b>                   |              | <b>2,37</b>  |              |
| <b>Categoría</b>             |           | <b>Baja</b>                   |              | <b>B aja</b>   |              |
| <b>Media de la Dimensión</b> |           | <b>2,38</b>                   |              |  |              |
| <b>Categoría</b>             |           | <b>Baja</b>                   |              |  |              |

**Fuente:** Recopilación propia (2017)

En la Tabla 3 referente a la Dimensión Gestión Social, Comportamiento por Indicador se puede apreciar que en relación al indicador liderazgo e influencia social se puede apreciar que la mayor cantidad de respuesta fue de 14 las cuales equivalen al 36,0%, coincidiendo con la categoría Media, seguido de 12 respuestas que equivalen al 30,0% y se corresponden con la categoría Muy Baja, de igual manera 7 respuestas que equivalen al 17,5 % se correspondieron con las categorías, Alta y baja respectivamente. La media del indicador fue de 2,40 considerado como categoría Baja.

Los resultados indican que las empresas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, tienen un Liderazgo e influencia social bajo, lo cual denota que estas empresas tienen **baja relación con** las comunidades. Estos resultados son contrarios a lo señalado por Ethos (2011) para quien el liderazgo y la influencia social se puede observar al identificar la participación de la organización en el gremio que los asocia y que dentro de sus actividades adelantan programas de intervención social mediante la asignación de talento humano y/o recursos económicos para adelantar los programas previamente establecidos.

Ello implica que la organización también compromete a la gerencia y a los altos directivos en el proceso para que se vinculen en conjunto con las autoridades gubernamentales para su implementación.

En cuanto al indicador participación en proyectos sociales gubernamentales, se puede apreciar que 14 sujetos que equivalen al 35,0% se corresponden con la categoría Baja, seguido de 13 respuestas que se ubican en el 32,5% categoría Media, mientras que 8 respuestas que equivalen al 20,0% se ubicaron en la categoría Muy Bajo y finalmente 6 respuestas se correspondieron con el 12,5% categoría alta. La media del Indicador fue de 2,37 categoría Baja.

Con respecto al comportamiento de la dimensión Gestión social Gestión social, se puede apreciar que la misma presento una media de 2,48 la cual se catalogó como categoría Baja, siendo este comportamiento muy similar al presentado por sus indicadores, los cuales coincidieron en la misma categoría baja.

Esto indica que la gestión social de las empresas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, de acuerdo a estos resultados se cataloga como baja, es decir que las mismas tienen una participación casi nula en las actividades sociales de sus comunidades de influencia, lo cual desvirtúa su función social como parte de los programas de responsabilidad social empresarial.

Los resultados son contrarios a lo señalado por Correa (2004), para quien la acción de gestión social con base en la Responsabilidad Social Empresarial implica, un acto creativo de consulta previa y de vinculación solidaria; en la búsqueda de prosperidad económica y social para las comunidades. Se materializa mediante la compra directa de materiales y servicios, el subcontrato laboral, la contribución en especie o servicios, el apoyo a proyectos específicos y el trabajo voluntario con la comunidad.

## **Conclusiones**

Al examinar la gestión social adelantada en la comunidad por las empresas socialmente responsables del sector hotelero en la ciudad de Santa Marta Colombia, se puede apreciar que el comportamiento de la dimensión gestión social de dichas empresas se cataloga como baja, lo cual indica que estas no están cumpliendo con los aspectos de la responsabilidad social empresarial que se refiere a la vinculación de las empresas con las comunidades y la sociedad en general.

Implica entonces que el sector en referencia se encuentra en déficit con la comunidad por su tímida participación en inversión social y la falta de liderazgo para apoyar e impulsar políticas públicas orientadas hacia el desarrollo de la comunidad, Es claro también que el sector es vulnerable ante posibles prácticas de corrupción en menoscabo de su imagen si no se evidencia controles internos y veedurías con la participación de la comunidad.

Se recomienda mejorar la gestión social, mediante el ejercicio de un liderazgo con influencia social en las comunidades implica que el sector hotelero debe ser parte activa en la formulación y ejecución de proyectos sociales gubernamentales, El impulso y patrocinio favorece su imagen ante la comunidad al mismo tiempo que dinamiza aspectos relacionados con la infraestructura, la cultura y el deporte como una forma de retribuir y compartir con la comunidad parte de los beneficios obtenidos por su actividad empresarial. Finalmente se hace importante desarrollar procesos que demuestren la transparencia de sus actividades al mismo tiempo convertirse en ejemplo denunciando cualquier acto de corrupción y auspiciando los procesos de veedurías ciudadanas.

### **Referencias Bibliográficas**

- Aguilera, Adriana. Y Puerto, Patricia. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Pensamiento y gestión, N° 32 ISSN 1657-6276 Universidad del Norte, 1-26, Colombia.
- Baiocchi, C. M. (2012). Responsabilidad social empresarial. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Correa, M.; Flynn, S y Amit, A (2004) Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. CEPAL Santiago de Chile.
- Ethos, (2011) Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial
- Global Reporting Initiative, (2011) Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. 1001 EA Ámsterdam. The Netherlands
- Guedez, V, (2014). La RSE en perspectiva. Ideas para su diseño, implantación y evaluación. Venancham, Caracas Venezuela.
- Martínez, H. (2010) Responsabilidad Social y Ética Empresarial. 1ª. Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2010. 210 p.;
- Mercado, S. Patricia, y García H, Patricia. (2007). La responsabilidad social en empresas del valle de Toluca (México): Un estudio exploratorio. Estudios Gerenciales, 23(102), 119-135. Retrieved July 22, 2016, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232007000100005&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0123-59232007000100005&lng=en&tlng=en).
- Monjas, M, (2012) Revista de Responsabilidad Social de la Empresa. Enero-Abril 2012 n°10 (vol. 4, n°1). ISSN: 1888-9638. Madrid (pp. 15-57)

Prado, A., Flores, J., Pratt, L., & Leguizamón, F. (2004). Manual de indicadores de responsabilidad social empresarial para Costa Rica. Alajuela, Costa Rica, INCAE. Proyecto diseño y elaboración de un modelo de RSE para Costa Rica.

Volpentesta, J. (2009) Gestión De La Responsabilidad Social Empresaria. Visión, Misión, Estrategia y políticas de la Empresa. Osmar D. Buyatti. Librería Editorial. Buenos Aires. Argentina.

# **CONTROL EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN EL SECTOR MANUFACTURERO**

**Elisa. Silva\* y Luis Morales \*\***

**9JJGH-61**

## **Resumen**

Se tuvo como propósito verificar el control en la gestión de inventarios en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros en el Municipio San Francisco. Estuvo soportada por Muller (2005) principalmente. Se tipificó como descriptiva, de campo y no experimental, de tipo transaccional. Como técnica de recolección de datos, se utilizó un cuestionario conformado por cuarenta y cinco (45) ítems, con preguntas dicotómicas, validados a través del juicio de cinco (5) expertos. La confiabilidad arrojó como resultado un valor de 0,93 altamente confiable. Los resultados obtenidos fueron procesados bajo estadísticas descriptivas utilizando el análisis frecuencial, porcentual y promedio, donde se evidencia que el control en la gestión de inventarios presenta deficiencias, lo cual sirvió de referencia para generar recomendaciones

Palabras claves: control, gestión, inventarios, sector manufacturero

## **CONTROL IN THE MANAGEMENT OF INVENTORIES IN THE MANUFACTURE SECTOR**

### **Abstract**

The purpose was to verify the control in the management of inventories in the plants manufacturing parts and equipment of oil in the Municipality of San Francisco. It was supported by Muller (2005) mainly. It was typified as descriptive, field and non-experimental, of transactional type. As a data collection technique, a questionnaire was used consisting of forty-five (45) items, with dichotomous questions validated through the judgment of five (5) experts. Reliability resulted in a highly reliable value of 0.93. The results obtained were processed under descriptive statistics using the frequency, percentage and average analysis, where it is evident that the control in the inventory management presents deficiencies, which served as a reference to generate recommendations

Keywords: control, management, inventories, manufacture sector

\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Lcda. en Administración de Empresas (URBE). Ejecutivo de Negocios (BOD). [elisav.silvaf@gmail.com](mailto:elisav.silvaf@gmail.com).

\*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Lcdo. en Contaduría Pública (URBE). Profesor en la Cátedra Costos I y Laboratorio de Costos en la URBE. Miembro del Comité Académico adscrito a la Escuela de Contaduría Pública de la URBE. [lgmorales@urbe.edu.ve](mailto:lgmorales@urbe.edu.ve)



## Introducción

Las empresas en su afán de mantenerse en el mercado y aumentar su posicionamiento en éste, han evaluado y adoptado estrategias para optimizar sus operaciones internas, buscando satisfacer las expectativas de sus clientes así como mantener los estándares de sus operaciones. La administración se ha constituido en una disciplina de gran importancia en cualquier actividad humana, la gestión o administración, entendida inicialmente como la realización de un propósito a las órdenes de alguien o simplemente como la prestación de un servicio a otra persona amplió bastantes sus objetivos.

Este concepto es aplicable a todo tipo de empresas (privada, pública, mixta, entre otras.) y para toda esa especie de organismo (industriales, comerciales o de servicios), en tal sentido este trabajo enfocará la gestión de inventarios bajo el esquema de la administración moderna.

Del mismo modo gestionar inventarios, representan actualmente uno de los elementos de la administración de las empresas que han tenido y tienen en la actualidad, gran relevancia ya que de ellos depende de manera efectiva el cumplimiento de muchas de las acciones que atañan a las organizaciones, es así como la importancia de los inventarios depende de la gestión eficiente de éstos como parte del manejo de los mismos.

El manejo de inventario ha llegado a la cumbre de los problemas de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad. La empresa de hoy tiene que ser productiva para sobrevivir y prosperar, en mercados altamente competitivos las empresas trabajan con inventarios cada vez más bajos y con niveles de servicios cada vez más altos.

Las empresas manufactureras, requieren disponer de niveles de inventarios que le permitan garantizar la continuidad operativa de sus procesos de producción y el mantenimiento de sus equipos e instalaciones y para ello se requiere de una gestión de inventarios eficiente y eficaz, que se rija por procedimientos estandarizados.

Con respecto a la relevancia que posee la gestión de inventarios en el ámbito de la manufactura, es necesario considerar el caso de las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco, las cuales son Lufkin de Venezuela, Wood GroupAmesa, Corporación ESP de Venezuela, Revinca, John Crane de Venezuela (JCV) y Prefaboc, ya que

dentro de los procesos de éstas empresas el administrar los materiales que entran o salen del almacén representa uno de los factores más importantes en sus estados financieros, que si no son bien atendidos los resultados son de pérdidas, ya sea por bajos o altos costos de estos inventarios.

En este sentido se hace necesario verificar el control de inventarios en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco

## **Desarrollo**

### **(a) Fundamentación teórica**

A continuación se presenta una visión teórica amplia de cómo se encuentra estructurada la fundamentación teórica de la presente investigación, considerando a su vez el criterio de varios autores.

### **Control**

De acuerdo con Melinkoff (2005) es un proceso muy importante dentro de la función administrativa. Se aplica por igual a todos los actos organizacionales, productos, personas e inclusive a la junta directiva de la empresa, en tanto constituye una función básica. El autor hace referencia que el control asegura la existencia de un programa en función ejecutoria, además puede determinar que el personal es capaz y que está siendo utilizado adecuadamente.

Así mismo, según Melinkoff (2005) a través del control, se verifica el desarrollo de algunos principios puestos en práctica por el gobierno de la empresa tales como la disciplina y la unidad de mando y dirección. Además, el control permite conocer en sus justos términos la eficiencia de algunos procedimientos utilizados.

La idea anterior se encuentra directamente relacionada con el planteamiento de Schermerhorn (2006) quien expresa que el control es la medición del desempeño laboral, comparando los resultados con los objetivos, y llevando a cabo las acciones correctivas cuando sea necesario. Mediante el control los gerentes y administradores mantienen un contacto activo con la gente durante el curso de su trabajo, recaban e interpretan informes sobre su desempeño y utilizan esta información para planear acciones y cambios constructivos.

Aplicado a la gestión de inventarios, Muller (2005) expone que los planteamientos sobre el proceso de control de inventario involucran el establecido de estándares, medición de resultados y medidas correctivas. En tal sentido, el control sirve para señalar las desviaciones ocurridas y para proporcionar los medios conducentes a corregir tales desviaciones, orientando mejor la actividad hacia los objetivos deseados. Un adecuado control de inventario asegura la posibilidad de disponer de las cantidades de los materiales que sean necesarios para hacer frente a las exigencias de la operación, evitando al mismo tiempo que sean excesivas.

Del mismo modo, de acuerdo a lo antes mencionado por los autores citados se puede decir que el control de inventario es una de las actividades más complejas, ya que hay que enfrentarse a intereses y consideraciones en conflicto por las múltiples incertidumbres que encierran. Su planeación y ejecución implican la participación activa de varios segmentos de la organización, como ventas, finanzas, compras, producción y contabilidad.

### **Establecimiento de estándares**

Para Melinkoff (2005) un estándar puede ser definido como una unidad de medida que representa el estado de ejecución deseado, de hecho no son más que los objetivos definidos por la organización. Los estándares no deben limitarse a establecer niveles operativos de los trabajadores, sino, preferentemente deben abarcar las funciones básicas y áreas claves de resultados.

Así mismo, para Koontz y Weihrich (2006) los estándares son los criterios que permiten evaluar futuro, actual, o más allá de acciones. Se miden en una variedad de términos de las maneras, incluyendo la comprobación, cuantitativos, y cualitativos. Cinco aspectos del funcionamiento pueden ser manejados y ser controlados: **cantidad, calidad, costo del tiempo, y comportamiento**. Cada aspecto del control puede necesitar categorizar adicional.

Muller (2005) lo define como una unidad de medida la cual sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. En la labor de inventario es esencial considerar estándares de inspección, implicando técnicas para medir el deterioro, obsolescencia o funcionamiento de todo lo involucrado en el almacén. Igualmente, la empresa debe contar con estándares de reparación y abastecimiento donde se especifiquen los procedimientos a seguir especialmente para valorar las condiciones de éste departamento en las empresas.

Por tanto, los estándares comprenden el criterio empleado sobre la base de los procesos para establecer su funcionamiento y operatividad, siendo un lineamiento o parámetro indispensable para proceder a la medición de resultados.

### **Medición de resultados**

Melinkoff (2005) afirma que en la actividad empresarial deben establecerse las consecuencias o efectos terminados obtenidos, pues de ello depende mantener las acciones emprendidas o iniciar las medidas correctivas para garantizar la concreción de la actividad.

Según Muller (2005) consiste en medir la ejecución y los resultados obtenidos por la gestión de inventario, mediante la aplicación de unidades de medida, las cuales pueden ser registros, horas operativas, entre otros. Ello implica documentar los resultados del área de inventario como una importante actividad, así como la calidad alcanzada en la gestión del mismo. Dicha medición puede ser realizada mediante registros de rutina, de inspección periódica o registros de mejora.

Así mismo, para Koontz y Weihrich (2006) un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización. Así mismo, el autor opina que los estándares no deben limitarse a establecer niveles operativos de los trabajadores, sino que, preferentemente, deben abarcar las funciones básicas y áreas clave de resultados

Se refiere a partir de lo expuesto por los autores antes mencionados que la medición de resultados comprende un proceso a través del cual se establece el balance de la gestión de inventario, definiendo el balance final obtenido, posterior a los esfuerzos centrados en el logro de los objetivos. Para esta investigación interesan los señalamientos de Muller (2005), quien refiere que dicho proceso de medición define la calidad alcanzada a través de las acciones emprendidas.

### **Medidas correctivas**

Melinkoff (2005) afirma que la utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares. El tomar acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo, antes de iniciarla es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa.

En la opinión de Muller (2005) la acción correctiva es un actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición, la utilidad concreta y tangible del control de la gestión de inventario implica la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares considerados. El establecimiento de medidas correctivas a nivel de la gestión de inventario da lugar a la retroalimentación como proceso de intercambio de información entre los participantes de éste departamento.

Así mismo, para Koontz y Weihrich (2006) la utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares. El tomar acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo; no obstante, antes de iniciarla, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa. El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación, es aquí en donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control.

Por tanto, las medidas correctivas permiten encauzar los resultados en función de los objetivos propuestos, asumiendo acciones concretas para mejorar la condición actual de los procesos implícitos en la gestión de inventario. Así, estas medidas sirven a los fines de control para vigilar los cambios, así como sus repercusiones en el avance de la organización.

### **Gestión de inventarios**

Según Cuatrecasas (2005), la importancia de la gestión de inventarios se deriva de que en la actualidad, y aún más en el marco de la producción ajustada, el nivel de los materiales en un proceso productivo es una medida directa de la incompetencia del sistema y su dirección. Efectivamente, las existencias actúan como un escudo protector contra los efectos de la deficiente gestión en sus múltiples variantes: incapacidad para prever la demanda real o sus variaciones, incapacidad para planificar los suministros, incapacidad para programar adecuadamente las operaciones de los procesos, incapacidad para producir o comprar con la cantidad adecuada, entre otros.

Muller (2005) define a la gestión de inventarios como el proceso destinado a planificar, organizar, dirigir, controlar los recursos disponibles dentro de una compañía, permitiendo así el

manejo apropiado de los mismos, dicho proceso es considerado como un aspecto crítico para la administración exitosa y es una de las actividades básicas de la dirección de operaciones de cualquier organización.

Así mismo los inventarios generan además, esfuerzos suplementarios para controlarlos, manipularlos y por supuesto producirlos, es por ello que ha representado en muchas organizaciones como un punto álgido de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad, por tal motivo se han desarrollado innumerables estrategias para atacar esta problemática.

Por otra parte Chapman, (2006) expresa que la gestión de inventarios es uno de los retos más importantes que enfrentan los gerentes en cuestión a planificación, organización, dirección y control, sobre todo en empresas fabricadoras. Aunque técnicamente los inventarios constituyen un activo en el balance general de la compañía, casi todos los ejecutivos contables o financieros consideran que mantenerlos implica un gasto significativo y su misión es minimizarlo lo más posible.

En este orden de ideas, establece Saldaña (2008, p.6), que se ha determinado como uno de los problemas más frecuentes, en numerosas empresas, el deficiente manejo del inventario, así como la totalidad de los artículos con probabilidad de desgaste y que son necesarios para el mantenimiento de la planta productiva. Es por eso que se han desarrollado innumerables estrategias para atacar esta problemática como lo es la gestión de inventarios.

A partir de lo planteado se puede decir que, el alto nivel competitivo con que se mueve actualmente el mercado, obliga a las empresas a reducir necesariamente sus costos operacionales, uno de cuyos componentes más importantes está ligado al llamado capital cautivo, que las empresas están obligadas necesariamente a mantener, como consecuencia de cuantiosas inversiones en inventarios, necesarias para dar el servicio comercial que el mercado requiere. En este sentido la necesidad de disponer inventarios viene dada por la dificultad de coordinar y gestionar en el tiempo las necesidades y requerimientos de los clientes con el sistema productivo y las necesidades de producción con la habilidad de los proveedores de suministrar los materiales en el plazo acordado.

## (b) **Métodos**

La investigación se tipifica como descriptiva, ya que consiste en medir y recolectar información relacionada con los elementos más esenciales del control de inventario de materiales tales como, costos incurridos, métodos de valuación, procesos entre otros. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 102), indican que los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno investigar. En tal sentido es de tipo no experimental dado que la variable en estudio no fue manipulada por el investigador, es decir, no se construye ninguna situación, por el contrario se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en el estudio por quien las realiza.

Por otro lado, la investigación es de campo, dado que la información sobre la variable se recolectó directamente con el personal de las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del Municipio San Francisco. Este concepto es sustentado por Bavaresco (2006), quien define a la investigación de campo como aquella realizada en el propio sitio donde se lleva el objeto de estudio. Esto permite el conocimiento más a fondo por parte de quien investiga pudiendo así manipular los datos con más seguridad, y así podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos, experimentales y predictivos.

Para recolectar la información o datos requeridos para el presente trabajo de investigación, fue preciso identificar su universo, el cual para esta oportunidad está representado por las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del Municipio San Francisco, partiendo del aporte de Hernández, Fernández y Baptista (2006) quienes definen el universo al igual que la población, como un conjunto de seres que poseen características comunes, pero es mucho más amplio que la población, donde el universo no necesariamente comparte los criterios de inclusión que caracterizan específicamente a una población.

Por otro lado, se hace necesario indicar que la población estudio, está estructurada por los responsables de la gestión de inventario en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco, bajo el criterio de las adscritas a la Cámara Petrolera del estado Zulia.

Particularmente en la presente investigación se lleva a cabo un censo debido a que la población es finita, de pequeñas dimensiones y accesible debido al tamaño y a la facilidad del investigador de abordarla y desarrollar el estudio sobre la totalidad de los miembros involucrados en la gestión inventario. Considerando esta población finita y de pequeñas dimensiones, se hizo necesario realizar la investigación tomando en cuenta toda la población, esto se denomina Censo Poblacional´

Las mismas se encuentran identificadas en el cuadro No. 1 como se muestra a continuación:

### **CUADRO No. 1**

#### **POBLACIÓN**

| <b>Nº</b> | <b>EMPRESAS</b>               |
|-----------|-------------------------------|
| 1         | Lufkin de Venezuela           |
| 2         | Wood GroupAmesa               |
| 3         | Corporación ESP de Venezuela  |
| 4         | Revinca                       |
| 5         | John Crane de Venezuela (JCV) |
| 6         | Prefaboc                      |

**Fuente :** Elaboración propia, (2014).



A continuación se muestra en el cuadro No. 2 las unidades informantes del presente trabajo bajo estudio:

**CUADRO No. 2**  
**UNIDADES INFORMANTES**

| <b>N°</b> | <b>EMPRESAS</b>               | <b>GERENTE DE INVENTARIO</b> | <b>SUPERVISOR DE INVENTARIO</b> | <b>COORDINADOR DE ALMACÉN</b> |
|-----------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 1         | Lufkin de Venezuela           | 1                            | 1                               | 1                             |
| 2         | Wood GroupAmesa               | 1                            | 1                               | 1                             |
| 3         | Corporación ESP de Venezuela  | 1                            | 1                               | 1                             |
| 4         | Revinca                       | 1                            | 1                               | 1                             |
| 5         | John Crane de Venezuela (JCV) | 1                            | 1                               | 1                             |
| 6         | Prefaboc                      | 1                            | 1                               | 1                             |
|           | <b>TOTAL</b>                  | <b>6</b>                     | <b>6</b>                        | <b>6</b>                      |
|           | <b>TOTAL POBLACIÓN</b>        | <b>18</b>                    |                                 |                               |

**Fuente** :Elaboración propia, (2014).

Con el objeto de obtener en esta investigación el proceso de validación del instrumento, se hizo necesaria la evaluación de cinco (5) jueces expertos en el área de investigación gerencia de operaciones de la maestría Gerencia Empresarial designado por la universidad Privada Dr. Rafael

Belloso Chacín. Todo este procedimiento se hace con el propósito de comprobar si el instrumento aplicar es confiable y si se podría obtener la información precisa y necesaria

En este sentido, se ha construido un cuestionario con (45) Ítems o reactivos Del mismo modo, el cuestionario propuesto está conformado por preguntas cerradas, dicotómicas, las cuales deben ser respondidas basándose en las alternativas de SI y NO.

Así mismo, el proceso de validación no es más que determinar la pertinencia de los ítems con respecto a la variable, e indicadores planteados. El instrumento mencionado se someterá a una evaluación de cada pregunta con relación a su pertinencia con los objetivos, variable, dimensiones e indicadores del trabajo de investigación, así como también la redacción del contenido de las preguntas cerradas del instrumento

**(c) Resultados**

**Tabla n° 1**

**Control en la gestión de inventarios**

| INDICADOR                     | F.A       | %          | F.A       | %          | TOTAL     |             |
|-------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-------------|
|                               | SI        | SI         | NO        | NO         | F.A       | F.R         |
| Establecimiento de estándares | 4         | 24%        | 14        | 76%        | 18        | 100%        |
| Medición de Resultados        | 5         | 30%        | 13        | 70%        | 18        | 100%        |
| Medidas Correctivas           | 5         | 30%        | 13        | 70%        | 18        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>14</b> | <b>84</b>  | <b>40</b> | <b>216</b> | <b>54</b> | <b>300%</b> |
| <b>PROMEDIO</b>               | <b>5</b>  | <b>28%</b> | <b>13</b> | <b>72%</b> | <b>18</b> | <b>100%</b> |

**Fuente :** Elaboración propia, (2014).

Al analizar la tabla n°1 denominada control en la gestión de inventarios se observa el comportamiento de la dimensión control donde se obtuvo mayoría en respuestas negativas para el indicador establecimiento de estándares en un 76% y el 24% de respuestas afirmativas, así mismo se obtuvo en promedio del 70% lo que equivale a trece (13) de las unidades informantes, respuestas negativas para el indicador medición de resultados y medidas correctivas.

### **(c) Discusión**

Los resultados obtenidos para la dimensión control equivalen en promedio a un 72% de respuestas negativas y un 28% de aceptación al indicador. Se hace necesario resaltar que lo obtenido no se asemeja con lo expuesto por el autor Muller (2005) ya que éste expone que los planteamientos sobre el proceso de control de inventario involucran el establecido de estándares, medición de resultados y medidas correctivas. En tal sentido, el control sirve para señalar las desviaciones ocurridas y para proporcionar los medios conducentes a corregir tales desviaciones, orientando mejor la actividad hacia los objetivos deseados.

Así mismo, un adecuado control de inventario asegura la posibilidad de disponer de las cantidades de los materiales que sean necesarios para hacer frente a las exigencias de la operación, evitando al mismo tiempo que sean excesivas. Este mismo autor afirma que, es importante la aplicación del control óptimo ya que su principal propósito es prever y corregir errores y no simplemente registrarlos.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se puede decir que para determinar el control de la gestión de inventario implica, necesariamente se debe comparar lo obtenido con lo esperado, así mismo se evidencia que el control en la gestión de inventarios en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros no es óptimo.

### **Conclusiones**

A lo largo de esta investigación se pudo obtener una serie de aportes, producto de la revisión bibliográfica realizada, y de los aportes provenientes del instrumento de recolección de datos aplicado, el cual bajo lineamientos metodológicos considerados permitieron el desarrollo del presente trabajo de investigación, derivando las siguientes conclusiones.

En lo relacionado a verificar el control en la gestión de inventarios en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco, se concluye que no existen estándares de inspección ni de abastecimiento y que además no se utilizan estándares para medir el deterioro de los materiales en existencia. Seguidamente se observa, que no se mide la ejecución de los procesos en la gestión de inventario, no se evalúan ni se documentan los resultados obtenidos en los procesos involucrados en el área.

Así mismo el 72% de la población considera que no se toman medidas correctivas de manera oportuna, no se mantiene la vigilancia ante cualquier desviación de los objetivos en la gestión del inventario y por último no se informa a todo el personal involucrado sobre las medidas correctivas aplicadas en los procesos. Del mismo modo, se reflejó que el control en la gestión de inventario en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco, no es óptimo, ya que para el 72% de la población existe ausencia de esta dimensión.

### **Referencias Bibliográficas**

Alfalla, R., García, M., Garrido, P., González, M., Sacristán, M. (2008). Introducción a la dirección de operaciones, táctico-operativa. Un enfoque práctico. España. Delta publicaciones. 1era edición.

Chapman, S. (2006) Planificación y control de la producción. México. Pearson Educación.

Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Mexico. 4ta edición. Editorial Mac Graw Hill.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2006). Elementos de la Administración. Enfoque internacional. México. 6ta Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.

Muller, M (2005). Fundamentos de las Administración de Inventarios. Bogotá, Colombia. Editorial Norma.

Munch, L. y García, J. (2006). Fundamentos de administración. México 7ma edición. Editorial Trillas, S.A. de C.V.

Munch, L. (2011). Planeación estratégica. El rumbo hacia el éxito. México. Trillas.

Melinkoff, R. (2005). Los procesos administrativos. Editorial Panapo.

Parra, F. (2008). Gestión de Stocks. Madrid, España. 3era edición. ESIC editorial

Stoner, F., Freeman, E. y Gilbert, D. (2006). Administración. México. Prentice Hall Interamericana.

# PLANIFICACIÓN FINANCIERA A CORTO PLAZO EN LAS EMPRESAS MIXTAS DE LA COSTA ORIENTAL DEL LAGO.

Albis Oldenburg\* Milangela Romero\*\* y Warren Alaña\*\*\*

9JJGH-62

## Resumen

El objetivo de la investigación es analizar la planificación financiera a corto plazo en empresas mixtas de la Costa Oriental del Lago, el estudio es analítico, con diseño, no experimental, transeccional, de campo; bajo el enfoque de autores como Gitman (2013), Besley (2014), entre otros; la población estuvo conformada por 4 gerentes, 51 empleados, mediante estadística descriptiva. Se concluye, existe una alta aplicabilidad de acuerdo a los gerentes del presupuesto de egresos, ingresos, efectivo, así como los estados proforma, logrando que se cumplan las actividades establecidas, generando relación entre lo planificado y los objetivos financieros, desde la perspectiva de los empleados, se evidencia un nivel moderado, afirmando, es necesario se fortalezca su planificación a corto plazo, para que generen mayores resultados.

**Palabras clave:** planificación financiera, corto plazo, empresas mixtas.

## SHORT TERM FINANCIAL PLANNING IN THE JOINT VENTURES OF THE EAST COAST OF THE LAKE

### Abstract

The objective of the research is to analyze short-term financial planning in mixed companies of the East Coast of Lake, the study is analytical, with design, non-experimental, transeccional, field; under the approach of authors such as Gitman (2013), Besley (2014), among others; the population consisted of 4 managers, 51 employees, using descriptive statistics. It is concluded that there is a high applicability according to the managers of the budget of expenditures, income, cash, as well as the proforma states, achieving that the established activities are fulfilled, generating a relation between the planned and the financial objectives, from the perspective of the employees, a moderate level is evidenced, affirming, it is necessary to strengthen its short-term planning, so that they generate greater results.

**Key words:** financial planning, short term, joint ventures.

\*Doctora en el Programa Educación (UNERMB). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcda. En Administración Proyecto Gerencia Industrial. Profesora de las Cátedras Estadística, Finanzas Públicas, Proyectos Industriales. PEII Nivel B, Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDICHT UNERMB. E-mail: albisoldenburg@yahoo.es

\*\*Doctora en el Programa Educación (UNERMB). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB 2010). Lcda. En Administración Proyecto Gerencia Industrial (UNERMB 1999). Profesora en la Cátedra Auditoria Administrativa, Expresión, Comunicación y Lenguaje y Diseño de Proyectos de Investigación, Tesis I (UNERMB). PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDICHT UNERMB. E-mail: milangelaromero@gmail.com

\*\*\*Doctorante en el Programa Educación. MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB, 2010). Licenciado en Administración Mención Gerencia Industrial. TSU en Obras Civiles, Ingeniero Civil. Docente (UNERMB) Profesor de la Catedra Higiene y seguridad industrial. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDICHT-UNERMB. E-mail: walana10@gmail.com

## Introducción

El entorno que determina la economía mundial actual se caracteriza por una creciente interdependencia, la cual facilita la transmisión de eventos tanto favorables como desfavorables en el ámbito económico y financiero, desde incluso lugares distantes geográficamente, a las economías más débiles como consecuencia del proceso de globalización de la sociedad. Indica Levy (2014), que el impacto de las condiciones financieras mundiales obliga a las empresas en general a contar con una exhaustiva planificación de sus actividades financieras, pues de lo contrario, se les dificulta mantenerse estables dentro de un contexto de múltiples cambios.

Dicha planificación facilita a la gerencia financiera, anticiparse y contar con respuestas oportunas ante los eventos sean oportunidades o amenazas, de manera que sea posible contar con una estructura de acciones estratégicas para garantizar la continuidad del negocio. Explica David (2014), que la dirección estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos.

La administración financiera, constituye una clave fundamental para aprovechar los recursos organizacionales o para mejorar la estructura financiera de una organización, dado que tiene como propósito la combinación de los recursos financieros que una empresa posee u obtiene para lograr la maximización de su valor de mercado (Gómez, 2016). Por tal motivo, el administrador o gerente debe conocer y manejar las diversas fuentes de financiamiento que están disponibles para el tipo de negocio que desarrolla.

Al respecto, la supremacía competitiva será función, no sólo del aumento de las utilidades, sino también en su capacidad para innovar, aprender, reaccionar rápidamente y diseñar la infraestructura apropiada para satisfacer las demandas, ejerciendo de esta forma el máximo control sobre su propio destino. En otras palabras, están obligados a ser creativos; pues serán los encargados de adaptar su infraestructura a los cambios y, por tanto deberán saber cómo organizar; sus procesos, para lograr eficiencia de la organización. Sin embargo, es de vital importancia recalcar los diversos factores incidentes en la capacidad de este cambio, y más aún la concordancia existente entre ellos.

Así mismo se destaca la importancia que aporta la planificación financiera considerándose como un arma fundamental con la que cuentan las empresas mixtas durante los procesos de las

tomas de decisiones. Es así como dentro del contexto organizacional la aplicación de mecanismos financieros, ha constituido la clave dentro de la cual los administradores han podido mantenerlas dentro del mercado, logrando mediante una planificación financiera exhaustiva, crear un equilibrio entre los ingresos y egresos que dentro de ella se generan, no obstante, las empresas deben destinar los recursos necesarios para diseñar una planificación financiera adecuada y efectiva.

García (2015) plantea, que dentro de las empresas mixtas de PDVSA, se reflejan ciertas fallas en cuanto a la forma como se ejecutan las actividades de planificación financiera, específicamente dentro del contexto financiero, donde los planes se ejecutan sobre la base de información muy limitada, se evidencian quejas en cuanto a las órdenes de pagos, así como los presupuestos realizados, evidenciándose en determinadas ocasiones poco control sobre la funciones que realiza el personal, de la misma forma, cierto desconocimiento de las nuevas técnicas o programas computarizados para agilizar el trabajo; lo cual genera retrasos y pueden afectar los objetivos organizacionales.

Es en este entorno, donde la planificación financiera se convierte en un aspecto de repercusión en la planificación financiera de las empresas Mixtas, en tanto pudiera representar una alternativa para responder a las exigencias económicas y financieras del contexto, aperturando la posibilidad que el sector construcción pueda aprovechar su potencial de crecimiento, participar financieramente en los distintos escenarios concernientes a la construcción, así como mantener las condiciones financieras y jurídicas apropiadas para incentivar sus operaciones; debido a ello, la presente investigación, se aboca a analizar la planificación financiera a corto plazo en las empresas mixtas de la Costa Oriental del Lago.

## **Desarrollo**

### **a) Fundamentación Teórica:**

#### **Planificación financiera**

De acuerdo a Ortiz (2013), la planificación financiera este proceso descansa en la recopilación y análisis de información interna y externa, mediante el cual se formula, desarrolla y controla la ejecución de las decisiones financieras. A su vez explica que para alcanzar los objetivos asignados a la gerencia financiera esta tiene la obligación de diseñar, establecer y



alimentar el sistema de información requerido para tomar decisiones sustentadas en la objetividad y reducir los riesgos vinculados a la improvisación en el plano financiero.

Por otro lado Gitman (2013), para la planificación financiera es un aspecto importante de las operaciones empresariales por que establece el camino que guía, coordina y controla las acciones de las empresas para alcanzar sus metas financieras. También Brealey y Myers (2015), explican que la planificación financiera es un producto palpable del proceso de una empresa, que presenta la estrategia financiera y prevé sus consecuencias, por medio de balances y aplicaciones de fondos denominados proforma, los cuales sirven de referencia para la evaluación del comportamiento futuro.

En base a lo expuesto anteriormente se puede recolectar que la planificación financiera es un arma de gran importancia con que cuentan las organizaciones en los procesos de toma de decisiones, de acuerdo a que define el rumbo que tiene que seguir una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos financieros mediante un accionar armónico de todos sus integrantes y funciones para lograr la finalidad del buen bienestar financiero de la empresa.

Sobre lo descrito, se puede afirmar que la planificación financiera involucra todas las partes de la empresa y de sus políticas y decisiones acerca de cosas como liquidez, capital de trabajo, inventarios, presupuesto de capital, estructura de capital y dividendo, por lo tanto, es una parte decisiva de la administración financiera.

Es así como Burbano (2011), afirma que la planificación financiera es la primera etapa del sistema presupuestario, debido a que para establecer cuáles serán los requerimientos de las empresas, en cuestiones monetarias, se debe en primera instancia definir cual es el entorno de la empresa, cuales son los resultados de años anteriores en la creación de sus productos, la visualización del mercado, la situación física en que se encuentran los activos que intervienen en la producción o distribución, entre otros, esto con la finalidad de poder dar un margen adecuado en cuestión financiera, de acuerdo a la realidad de la empresa.

### **Planificación financiera a corto plazo**

De acuerdo a Ortega (2013), la planificación financiera a corto plazo, se trata de un plan que contempla un futuro inmediato y los pormenores de lo que la empresa pretende hacer en el

lapso de 12 meses. Por medio de esta aplicación el director financiero podrá visualizar hacia delante, anticipar las eventualidades, prepararse para la contingencia, trazar las actividades además de proporcionar una secuencia ordenada para el logro de los objetivos. También Brealey y Myers (2015), define la planificación financiera a corto plazo como aquel plan que no debe proyectarse por más de 12 meses, y consiste, en asegurar que la empresa disponga de tesorería suficiente o presupuesto para pagar cuentas y para que el endeudamiento y los préstamos a corto plazo se tomen de forma favorable.

Plantea Gitman (2013), que la planificación financiera a corto plazo implica en la evaluación de los movimientos financieros y la situación financiera esperada en un plazo de tiempo máximo de un año. Entre la correlación que tienen los autores de acuerdo a sus diferentes puntos de vista se tiene que los tres convergen que la planificación a corto plazo es la que se enfoca en un periodo rápido y consiste en que la empresa tenga recursos necesarios para sus labores cotidianas. Por tanto, recoger que la planificación financiera a corto plazo es la que consiste en un plan de un año es cual está integrado por la planificación de los diferentes presupuestos integrales de la organización para su funcionamiento diario.

Por ello, El corto plazo está asociado con la composición del activo corriente o circulante: tenencias de efectivo, créditos otorgados a los clientes, nivel de inventario de productos, entre los más sobresalientes, así como con la gestión de las alternativas de financiamiento apropiadas para estos rubros. Son variables de gran relevancia para toda organización, por lo tanto, sus niveles no deben ser producto de la improvisación sino que deben surgir del resultado de un adecuado proceso de planificación y diseño de mecanismos de control.

Por lo tanto, las decisiones financieras de corto plazo se orientan a cubrir la diferencia entre los flujos de entrada y salida de efectivo, ya sea a través de la solicitud fondos en préstamos, manteniendo una reserva de liquidez de títulos negociables, o planificando el cambio de la rotación del inventario, de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

### **Elementos de la planificación financiera**

Para Burbano (2011), la planificación financiera debe basarse en los objetivos y estrategias reales que las empresas puedan lograr a corto y mediano plazo tomando en cuenta el entorno

económico, así como también de una proyección a futuro considerando los factores internos y externos controlables y no controlables en función de diseñar presupuestos acorde a las necesidades actuales.

Por ello, la planificación financiera es de gran importancia en las operaciones de una empresa porque proporciona rutas que guían, coordinan y controlan las acciones de la misma para lograr sus objetivos. Se pueden nombrar dos aspectos clave en este proceso como son la planificación de efectivo la cual consiste en la elaboración de presupuesto de caja de la entidad y la de utilidades que se refiere a la elaboración de estados proforma.

Por otra parte, Gitman (2013), considera importante la planificación financiera ya que uno de los factores de éxito de una empresa consiste en la formulación de una estrategia la cual permitirá saber hacia dónde va, dicha estrategia se basa en la elaboración de los objetivos a corto y a largo plazo, para ello, se plantean los siguientes elementos:

### **Ambiente de control**

Para Estupiñan (2016), el ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. De igual manera, el autor acota que el ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos.

Por otra parte, Coopers y Lybrand (2015), señalan que es el encargado de dar el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados, es decir, es el fundamento de los demás componentes proporcionando, disciplina y estructura. Asimismo, Bermúdez (2011), explica que el ambiente de control reconoce que el personal constituye el fundamento esencial de toda la actividad empresarial, con sus valores éticos y cualidades que influyen el medio o ambiente en el cual actúan. Esto es, el motor que dirige y encausa al ente fundamento de la interacción con los otros cuatro elementos.

En concordancia con lo anterior, se puede concluir que los mismos convergen que el mismo va enfocado a que en la empresa se tenga un clima de influenciado hacia el control de sus empleados por parte de la ética y el compromiso de los mismo hacia la empresas. Para concluir se puede decir que el ambiente de control es el clima de control que surge en la conciencia

individual y grupal de los integrantes de una organización, dada por la influencia de la integridad y valores éticos personales.

### **Evaluación de riesgos**

Afirma Estupiñan (2016), que es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados”. Por otra parte el autor señala que el mismo se refiere a mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. Por otra parte Gibson (2012), explica que la evaluación de riesgos consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos.

Para finalizar Bermúdez (2011), relata que la evaluación de riesgos se fundamentan al señalar los objetivos claros para el debido funcionamiento de la empresa debe ser consistente de los riesgos que entrañan, y determinar la manera de identificarlos, enfrentarlos para neutralizarlos y minimizar su acción. De las evidencias anteriores descritas por los autores se puede concluir que los mismos convergen en que la evaluación de riesgos consiste en la planificación del trazo de objetivos claros que eviten desvíos innecesarios que pueda presentar un riesgo innecesario para el mismo.

Tomando en cuenta anterior, se puede señalar que la evaluación de riesgos es la medición y evaluación de los objetivos empresariales para disminuir ese rango de probabilidad que tienen las cosas de salir de otra manera no favorable a la empresa y su futuro.

### **Actividad de control**

Para Estupiñan (2016), son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Por otro lado Coopers y Lybrand (2014), explican que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo, por medio de las cuales se obtiene la seguridad de que se tomaron las acciones necesarias que permitan dirigir los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad.

Para concluir, Bermúdez (2011), explica que las actividades de control las constituyen las políticas, sistemas y procedimientos definidos por la administración para contrarrestar los riesgos y asegurar el logro de los objetivos empresariales.

Por ello, las actividades de control son un conjunto de políticas, sistemas y procedimientos redactados por la administración de la empresa que mantiene el curso correcto hacia la ejecución de los objetivos de la entidad. En cuanto a lo anteriormente descrito se puede describir como la que se realizan por medio de los trabajadores de una empresa mediante las actividades asignadas a cada uno, las cuales se encuentran reflejadas en las políticas y procedimientos cotidianos de la empresa.

### **Sistemas de información**

Plantea Estupiñán (2016), que los sistemas de información y comunicación para que funcione como componente efectivo de control deben presentar las siguientes características, oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad, estos describe que la comunicación es importante a todos niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

Por otra parte Coopers y Lybrand (2014), consideran que deben identificarse, capturarse y comunicarse la información pertinente en una forma y en un tiempo requerido, permitiendo a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Además el autor explica que los sistemas de información son una importante herramienta estratégica, de acuerdo a que facilitan la generación de reportes contentivos de información operacional y financiera relacionada y cumplimiento que hace posible controlar y operar el negocio.

Para finalizar Bermúdez (2011), relata que la información y comunicación se deriva de la obtención, producción de información y su oportuno y correcto empleo del mismo, los cuales son ayuda incuestionable para la conducción, administración y control de las operaciones”. De acuerdo a lo expuestos anteriormente se concluye que los autores convergen en que la información y comunicación en una empresa es una herramienta muy importante para el flujo de trabajo en las organizaciones como su producción, correcto manejo y su obtención que significara un correcto uso del mismo.

En cuanto a este punto se puede recatar que la información y comunicación es muy importante para el control porque ellas ayudan a la administración de la empresa a tener control más férreo en cuanto a sus actividades conectadas entre toda la organización para poder detectar fallas de una manera más efectiva, además de tener una retroalimentación constante en todos los departamentos de la empresa como parte de esa retroalimentación.

### **Supervisión**

Para Estupiñan (2016), la supervisión y monitoreo están diseñadas para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y limitaciones inherentes al control, sin embargo las condiciones evolucionan, debido tanto a factores externos como internos, provocando que los controles pierdan eficiencia. Por otro lado según Coopers y Lybrand (2014), describe que estos procesos se realizan por medio de actividades de monitoreo, que significa estar actualmente en proceso, y al mismo tiempo se denomina como en tiempo real en la medida que ocurren los acontecimientos.

Para finalizar Bermúdez (2011), explica que la supervisión y monitoreo suscribe en el seguimiento continuo a todo el proceso administrativo y operativo, el cual es definitivo para mejorar el sistema y efectuar las modificaciones que se consideren necesarias.

Por tanto, la supervisión u monitoreo de las actividades de la empresa en el plano financiero es lo más importante dentro de este marco de acuerdo a que esta controla las acciones que se realizan en la empresa por diferentes medios, para evitar desviaciones de los objetivos planteados con anterioridad en el proceso de planificación.

### **b) Métodos**

El presente estudio se inserta dentro del paradigma cuantitativo (positivista) dado que su abordaje se realizó sobre la base de técnicas cuantitativas para el logro del objetivo planteado, ofreciendo un marco en el cual los datos ofrecieron información para su respectivo análisis.

Así mismo, el estudio corresponde a una investigación analítica, se eligió un método de investigación cuantitativo dado que persigue el análisis de datos en función de la variable estudiada, para lo cual no se modificó ni aplicó seguimiento alguno. En tal sentido, el diseño se considera no experimental, de campo y transeccional. La población de este estudio estuvo conformado por los gerentes y empleados de las empresas Mixtas de la Costa Oriental del Lago.

## Cuadro 1.

### Población de estudio

| EMPRESAS     | GERENTES | EMPLEADOS |
|--------------|----------|-----------|
| PETROBOSCAN  | 2        | 12        |
| PETROCABIMAS | 2        | 16        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b> | <b>51</b> |

Fuente: Oldenburg (2016)

Para los fines del estudio se realizó un censo poblacional por ser una población pequeña y de fácil acceso a la información. En el estudio se empleó como instrumento un cuestionario cerrado con 26 ítems, con múltiples alternativas de respuestas (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). El instrumento diseñado fue sometido a un proceso de validación de contenido, a través de la técnica del “Juicio de Expertos”, para calcular la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente de Alpha Cronbach, utilizando para ello el software SPSS, por la ruta del Análisis de Fiabilidad, arrojando un valor de 0.87, el cual se ubica dentro de una confiabilidad alta.

La información suministrada del proceso de recolección de datos a través del cuestionario, fue sometida a un análisis estadístico descriptivo a través de la creación de una tabla para cada una de las preguntas realizadas para obtener el promedio, por cada uno de los ítems, así para reflejar el comportamiento de la variable en estudio, estableciendo las respuestas a los objetivos planteado. Para lograr establecer el comportamiento de los elementos estudiados a través de la media estadística, se desarrolló un baremo el cual permitió categorizar los resultados obtenidos en función al valor establecido.

### Cuadro 2. Baremo de interpretación

| Serie    | Intervalo            | Categoría |
|----------|----------------------|-----------|
| <b>1</b> | $1.00 \geq X < 1.80$ | Muy Baja  |
| <b>2</b> | $1.81 \geq X < 2.61$ | Baja      |

|          |                         |          |
|----------|-------------------------|----------|
| <b>3</b> | $2.62 \geq X < 3.42$    | Moderada |
| <b>4</b> | $3.43 \geq X < 4.23$    | Alta     |
| <b>5</b> | $4.24 \geq X \leq 5.00$ | Muy Alta |

Fuente: Oldenburg (2016)

## Resultados

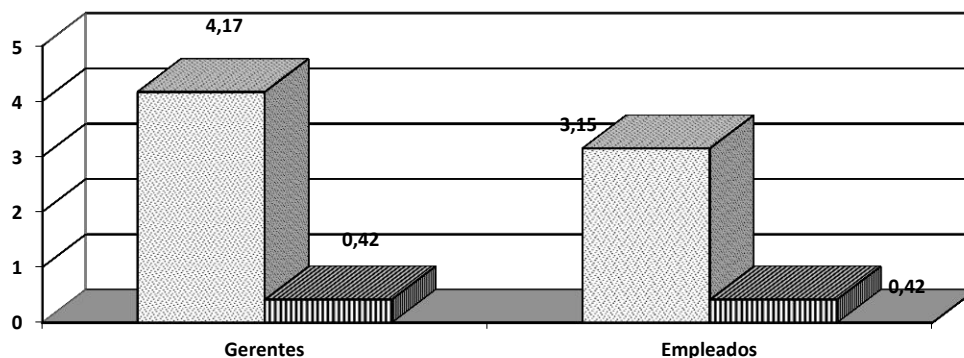
En cuanto al objetivo planteado, orientado a describir la planificación financiera a corto plazo en las empresas Mixtas de la Costa Oriental del Lago, se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 2. Dimensión: Planificación financiera a corto plazo**

| Indicadores             | Gerentes    |             | Empleados       |             |
|-------------------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|
|                         | Promedio    | Desviación  | Promedio        | Desviación  |
| Presupuesto de egresos  | 4,25        | 0,41        | 3,19            | 0,43        |
| Presupuesto de Ingreso  | 4,18        | 0,44        | 3,14            | 0,44        |
| Presupuesto de efectivo | 4,09        | 0,42        | 3,11            | 0,39        |
| Estados de proforma     | 4,14        | 0,41        | 3,17            | 0,41        |
| <b>Promedio general</b> | <b>4,17</b> | <b>0,42</b> | <b>3,15</b>     | <b>0,42</b> |
| <b>Categoría</b>        | <b>Alta</b> |             | <b>Moderada</b> |             |

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a Gerentes y Empleados de las empresas Mixtas analizadas. Oldenburg (2016)





**Gráfico 1. Dimensión: Planificación financiera a corto plazo.** Oldenburg (2016)

Para la Dimensión Planificación financiera a corto plazo, se refleja un promedio para las respuestas de los gerentes de 4.17, con una muy baja dispersión de 0.42; ubicándose en la categoría alta; afirmando que se aplica el presupuesto de egresos, ingresos, efectivo, así como los estados proforma, los cuales son determinante para lograr una planificación financiera efectiva, acorde a las actividades que realizan.

En lo que respecta a la opinión de los empleados, se visualiza un promedio de 3.15, con una muy baja dispersión de 0.42; ubicándose en la categoría moderada, señalando que con este nivel se logra una planificación financiera a corto plazo, la cual debe mejorarse y evaluarse para que genere mayores resultados de acuerdo a sus requerimientos.

De acuerdo a Ortega (2013), la planificación financiera a corto plazo, se trata de un plan que contempla un futuro inmediato y los pormenores de lo que la empresa pretende hacer en el lapso de 12 meses. Por medio de esta aplicación el director financiero podrá visualizar hacia delante, anticipar las eventualidades, prepararse para la contingencia, trazar las actividades además de proporcionar una secuencia ordenada para el logro de los objetivos. También Brealey y Myers (2015), define la planificación financiera a corto plazo como aquel plan que no debe proyectarse por más de 12 meses, y consiste, en asegurar que la empresa disponga de tesorería suficiente o presupuesto para pagar cuentas y para que el endeudamiento y los préstamos a corto plazo se tomen de forma favorable.

## Conclusiones

La planificación financiera constituye una herramienta en la gestión financiera de las organizaciones, logrando fortalecer sus actividades a corto y largo plazo, ejecutando acciones en beneficio de la empresa como del entorno en el cual se desenvuelven. De acuerdo a Ortiz (2013), el proceso de la planificación financiera descansa en la recopilación y análisis de información interna y externa, mediante el se formula, desarrolla y controla la ejecución de las decisiones financieras. A su vez explica que para alcanzar los objetivos asignados a la gerencia financiera esta tiene la obligación de diseñar, establecer y alimentar el sistema de información requerido para tomar decisiones sustentadas en la objetividad y reducir los riesgos vinculados a la improvisación en el plano financiero.

En lo que respecta al objetivo de la investigación, orientado a analizar la planificación financiera a corto plazo en las empresas Mixtas de la Costa Oriental del Lago, se concluye: existe una alta aplicabilidad de acuerdo a la percepción de los gerentes del presupuesto de egresos, ingresos, efectivo, así como los estados proforma, logrando que se cumplan las actividades de acuerdo a lo establecido, generando una relación entre lo que se planifica y los objetivos financieros a lograr, sin embargo, desde la perspectiva de los empleados, se evidencia un nivel moderado, afirmando que es necesario que se fortalezca su planificación a corto plazo, para que generen mayores resultados sobre la base de las actividades realizadas.

## Referencias Bibliográficas

Bermúdez, D. (2011). *Administración Financiera*. México. McGraw Interamericana.

Besley, F. y Brigham E. (2014). *Fundamento de Administración Financiera*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.

Brealey, A. y Myers, E. (2015). *Globalización y sistema financiero*. Fondo editorial de la UNMSM. Perú.

Burbano, J. (2011). *Presupuestos: Enfoque de gestión, planificación y control de recursos*. Tercera edición. Editorial McGraw Hill. México, D.F.

Chávez N. (2010). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: Artes Gráficas

- Chourio, M. (2015). *Planificación financiera a corto plazo en empresas de producción social del estado Zulia*. Trabajo especial de grado. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Cabimas – Zulia.
- Coopers, T. y Lybrand, T. (2015). *Riesgos financieros*. España. Ediciones Universidad de Alicante.
- Estupiñan, C. (2016). *Presupuesto: teoría y práctica*. Editorial Mc Graw Hill. Primera edición. México D.F.
- Gitman, L. (2013). *Gerenciando las finanzas de la empresa*. Editorial Pearson Educación. México.
- Hernández (2014). *Gestión financiera y planificación financiera aplicada a las empresas cooperativas que prestan servicios en el sector petrolero del Municipio Maracaibo*. Trabajo especial de grado. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Venezuela.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (214). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Ortega, A. (2013). *La gestión presupuestaria*. Editorial Prentice Hall México D.F.
- Ortiz, F. (2013). *Gestión empresarial*. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Rincón, T. y Villareal, A. (2015). *Gestión financiera*. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. Quinta Edición. Editorial Limusa. México.
- Van Horne, H. (2013). *Gestión financiera*. Editorial McGraw Hill. México, D.F.

# COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE COACHING

Marianna Boscan \* Kevin Hung \*\*

9JJGH-66

## Resumen

Este artículo tiene como propósito analizar la comunicación efectiva como clave para la implementación del proceso de coaching. El basamento teórico, está diversos autores que sirven como sustento para el desarrollo teórico de la comunicación efectiva como Kreps (2007), Fernández (2006) y Adler y Marquardt (2005). Con respecto al Coaching se utilizaron Whitmore (2007), Robbins (2010) y Jiménez (2005). El tipo de investigación analítica documental, bibliográfica descriptiva. El diseño tipo bibliográfico no experimental. La población es documental. La técnica análisis e interpretación de los datos es la técnica cualitativa de análisis crítico. Por conclusión, la comunicación efectiva es el eje transversal para implementar y aprovechar todos los beneficios de dirección y acompañamiento del coaching en la gerencia moderna.

**Palabras Claves:** Coaching, Comunicación, Gerencia.

## EFFECTIVE COMMUNICATION AS A KEY TO THE IMPLEMENTATION OF ANY COACHING PROCESS

### Abstract

This article aims to analyze effective communication as a key to the implementation of the coaching process. Theoretical basis, are several authors that serve as support for the theoretical development of effective communication as Kreps (2007), Fernández (2006) and Adler and Marquardt (2005). With regard to coaching, we used Whitmore (2007), Robbins (2010) and Jiménez (2005). The type of documentary analytical research, descriptive bibliographical. The non-experimental bibliographic type design. The population is documentary. The technique of analysis and interpretation of data is the qualitative technique of critical analysis. To conclude, effective communication is the transversal axis to implement and take advantage of all the benefits of coaching direction and accompaniment in modern management.

**Keywords:** Coaching, Communication, Management.

\* Doctorante en el programa de ciencias Gerenciales (URBE). MSc. de Gerencia de Empresa (URBE). Lcda. en Relaciones Industriales de (URBE). Correo: mariannaboscan@hotmail.com

\*\* Doctorante en el programa de ciencias Gerenciales (URBE). MSc. de Gerencia de Empresa (URBE). Lcdo. en Relaciones Industriales de (URBE). Correo: kevinhung12@hotmail.com

## **Introducción**

Actualmente el mundo se ha dado cuenta que mantener a su personal motivados y trabajando juntos puede beneficiar de manera notable a cualquier empresa. Es por esto que se han creado diferentes métodos y procesos que pretenden mejorar el estilo de vida de cada ser humano y de cada profesional además de convertirlo en una persona con más competencias y mayor liderazgo. Es interesante de esta manera lograr enlazar la comunicación con un modelo de otro campo y generar competencias comunicativas para que el proceso de Coaching se mantenga a largo plazo.

La comunicación efectiva es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada. Su finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar; actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

Se puede considerar al Coaching como el arte de trabajar con los demás para que ellos obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su actuación. Es una actividad que genera nuevas posibilidades para la acción y permite resultados extraordinarios en el desempeño. Por esta razón las empresas modernas deben considerar al Coaching Gerencial como un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial mediante un gran conjunto de herramientas que ayudan a cubrir el vacío existente entre donde una persona está ahora y donde se desea estar, repercutiendo en todo el funcionamiento de la organización. En la relación de Coaching el coach ayuda al desarrollo personal elevando la conciencia, generando responsabilidad y construyendo auto confianza consiguiendo así romper con las barreras de la comunicación.

El coaching adquiere cada día más importancia, porque estamos enfrentando ritmos de trabajo y exigencias en resultados que no permiten estancarse en complejas evaluaciones del rendimiento pasado, es preferible concentrarse en desbloquear y catapultar el potencial de la persona, para ello un Coach observa, escucha, re-alimenta y presenta alternativas. Es importante que las empresas entiendan que la comunicación es el eje transversal de cualquier proceso dentro de la organización, sobre todo los que tienen incluidos los públicos internos de la organización. Para que el coaching se mantenga y tenga relevancia, la comunicación es completamente necesaria para apoyar y fortalecer los diferentes proyectos durante el proceso en general.

En relación a los planteamientos antes expuestos, se requiere analizar la comunicación efectiva como clave para la implementación del proceso de coaching. Finalmente, el presente

artículo presenta la siguiente estructura: Introducción, Fundamentación teórica, metodológica, Conclusiones y Referencias Bibliográficas.

## **Fundamentación Teórica:**

### **Comunicación Efectiva**

La comunicación efectiva juega un papel importante en las organizaciones, abarcando todas las áreas de la estructura organizacional, permitiendo que se mantenga unida al proporcionar los medios necesarios para la transmisión de información que facilita la realización de las actividades y obtención de los objetivos propuestos por la organización.

Según Moreno (2009) para la comunicación efectiva es importante en la transmisión del mensaje los elementos de integración e interacción en la construcción de una visión compartida que oriente los esfuerzos hacia los mismos objetivos tanto organizacionales como personales. Al respecto, Katz y Kahn (2008, p. 145) establecen que la comunicación efectiva, “es más que solo transmitir información a los empleados requiere de contactos frente a frente en condiciones de apertura y confianza”. Lo que quiere decir, que una verdadera comunicación efectiva, no suele requerir costosos y sofisticados medios de comunicación, sino la disposición de los supervisores (gerentes) a participar en la comunicación frente a frente.

Por su parte, Adler y Marquardt (2005, p. 258), plantea que “es preciso identificar los elementos y factores decisivos en el proceso de la comunicación para así lograr la efectividad, resaltando que es responsabilidad de todos los miembros de una organización, los cuales persiguen un propósito común”, el grado de efectividad de la comunicación puede evaluarse conforme a los resultados esperados.

De acuerdo a las opiniones presentadas de los autores, se puede decir que la comunicación efectiva es un medio que permite el intercambio de información entre todos los miembros de los diversos niveles de la organización, creando un ambiente que contribuya a lograr el cometido de la misma. Ya que la comunicación es un método que sirve para comprometer, convencer, motivar, cambiar opiniones, crear estrategias, facilitar procesos y mejorar ambientes laborales. Se podría decir que la comunicación es un medio efectivo para facilitar las acciones.

Tomando en cuenta la opinión de Kreps (2007, p.315), “las estrategias organizacionales subraya la importancia de la relación individuo frente a las relaciones colectivas entre gestores o directores y trabajadores”; es por ello que los tipos de comunicación en una organización se

refieren a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes, mandatos, señala la importancia de una participación activa, así como una buena comunicación de todos los miembros de la empresa. Igualmente los tipos de comunicación son realizados de modo organizado por cada organización o sus representantes, dirigida a las personas o grupos del entorno social en el que se desarrolla su actividad.

Según Moreno (2009) Existen dos grandes clasificaciones de la comunicación: la comunicación interna y la externa. La comunicación externa es aquella que se da de la organización hacia el exterior como puede ser la comunicación con clientes, proveedores, intermediarios, competencia, Medios de comunicación, público en general, que puede llevarla a cabo cualquier integrante de la organización. La comunicación interna es la que se desarrolla al interior de la organización y constituye básicamente el pilar. Y plantea que en razón de sus canales y contenidos: puede ser formal e informal.

#### **(a) Comunicación Formal**

Según Kreps (2007, p.97) la comunicación formal “es aquella cuyo contenido está referido a aspectos laborales”. En general, ésta comunicación utiliza la escritura como medio (comunicados, memorándums, circulares, entre otros), la velocidad de esta comunicación es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas. No obstante, la comunicación formal es la preferida por las organizaciones, permite la transmisión y asimilación de informaciones, mediante canales establecidos de comunicación tales como el buzón de sugerencias, revistas institucionales, reuniones formales de trabajo, boletines u otros que permiten la divulgación de información.

Por otro lado, esta información al ser difundida de manera programada, calculada por la organización, es decir, que la información no se filtrará que puedan generar problemas o molestias; este tipo de comunicación permite definir las reglas de comunicación estables en la empresa.

#### **(b) Comunicación Informal**

Para Kreps (2007, p.81) la comunicación informal, “constituye la mayor parte de la comunicación que se establece dentro de una organización”; un rumor que empieza en una conversación, que vaya corriendo por las distintas áreas, de boca en boca y por tanto, se vaya

modificando el mensaje original por las diversas interpretaciones que cada receptor le dé al mensaje, puede llevar a crear conflictos en muchos casos, debido a que la información informal no ésta medida ni presupuestada por la organización, por su forma ágil de propagarse se puede convertir en un verdadero problema, una fuente de futuros conflictos.

De igual forma, es mediante los canales informales de comunicación que los trabajadores expresan más claramente sus necesidades, ambiciones, deseos, opiniones sobre determinados temas referentes a las organizaciones; entonces estos canales informales se vuelven una gran oportunidad para conocer con mayor precisión a los empleados, para detectar errores de comunicación formal, mejorar canales y poder establecer un plan de contingencia para determinar problemas comunes.

### **(c) Comunicación Interna**

Para aumentar la eficacia del equipo directivo, los miembros de la organización deben estar informados, conocer los diferentes aspectos de la institución, su misión, filosofía, valores, estrategia, se siente parte de ella, por consiguiente, están dispuestos a dar todo de sí mismos. Además, la comunicación interna ayuda a reducir la incertidumbre, a prevenir el temido rumor, un elemento muy peligroso para las empresas.

Al respecto, la comunicación interna de acuerdo a los planteamientos de Fernández (2006), siempre ha existido en todo tipo de organización, sobre todo en aquellas empresas preocupadas por la calidad y a las que se califica como excelentes. Sin embargo, está considerada como una herramienta de gestión y es un signo de modernidad como el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la empresa; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas.

### **(d) Comunicación Externa**

Esta tiene que ver con los públicos externos, es decir, consumidores, representantes o distribuidores, proveedores, agencias gubernamentales y legislaciones. Según Fernández (2006, p.89), la comunicación externa “es la trasmisión, recepción de datos, pautas, imágenes, referida a la organización y a su contexto”. Es decir, consiste en dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes.

Por ello, la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de



ciertas necesidades de status y prestigio de sus empleados. Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante, preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementando así su sentido de pertenencia.

### **Factores de la Comunicación**

En algunas organizaciones, los administradores se refieren frecuentemente a las fallas de la comunicación como uno de los problemas más importantes dentro de las mismas. Por tanto, Adler y Marquardt (2005, p. 129) expone que “las barreras de la comunicación pueden estar presentes en algunos de los elementos que intervienen en el proceso comunicacional: en el emisor, en la transmisión del mensaje, en el receptor o en la retroalimentación”.

Existen factores que condicionan a través de la filtración, percepción selectiva y las emociones, la forma en que circula la comunicación, reforzando la influencia de la gerencia en una organización.

#### **(a) Filtración**

Todo directivo debe estar bien informado, por lo cual debe idear una comunicación continua para generar confianza, desarrollando así una positiva actividad de comunicación. La claridad del mensaje surge de la facilidad, como el receptor lo comprenda y regresa, de allí, uno de los fines de la comunicación, es lograr el bienestar del personal, en la ejecución de las actividades plasmadas en los planes organizacionales, cuando se le informa con un lenguaje preciso y concreto evitando confusiones.

La filtración es la manera de informar a todo el personal, lo que se percibe en ese momento, según Chiavenato (2007, p. 124). “esta debe realizarse para fundamentar todos los mensajes que son emitidos para fomentar el desarrollo de los objetivos de la organización, logrando la filtración del mismo”. En este sentido, la comunicación efectiva mediante la filtración origina confianza en los individuos, ya que se les informa la dirección que estos deben seguir, de manera concreta y precisa. De allí, que este garantiza unas relaciones interpersonales y organizacionales efectivas ahorrando tiempo y facilitando la coordinación de las tareas, en la confección de los objetivos planteados, para llegar a las metas.

#### **(b) Percepción Selectiva.**

La percepción selectiva de la comunicación está referida, al proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen del mundo con significado. Es por ello, que el proceso de recibir, organizar y dar significativos a la información o estímulos detectados por los cinco sentidos recibe el nombre de percepción selectiva.

Para Chiavenato (2007) la percepción selectiva se establece en el receptor y este ve, escucha e informa los mensajes dados dependiendo de las necesidades que los envuelven. Este debe realizar un registro de todas las informaciones recibidas para ayudar a la planificación del Gerente. En este sentido, la percepción, es la forma en que cada persona capta la comunicación a manera individual de acuerdo a los estímulos brindados por el ambiente que los rodea, ya sean las necesidades, carencias, temores, valores culturales de cada individuo.

### **(c) Emociones**

Al respecto, las emociones dan un aspecto a una decisión mental que actúan en la manera de ver las cosas, como el entorno o las cosas que nos rodea en el ambiente. Por lo cual, es evidente que los gerentes les interesan que el comportamiento organizacional de la empresa reine un clima de armonía en la naturaleza de las actitudes de su personal y en su trayectoria como profesional que contribuya a una positiva satisfacción laboral.

Para Robbins y Coulter (2007, p.214), “la manera como se siente el receptor al recibir el mensaje influye en la forma como lo interpreta”. Con frecuencia se puede interpretar el mismo mensaje de diferentes maneras, dependiendo del estado emocional del receptor. Durante mucho tiempo las emociones han sido consideradas poco importantes y siempre se le han dado más relevancia a la parte más racional del ser humano.

### **Coaching**

El coaching es un sistema de liderazgo integral, un conjunto de principios de direccionamiento humano y empresarial hacia el logro de resultados que vinculado de manera especial para la identificación de los talentos, técnicas para el entrenamiento en el trabajo, es una supervisión estructurada a la gente en su contexto de actuación, creación de espíritu para trabajar en equipo, cambia la forma de hacer las cosas en el día a día

empresarial, mejora la calidad integral en el proceso total requerido para satisfacción de clientes.

Para Jiménez (2005) en el coaching el individuo es sumamente importante como tal, y por eso se trabaja desde esquemas interiores claves para su desarrollo personal, para poder potencializar sus habilidades y competencias que le sirvan para afrontar las diferentes eventualidades que el entorno le presenta. Lograr un excelente desempeño es lo primero para el coaching, así mismo como en el campo deportivo, el principal objetivo del coach es lograr que su entrenado o deportista alcance el éxito.

Por tanto, un proceso de coaching es de acompañamiento donde el coach ayuda al coachee (cliente) a cumplir sus objetivos. El coach no da soluciones sino que a través de sus preguntas con la reflexión facilitan la respuesta en el interior del coachee y gracias a este proceso, aflora a la consciencia de una manera más rápida que si el coachee lo hubiera hecho solo.

Para Whitmore (2007), el coaching es una manera de desbloquear las potencialidades del individuo para obtener un excelente rendimiento, colaborando con ellos para aprender a aprender en vez de enseñarles; razón por la cual él dice que el coaching es descubrir y actualizar el potencial de una persona. Visto así, el coaching profesional desde el punto de vista gerencial surge como por la inquietud de consultores organizacionales en buscar nuevas herramientas de motivación, encontrando en el deporte, que la gente se siente profundamente inspirada por lo que hace, al punto de generar un sentido de pertenencia y una dinámica de trabajo que les permita superar sus propios promedios, atributos de los cuales carecían por completo la mayoría de las organizaciones.

### **Características del Coaching**

Para Robbins (2010) el coaching es un conjunto integrado de acciones cuya finalidad es mejorar el rendimiento de una persona, brindándole las herramientas necesarias para contribuir con sus habilidades dentro de la organización, mediante la comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, entre otros; por ello, se utiliza con frecuencia para mejorar características personales como impacto o asertividad.

El arte del coaching requiere una práctica y toda una serie de distinciones que este libro no pretende aportar; ahora bien, la práctica continuada y la utilización del

marco que proporcione el cambio de juego como espacio ideal para integrar todas sus habilidades intactas y adquiridas, mas las futuras previstas, si te garantizan que estas se integren en una forma unificada que potencie cuánticamente sus resultados y te habilite a través de la práctica frecuente, con la congruencia y maestría necesarias para alcanzar una vida personal y profesional cada vez más plena.

Plantea León (2010) que como coaches, acceder a la maestría significa servir de una creciente congruencia interna que permita funcionar desde la competencia inconsciente en la que, además de integrarse y expresarse en su máximo nivel las habilidades aprendidas, accedan a ese manejo de la incertidumbre y la complejidad que supone coacher o liderar de alguna forma a otros, desde un estado de no saber y muchas veces no hacer.

### **Fundamentos del Coaching Empresarial**

Muchas compañías han comenzado a introducir los sistemas del coaching como estrategia para su competitividad global. En el mundo de los negocios actual, solo aquellas empresas que estén comprometidas a innovar son las que podrán mantenerse competitivas en el mercado actual. Según Salazar (2005) Se necesitan generar nuevos paradigmas que ayuden a crear una organización ganadora que incluya:

- (i) Perfeccionamiento de una nueva filosofía de desarrollo humano.
- (ii) Creación de la transferencia de estrategias de aprendizaje.
- (iii) Utilización de los profesionales de desarrollo humano como consultores internos y (iv) responsables del desempeño de los sistemas gerenciales.
- (v) Estímulo de las relaciones de los empleados creando una actitud de propietarios
- (vi) Utilización de los gerentes como coaches de desempeño.
- (vii) Creación de autoestima de los empleados y grupos.
- (viii) Identificación de estrategias de recompensa que motiven a los empleados a mejorar su compromiso y lograr resultados.

Para que pueda existir un coaching efectivo en las organizaciones, se debe tener en cuenta algunos aspectos intrínsecos al ser humano, ya que se debe entender que el coach es un ser humano con aciertos y debilidades. Dentro de ellos se destaca:

**(a) Resultados:** El coaching es un proceso orientado a resultados y que tiene como consecuencia la mejora continua del desempeño, ya sea individual o grupal.

**(b) Disciplina:** El coaching es una interacción disciplinaria. A fin de lograr la meta de la mejora continua, un coach debe ser lo suficientemente disciplinado como para crear las condiciones esenciales, aprender, desarrollar y utilizar las habilidades críticas y manejar adecuadamente una conversación de coaching.

**(c) Entrenamiento:** Para emprender conversaciones de coaching reales, se requiere de entrenamientos. No basta el conocimiento intuitivo o la simple memorización de ideas y conceptos, ya que esto no garantiza que se lleve a cabo conversaciones orientadas a mejorar el desempeño.

### **Modalidades de Coaching**

Las modalidades de coaching con las que se suele intervenir en las organizaciones según las necesidades que estas tengan, frente a diferentes procesos en la organización, en los que el coaching es una herramienta fundamental para la eficiencia de esta, para Whitmore (2007) son las siguientes:

- “Coaching personalizado (sesiones de desarrollo directivo)
- Coaching grupal (dinamización de equipos)
- Formación en Coaching (desarrollo de competencias de coach)

Las sesiones de coaching personalizado o desarrollo directivo abordan situaciones de ayuda o desarrollo del potencial de directivos. Las razones de intervención más habituales suelen ser: toma de decisiones, conflictos, estrés, búsqueda de recursos, desarrollo de competencias, apoyo a promociones, etc. Pueden ser sesiones de un minuto, o de forma espontánea, puesto que la idea es lograr que el coaching se convierta en el diario vivir de la empresa y con una simple pregunta, desarrollar habilidades en los empleados, para eficiencia en los procesos de esta.

Las sesiones de coaching grupal tienen por objetivo dinamizar a un grupo de personas o directivos. Las intervenciones más habituales pueden ser: solución de problemas, sesiones de creatividad, conflictos, etc. Tanto mas conciente sea un equipo tanto individual como colectivamente, mejor será su desempeño. Las decisiones dentro del equipo deben ser tomadas por todos los miembros de este, siendo el líder quien las suministra y democráticamente se toma la decisión a adoptar.

Finalmente las acciones de formación en coaching permiten desarrollar en los participantes (mandos y directivos) las competencias de coach para que sepan impulsar el potencial de sus colaboradores y mejorar su rendimiento.

### **Comunicación Efectiva y Coaching**

En la toma de consciencia de que en el mundo actual aquello que no se comunica, no existe. La tecnología y los canales sociales han abierto la posibilidad a cualquiera de tener una gran notoriedad. Este es un momento donde empresas y personas deben comunicarse excepcionalmente para llegar a nuestros públicos y ser visibles para ellos. En el ámbito del Coaching, lo que pesa son los valores en la toma de consciencia de los empleados. Es importante detectar cómo se pueden percibir cuestiones que, deslavazadamente, ya están rondando en su interior.

Resulta tremendamente eficaz trabajar con el equipo directivo en esa toma de consciencia. Porque no es que no se confíe en la importancia de la comunicación organizacional, sino que, en la mayoría de los casos, la información no está integrada. De esta manera, el Coaching actúa como un elemento integrador a través de esa toma de consciencia que se produce al juntar todas esas piezas del rompecabezas que están dispersas en el interior de cada uno.

Por esta razón la comunicación efectiva es clave para la implementación de cualquier proceso de coaching, debido a que este tipo de acompañamiento requiere romper diversas barreras que dificultan el proceso comunicativo en las organizaciones, partiendo de esto, todas las practicas de coaching tienen efecto en el modo de transmitir información de las personas, por esta razón servirá como una fuente de mejoramiento continuo en cuanto a las formas de expresión y comprensión de mensajes dentro de la empresa y en el ámbito personal de cada uno de los participantes de estas sesiones.

### **Metodología**

El tipo de investigación analítica documental, bibliográfica descriptiva Chávez, (2007) considera un estudio documental, cuando la finalidad de la investigación es recolectar información a partir de documentos escritos susceptibles de ser analizados. El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental, la investigación es transeccional, puesto que los datos se analizaron e interpretaron en un solo momento, la población es netamente

documental. La técnica utilizada para el análisis e interpretación de los datos es la técnica cualitativa de análisis crítico. Puesto que se tomaron estudios que recogen todo aquello último y novedoso a través de libro, artículos científicos, así como consultas en línea.

En tal sentido, para Arias (2012) la investigación documental es definida como un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Por otro lado, el tipo de investigación, es documental, porque se orientó a recolectar información a partir de los documentos escritos susceptibles de ser analizados, realizando evaluaciones precisas para determinar el comportamiento de las variables objeto de estudio. Al respecto, de la investigación documental o bibliografía plantea Bunge (2003) constituye un procedimiento científico sistemático de indagación, recolección organización, interpretación y presentación de datos e información alrededor de una estrategia de análisis de documentos. De igual manera, Bavaresco (2006), indica que ésta permite el conocimiento previo o bien el soporte documental o bibliográfico vinculante al tema objeto de estudio, conociéndose los antecedentes y quienes han escrito sobre el tema.

El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental. Sabino (2002) dice que el diseño de tipo bibliográfico no experimental, se refiere a que los datos e informaciones que se emplean proceden de documentos escritos. En los diseños bibliográficos los datos ya han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes, los cuales son considerados documentos; también pueden provenir de fuentes originales pasados de información de primera mano.

En el mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2010) expone que se está en presencia de una investigación no experimental, toda vez que la misma se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes. Lo que se hace realmente es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, en su realidad, para después de analizarlos.

## **Conclusiones**

En el mundo organizacional, la comunicación efectiva es un medio utilizado en los diversos procesos administrativos, esto radica en la relación directa con la función de gerencia, de manera que puede decirse, que la comunicación efectiva, es una transferencia de información.

En este sentido, la comunicación permite la interacción e integración de los recursos humanos y la misma es efectiva, cuando genera cambios de conductas, información productiva y lograr las metas. Además, debe ser un proceso que ocurre entre los miembros en forma colectiva, hacia la unificación de la organización en el ámbito social.

Existen dos características del proceso de comunicación que son fundamentales para un coaching de calidad: las técnicas de escucha y de formulación de preguntas. La eficacia de las técnicas de comunicación está en función de la propia eficacia interpersonal del individuo. Entre las técnicas o cualidades interpersonales, figura la franqueza, la confianza, la igualdad y la sinceridad. El coach tiene que establecer un clima en el que su cliente se sienta confiado para expresar sus opiniones, sentimientos, ideas y dudas.

Finalmente, es importante que las empresas entiendan que la comunicación es el eje transversal de cualquier proceso dentro de la organización, sobre todo los que tienen incluidos los públicos internos de la organización. Para que el coaching se mantenga y tenga relevancia, la comunicación es completamente necesaria para apoyar y fortalecer los diferentes proyectos durante el proceso en general

### **Referencias Bibliográficas**

- Arias, F (2012). **El Proyecto de Investigación**. Sexta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Armstrong, M. (2006). **Human Resource Management Practice**. Décima Edición. USA: Editorial Kogan.
- Bavaresco, A. (2006). **Proceso metodológico en la investigación. Como hacer un diseño de investigación**. Quinta edición. Maracaibo: Editorial de la universidad del Zulia.
- Bunge, M. (2003). **Tendencias, Ciencias y Metodología**. España: Editorial Siglo XXI editores, s.a.
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. (2ª Ed.). Maracaibo: Universal.
- Chiavenato, I (2007). **Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones**. Octava edición. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación**. Quinta edición. México. McGraw Hill.



Jiménez, A. (2005). **Administración de Recursos Humanos**. México: Editorial Pearson Educación.

León, A. (2010). **Administración de recursos humanos**. México, D.F.: Editorial Prentice Hall Pearson.

Moreno, L. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una Visión Compartida. Culcyt.

Robbins, S. (2010). **Comportamiento Organizacional**. México: Editorial Pearson Educación.

Robbins, S. y Coulter, M. (2007). **Administración**. Octava edición. México: Pearson Educación.

Sabino, C. (2002). **¿Cómo hacer una Tesis?** Panapo. Caracas: Editorial.

Salazar Triviño G.(2005). **Coaching en acción**. Bogota: Editorial Mc Graw Hill

Whitmore, A. (2007). **Administración de personal**. México, D.F.VG: Editorial McGraw Hill

# PLANIFICACIÓN EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN EL SECTOR INDUSTRIAL

Elisa Silva \* Luis Morales \*\* Nayla Farage \*\*\*

9JJGH-77

## Resumen

Se tuvo como propósito describir la planificación en la gestión de inventarios en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros en el Municipio San Francisco. Estuvo soportada por Muller (2005) principalmente. Se tipificó como descriptiva, de campo y no experimental, de tipo transaccional. Como técnica de recolección de datos, se utilizó un cuestionario conformado por cuarenta y cinco (45) ítems, con preguntas dicotómicas, validados a través del juicio de cinco (5) expertos. La confiabilidad arrojó como resultado un valor de 0,93 altamente confiable. Los resultados obtenidos fueron procesados bajo estadísticas descriptivas utilizando el análisis frecuencial, porcentual y promedio, donde se evidencia que la planificación en la gestión de inventarios presenta deficiencias de urgente atención, lo cual sirvió de referencia para generar recomendaciones

Palabras claves: planificación, gestión, inventarios

## PLANNING IN THE MANAGEMENT OF INVENTORIES IN THE INDUSTRIAL SECTOR

### Abstract

The purpose was to describe the planning in the management of inventories in the plants manufacturing parts and equipment in the San Francisco Municipality. It was supported by Muller (2005) mainly. It was typified as descriptive, field and non-experimental, of transactional type. As a data collection technique, a questionnaire was used consisting of forty-five (45) items, with dichotomous questions validated through the judgment of five (5) experts. Reliability resulted in a highly reliable value of 0.93. The results obtained were processed under descriptive statistics using the frequency, percentage and average analysis, where it is evident that the management in the inventory management presents deficiencies, which served as a reference to generate recommendations

**Key words:** planning, management, inventories

\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Lcda. en Administración de Empresas (URBE). Ejecutivo de Negocios (BOD). [elisav.silvaf@gmail.com](mailto:elisav.silvaf@gmail.com).

\*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Lcdo. en Contaduría Pública (URBE). Profesor en la Cátedra Costos I y Laboratorio de Costos en la URBE. Miembro del Comité Académico adscrito a la Escuela de Contaduría Pública de la URBE. [lgmorales@urbe.edu.ve](mailto:lgmorales@urbe.edu.ve)

\*\* \* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). Esp. En Derecho del Trabajo y Seguridad Social (URU). Abogada. Consultoría Jurídica (INVERAVICA, Huevos Kiri) naylafare@gmail.com.

### Introducción

Actualmente en la República Bolivariana de Venezuela las organizaciones se han visto afectadas por los constantes cambios presentados en la economía, es por ello que éstas se han visto en la necesidad de operar bajo condiciones especiales de calidad. Dentro del ambiente de la manufactura es cada vez más apremiante alcanzar niveles altos de rentabilidad, el proceso operativo y productivo de éstas debe basarse en la excelencia, con el único fin de participar en el mercado y mantener su posición en el mismo.

Por tal motivo, las empresas se han dedicado a comprender la importancia de estos cambios, estableciéndolos consecuentemente como un criterio para el desarrollo de las organizaciones, dirigiendo sus esfuerzos hacia el efectivo manejo de sus operaciones más rentables, además de aquellas que permitan maximizar la eficiencia de las gestiones realizadas con respecto a sus recursos técnicos, económicos y humanos, lo que ha originado la necesidad de establecer controles en sus procesos con el objetivo de reducir el riesgo de pérdidas y mejorar la utilización de los recursos.

Así mismo uno de los aspectos más trascendentales para la mayoría de plantas fabricadoras, es la asignación de actividades que se proponen al momento de gestionar inventarios, ya que operan con numerosos productos y la organización necesita tener información apta, confiable y exacta sobre el costo de sus materiales, precio, cantidad de pedido, entre otros, para la correcta toma de decisiones. Por tal motivo, resulta imprescindible el buen manejo de los inventarios dentro de la empresa, las herramientas, medidas y políticas adoptadas son fundamentales para mantenerse en un mercado.

En tal sentido, la planificación del inventario se ha representado en las organizaciones como un punto álgido de gerencia empresarial debido a que es un componente fundamental de la productividad, evidenciándose que en mercados altamente competitivos, las compañías deben trabajar con inventarios cada vez más bajos y con niveles de servicios cada vez más altos. En este sentido se hace necesario describir la planificación de inventarios en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco

## Desarrollo

### (a) **Fundamentación teórica**

Para abordar la temática es de gran relevancia recolectar información que permita diferir entre las diferentes aristas planteadas y que de alguna manera van a contribuir a dar fundamento al estudio a desarrollar. A continuación se presenta una visión teórica amplia de cómo se encuentra estructurada la fundamentación teórica de la presente investigación, considerando a su vez el criterio de varios autores.

### **Planificación**

Enfocándose sobre la planeación en general, Chiavenato (2006), indica que la planeación implica establecer aquello que pretende realizar la organización en el futuro y definir la forma como debe realizarlo. Por esta razón, la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarias para alcanzarlos de manera adecuada. Gracias a la planificación, el administrador o gerente se guía por los objetivos buscados y las acciones necesarias para conseguirlos, basado en algún método, plan o lógica, en vez de dejar todo al azar.

Así mismo, Stoner, Freeman y Gilbert (2006), sostienen que es el proceso administrativo de escoger y realizar los mejores métodos para satisfacer las determinadas políticas y lograr objetivos. Es decir, es entender el objeto, evaluar la situación, considerar diferentes acciones que podrán realizarse y escoger la mejor. La planificación involucra la idea central de racionalidad, entendiéndose como tal, el hecho de que existiendo una multitud de posibilidades de acción se elija correctamente cuales son las mejores alternativas.

Del mismo modo, el autor antes citado agrega que la planificación comprende un ordenamiento racional de los recursos, tras objetivos precisos, e implica una formulación y ejecución en síntesis armónica. Es último esta dirigido a refutar algunas concepciones erróneas, sustentadas por quienes consideran la planificación como la simple formulación de la misma y desestiman la ejecución.

Aplicada a la gestión inventario según Muller (2005) es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, la planeación es la función motora ya que analiza los diferentes cursos alternativos de acción y selecciona el que sea más adecuado, también porque establece políticas o lineamientos. Asimismo, permite elaborar planes a corto,

mediano y largo plazo, y los coordina con los planes de otras áreas (ventas, finanzas, producción).

Así mismo, según el antes mencionado autor estos planes permitirán conocer la cantidad y las fechas en que ha de comprarse la materia prima, darán cuenta del personal necesario para la producción y del número de turnos que deberán ser trabajados, anticipar la producción de productos estacionales, evaluar la capacidad instalada de la planta, proveer los elementos financieros y otras muchas consideraciones enfocadas a la optimización de las utilidades.

Todo lo antes mencionado, permite afirmar que la planificación está configurada por diversos elementos los cuales incluyen la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias, como componentes que proceden y presiden la acción, siendo dicho proceso continuo, en el cual se establecen los pasos a seguir y las acciones a encaminar.

## **Misión**

Koontz y Weihrich (2006) refiere que la misión es un término clave en la planificación que implica un propósito duradero que distingue una empresa de otra. La formulación de una misión identifica el alcance de las operaciones de una empresa en los aspectos relacionados con la materia de interés. La formulación de la misión incorpora la filosofía de los líderes de la organización. En el proceso de planificación es prioritaria una formulación clara y significativa que describa los valores y lineamientos de una empresa en cada una de las áreas operacionales.

Por su parte, Munch (2011) afirma que la misión comprende la constitución de la motivación, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, aquello que pretende hacer, y para quién lo va a hacer. Dicha misión es influenciada en momentos concretos como la historia de la organización, preferencias de la gerencia, los factores externos, los recursos disponibles y capacidades distintivas.

En tal sentido, Muller (2005) define a la misión como la razón de ser de la empresa, departamento o labor determinada, condiciona sus actividades presentes y futuras, abarca los principios de operación, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones, también plantea que es necesario considerar una orientación o visión para ubicarse en la necesidad de ejecutar la actividad técnico-gerencial para asumir la función de dirigir la

gerencia de inventario, administrando la disponibilidad en almacén, equipos en los procesos productivos y de servicios en general sobre la base de evaluación de resultados, provenientes de herramientas estadísticas.

Por tanto, se deduce de las opiniones antes expresadas por los autores mencionados, que la misión comprende la razón de ser de las empresas, en la cual se expresa su actividad, finalidad, cometido, metas y objetivos trazados, en función de diversos ámbitos, tanto operacionales, económicos, productivos, de mercado, entre otros, siendo considerado como el propósito fundamental que guía las acciones dentro de la administración.

## **Visión**

Melinkoff (2005) señala que la visión comprende la enunciación del futuro que se pretende obtener a través de la aplicación de estrategias. Adjudica dirección a las acciones a mediano y largo plazo, integrando los esfuerzos del personal en torno al alcance de las metas y objetivos empresariales. La visión como declaración a futuro, debe estar en correspondencia con los objetivos que guían las organizaciones. En este sentido, afirma que la visión como camino al cual se dirige la empresa a largo plazo, debe servir de rumbo y aliciente para orientar los objetivos y decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Así mismo Koontz y Weihrich (2006) señala que la visión está relacionada con la definición estructural-funcional de la organización y hacia donde ha de dirigirse, para identificar los mejores escenarios y proporcionar un claro camino a largo plazo, para la definición del tipo de empresa y estimular internamente una visión compartida, con el objetivo de reafirmar el verdadero propósito estratégico. La respuesta a estas situaciones, reafirmará que la visión estratégica es un mapa de caminos adecuados hacia el futuro para alcanzar su destino y la posición que pretende ocupar y las competencias que es necesario desarrollar.

Para los mismos autores es una exposición clara sobre hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en el cuál se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, entre otros.

Así mismo, Munch (2011) asegura que la visión es un conjunto de ideas gerenciales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es quiere ser en el futuro. La visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la compañía,

debe ser amplia e inspiradora, conocida por todos e integrar al equipo gerencial a su alrededor. El alcance de la visión requiere líderes para su definición y para su cabal realización.

Aplicado a la gestión de inventario, para Muller (2005) la visión, de manera simple, es el sueño de la organización, la inspiración máxima a la cual se quiere llegar, la meta ambiciosa por alcanzar en el futuro. Así mismo señala la importancia de considerar en la planificación la visión como parte de las metas del funcionamiento operacional futuro del departamento, con el fin de establecer medidas de control y de gestión en el área de inventario, enfocados en lograr los propósitos de desarrollo. Dicha visión debe ser difundida en el personal.

En base a lo expuesto por los autores, puede entenderse la visión como el propósito a futuro, el cual abarca los planes de desarrollo de las empresas, incluyendo los proyectos considerados para abordar eficientemente el escenario, considerando las posibles necesidades y requerimientos de su mercado, estableciendo formas de darle eficiente respuesta en el futuro.

## **Políticas**

Melinkoff (2005) afirma que las políticas constituyen una norma de acción, son un conjunto de reglas y de orientaciones que delimitan la acción administrativa. Son la guía esencial que conduce las actividades hacia los fines y objetivos. Las políticas expresan de manera general los fines. Las políticas tienen su origen en las directivas, o mejor, le sirven de marco para su formulación, pero las primeras son más concretas, menos generales y más particulares, se circunscriben a algo específico.

De igual manera, Munch (2011) afirma que son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. En tal sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, siendo establecidas en función de éstas.

En ocasiones, se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberán seguir o evitar en situaciones específicas el personal de la empresa, de tal manera que, mientras las reglas son estrictas las políticas son flexibles.

En cuanto a las políticas de la gestión de inventario Muller (2005) afirma, que son el conjunto de lineamientos enfocados en lograr la óptima ejecución de los procesos involucrados. La

administración de las empresas debe proveer las herramientas para ayudar a la alta gerencia en la aplicación, cumplimiento y difusión de las políticas, a fin de soportar la toma de decisiones razonables y defendibles. Estas políticas deben caracterizarse por ser amplias, dinámicas y flexibles para adaptarse a los cambios sociales, así mismo deben ser conocidas por el personal dedicado al área de inventario.

Así mismo, según Muller (2005) ese carácter dinámico, amplio y general, que es propio de las políticas, es lo que las diferencia de una simple regla, aunque una política envuelve un conjunto de reglas, pues tiene un cierto rigor, exactitud y continuidad en su aplicación.

De lo anterior, se puede deducir que las políticas constituyen los lineamientos a seguir en las organizaciones, las cuales emanan de los más altos niveles organizacionales, pero que deben ser divulgadas o difundidas para el manejo de la totalidad del personal, en tanto guían las acciones de los trabajadores en sus actividades laborales.

### **Objetivos**

Para el autor Melinkoff (2005) los objetivos comprenden los propósitos fundamentales a lograr en una organización y deben estar formulados de manera clara y precisa, en tanto marcan un curso a seguir, permiten la sinergia, sirven para la evaluación, establecen grados de importancia, disminuyen la incertidumbre, reducen los conflictos, estimulan su ejercicio, sirviendo para la asignación de recursos así como para el diseño de puestos. La organización requiere formular objetivos en tanto los mismos representan la medida importante para el desempeño organizacional y gerencial. Destaca que los objetivos formulados de manera inapropiada, pueden comprometer la competitividad de la empresa.

Por su parte, Munch (2011) afirma que los objetivos implican los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo y operacionalización concreta de su misión y visión. Estos objetivos por tener carácter global, deben cubrir e involucrar a toda la organización, por lo cual deben tener en cuenta las áreas que integran a la empresa, y estar formulados de acuerdo con la misión y visión corporativa.

Muller (2005) destaca igualmente, formular objetivos, implica determinar las intenciones o planes establecidos por la organización para lograr su progreso y desarrollo en el área de inventario, lo cual se traduce en el alcance de cada una de las metas que configuran los propósitos generales, así como los específicos en la gestión. A la hora de establecer objetivos hay que tener en cuenta la incertidumbre del futuro, los volúmenes de ventas pueden evolucionar en el tiempo



por lo que los objetivos tienen que ser dinámicos, tienen que estar en constante revisión. Y también hay que tener muy presente que los costes variables no evolucionan de forma estrictamente proporcional a los volúmenes de ventas.

De lo antes señalado, se deduce que los objetivos aluden a propósitos esenciales de la empresa, siendo destacable que los mismos deben formularse de manera clara para todo el personal, así como darse a conocer, para orientar al equipo humano hacia las metas trazadas.

## **Estrategia**

Para Melinkoff (2005) una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Por su parte, Munch (2011) expresa que la estrategia es un modelo coherente , unificador e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento, tratando de lograr una ventaja sostenible a largo plazo y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización.

Aplicado a la gestión de inventario, para Muller (2005) la estrategia es un plan, una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía para abordar una situación específica. Así mismo, expresa que la estrategia es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de la empresa o la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento, tratando de lograr una ventaja sostenible a largo plazo y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización.

Por otro lado, teniendo en cuenta que hoy en día la estrategia se ha convertido en una herramienta obligatoria dentro de la actividad gerencial, para el autor Serna (2005) existen aspectos diferenciadores que en conjunto integran una definición suprema de lo que realmente es.

Dentro de las acepciones generales que se han encontrado, la estrategia se enfoca hacia el lado de establecer un planteamiento ya que dentro de las organizaciones en un principio es vista como una guía, un modo de acción futura que generara posteriores beneficios si se realiza correctamente. Así mismo, se enfoca hacia una percepción mas modelada ya que puede considerarse un patrón que permite una determinada coherencia a través del tiempo.

### **Gestión de inventarios**

Muller (2005) define a la gestión de inventarios como el proceso destinado a planificar, organizar, dirigir, controlar los recursos disponibles dentro de una compañía, permitiendo así el manejo apropiado de los mismos, dicho proceso es considerado como un aspecto crítico para la administración exitosa y es una de las actividades básicas de la dirección de operaciones de cualquier organización.

Parra (2008) define a la gestión de inventarios como el conjunto de procesos y actividades destinadas al manejo de los recursos disponibles dentro de una compañía, permitiendo así el manejo apropiado de los mismos, dicho proceso está compuesto por las etapas propias de la gestión como lo son planeación, organización, dirección y control, considerándolos como un aspecto crítico para la administración exitosa y es una de las actividades básicas de la dirección de operaciones de cualquier organización.

En tal sentido Alfalla, García y Garrido (2008) exponen que una correcta gestión de inventario constituye uno de los pilares básicos en los que se apoyan las nuevas tendencias logísticas de la empresa. El concepto no es nuevo dentro de las teorías de la administración, si bien el desarrollo de los medios informáticos, junto con las nuevas técnicas de distribución comercial, han hecho recuperar la plena vigencia y operatividad a viejas fórmulas ya desarrolladas

Por otro lado para el autor antes mencionado, el alto nivel competitivo con que se mueve actualmente el mercado, obliga a las empresas a reducir necesariamente sus costos operacionales, uno de cuyos componentes más importantes está ligado al llamado capital cautivo, que las empresas están obligadas necesariamente a mantener, como consecuencia de cuantiosas inversiones en inventarios, necesarias para dar el servicio comercial que el mercado requiere.

Con respecto a lo antes mencionado se fija posición por el autor Muller (2005) debido a que muestra fuertes congruencias con el resto de las teorías citadas, y en términos de inventario, el criterio y el modelo que éste autor ofrece para gestionarlo, es el más completo en cuanto a

empresas manufactureras y esta compuesto por los procesos de planificación, organización, dirección y control.

Así mismo con base en lo antes mencionado por los autores se puede decir que la necesidad de disponer inventarios viene dada por la dificultad de coordinar y gestionar en el tiempo las necesidades y requerimientos de los clientes con el sistema productivo y las necesidades de producción con la habilidad de los proveedores de suministrar los materiales en el plazo acordado.

#### **(b) Métodos**

La investigación se tipifica como descriptiva, ya que consiste en medir y recolectar información relacionada con los elementos más esenciales del control de inventario de materiales tales como, costos incurridos, métodos de valuación, procesos entre otros. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 102), indican que los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno investigar. En tal sentido es de tipo no experimental dado que la variable en estudio no fue manipulada por el investigador, es decir, no se construye ninguna situación, por el contrario se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en el estudio por quien las realiza.

Por otro lado, la investigación es de campo, dado que la información sobre la variable se recolectó directamente con el personal de las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del Municipio San Francisco. Este concepto es sustentado por Bavaresco (2006), quien define a la investigación de campo como aquella realizada en el propio sitio donde se lleva el objeto de estudio. Esto permite el conocimiento más a fondo por parte de quien investiga pudiendo así manipular los datos con más seguridad, y así podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos, experimentales y predictivos.

Para recolectar la información o datos requeridos para el presente trabajo de investigación, fue preciso identificar su universo, el cual para esta oportunidad está representado por las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del Municipio San Francisco, partiendo del aporte de Hernández, Fernández y Baptista (2006) quienes definen el universo al igual que la población, como un conjunto de seres que poseen características comunes, pero es mucho más amplio que la

población, donde el universo no necesariamente comparte los criterios de inclusión que caracterizan específicamente a una población.

Por otro lado, se hace necesario indicar que la población estudio, está estructurada por los responsables de la gestión de inventario en las plantas fabricantes de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco, bajo el criterio de las adscritas a la Cámara Petrolera del estado Zulia.

Particularmente en la presente investigación se lleva a cabo un censo debido a que la población es finita, de pequeñas dimensiones y accesible debido al tamaño y a la facilidad del investigador de abordarla y desarrollar el estudio sobre la totalidad de los miembros involucrados en la gestión inventario. Considerando esta población finita y de pequeñas dimensiones, se hizo necesario realizar la investigación tomando en cuenta toda la población, esto se denomina Censo Poblacional´

Las mismas se encuentran identificadas en el cuadro No. 1 como se muestra a continuación:

#### CUADRO No. 1

#### POBLACIÓN

| N° | EMPRESAS                      |
|----|-------------------------------|
| 1  | Lufkin de Venezuela           |
| 2  | Wood GroupAmesa               |
| 3  | Corporación ESP de Venezuela  |
| 4  | Revinca                       |
| 5  | John Crane de Venezuela (JCV) |
| 6  | Prefaboc                      |

**Fuente :** Elaboración propia, (2014).

Una investigación descriptiva requiere de unidades informantes para su adecuado desarrollo, Parra (2006) indica que las unidades informantes son aquellos sujetos a través de los cuales se obtiene información de interés, estas son las personas sobre las cuales se recopilaran los datos de aporte a la investigación, las mismas deben ser claramente definidas para que luego la información obtenida pueda ser analizada apropiadamente por el investigador.

A continuación se muestra en el cuadro No. 2 las unidades informantes del presente trabajo bajo estudio:

**CUADRO No. 2**

**UNIDADES INFORMANTES**

| <b>N°</b> | <b>EMPRESAS</b>               | <b>GERENTE DE INVENTARIO</b> | <b>SUPERVISOR DE INVENTARIO</b> | <b>COORDINADOR DE ALMACÉN</b> |
|-----------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 1         | Lufkin de Venezuela           | 1                            | 1                               | 1                             |
| 2         | Wood GroupAmesa               | 1                            | 1                               | 1                             |
| 3         | Corporación ESP de Venezuela  | 1                            | 1                               | 1                             |
| 4         | Revinca                       | 1                            | 1                               | 1                             |
| 5         | John Crane de Venezuela (JCV) | 1                            | 1                               | 1                             |
| 6         | Prefaboc                      | 1                            | 1                               | 1                             |
|           | <b>TOTAL</b>                  | <b>6</b>                     | <b>6</b>                        | <b>6</b>                      |
|           | <b>TOTAL POBLACIÓN</b>        | <b>18</b>                    |                                 |                               |

**Fuente :** Elaboración propia, (2014).

Con el objeto de obtener en esta investigación el proceso de validación del instrumento, se hizo necesaria la evaluación de cinco (5) jueces expertos en el área de investigación gerencia de

operaciones de la maestría Gerencia Empresarial designado por la universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Todo este procedimiento se hace con el propósito de comprobar si el instrumento aplicar es confiable y si se podría obtener la información precisa y necesaria

En este sentido, se ha construido un cuestionario con (45) Ítems o reactivos Del mismo modo, el cuestionario propuesto está conformado por preguntas cerradas, dicotómicas, las cuales deben ser respondidas basándose en las alternativas de SI y NO.

Así mismo, el proceso de validación no es más que determinar la pertinencia de los ítems con respecto a la variable, e indicadores planteados. El instrumento mencionado se someterá a una evaluación de cada pregunta con relación a su pertinencia con los objetivos, variable, dimensiones e indicadores del trabajo de investigación, así como también la redacción del contenido de las preguntas cerradas del instrumento

(c) **Resultados**

**Tabla n° 1**

**Planificación en la gestión de inventarios**

| INDICADOR       | F.A       | F.A         | F.A       | F.R         | TOTAL     |             |
|-----------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|                 | SI        | SI          | NO        | NO          | F.A       | F.R         |
| Misión          | 11        | 63%         | 7         | 37%         | 18        | 100%        |
| Visión          | 13        | 72%         | 5         | 28%         | 18        | 100%        |
| Políticas       | 8         | 43%         | 10        | 57%         | 18        | 100%        |
| Objetivos       | 12        | 65%         | 6         | 35%         | 18        | 100%        |
| Estrategias     | 10        | 57%         | 8         | 43%         | 18        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>54</b> | <b>300%</b> | <b>36</b> | <b>200%</b> | <b>90</b> | <b>500%</b> |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>11</b> | <b>60%</b>  | <b>7</b>  | <b>40%</b>  | <b>18</b> | <b>100%</b> |

**Fuente :** Elaboración propia, (2014).

Para analizar la tabla n°1 denominada planificación en la gestión de inventario, fue necesario conocer el estado del indicador misión, visión, políticas, objetivos y estrategias llevadas a cabo en estas empresas, donde después de su análisis se detectó lo siguiente:

Para el indicador misión se reflejó una aceptación positiva del 63%, lo que indica que el personal que labora en el área de inventario se encuentra identificado con la misión establecida en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco y la misma está asociada con el proceso de inventario. Por otra parte en el indicador Visión, el 72% de los encuestados respondieron de manera afirmativa, representando una aceptación positiva para el indicador, seguidamente el 57% de la población no está contenta con las políticas establecidas en la gestión de inventario, así mismo los indicadores objetivos y estrategias tienen una aceptación positiva del 65% y 57% respectivamente.

### **(c) Discusión**

Con respecto a los resultados obtenidos, la tabla n° 1 refleja que existe presencia de la dimensión planificación y una aceptación positiva, además se evidencia que es llevada a cabo en la gestión de inventario en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco en un 60%, lo que significa que la mayor parte de los miembros del área de inventario que fueron encuestados afirman que existe una planificación adecuada, sin embargo es importante resaltar que el 40% de los involucrados no está satisfecho con la planificación en esta gestión.

Es importante señalar que estos resultados se asemejan a lo expuesto por Muller (2005) quien afirma que la planificación es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, la planeación es la función motora ya que analiza los diferentes cursos alternativos de acción y selecciona el que sea más adecuado, también porque establece políticas o lineamientos. Asimismo, permite elaborar planes a corto, mediano y largo plazo, y los coordina con los planes de otras áreas (ventas, finanzas, producción).

## **Conclusiones**

A lo largo de esta investigación se pudo obtener una serie de aportes, producto de la revisión bibliográfica realizada, y de los aportes provenientes del instrumento de recolección de datos aplicado, el cual bajo lineamientos metodológicos considerados permitieron el desarrollo del presente trabajo de investigación, derivando las siguientes conclusiones.

En lo referente a describir la planificación en la gestión de inventario en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del municipio San Francisco, se concluye que la gerencia de inventario difunde su misión y visión al resto de sus trabajadores, así mismo la misión representa una guía para la toma de decisiones. Así mismo se refleja que existe presencia del indicador misión y visión en un 63% y 72% respectivamente

De igual manera, existe ausencia del indicador políticas en un 57%, las políticas establecidas no son flexibles para adaptarse a los cambios del entorno, y además no se promueve el cumplimiento de éstas. En cuanto a los objetivos del área de inventario se concluye que si se difunden por parte de la gerencia, además éstos definen el alcance de cada una de las metas, de igual manera se concluye que la gerencia de inventario no actualiza los objetivos planteados de manera que se adapten a la incertidumbre del futuro.

Así mismo, la gerencia de inventario tiene establecido un plan estratégico a largo plazo para lograr sus objetivos, sin embargo las estrategias planteadas no responden de manera favorable a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo. En líneas generales se concluye que en la gerencia de inventario existe una óptima planificación ya que existe presencia de la misma en un 60%

Se recomienda a la empresa Venezolana de Fundición Lufkin, S.A realizar inventario anual de suministros y materia prima para tener conocimiento de las existencias y disponibles al inicio del próximo período, dicha actividad debe realizarse por el coordinador de almacén y almacenista.

Así mismo se debe aplicar eficazmente un programa de mantenimiento preventivo trimestral a fin de mantener en óptimo estado y condiciones la operatividad de los equipos de producción evitando así mayores pérdidas, actividad que debe llevarse a cabo por parte del jefe de mantenimiento.



## Referencias Bibliográficas

- Alfalla, R., García, M., Garrido, P., González, M., Sacristán, M. (2008). Introducción a la dirección de operaciones, táctico-operativa. Un enfoque práctico. España. Delta publicaciones. 1era edición.
- Chiavenato, L (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Korea. 7ma edición. Mcgraw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Mexico. 4ta edición. Editorial Mac Graw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2006). Elementos de la Administración. Enfoque internacional. México. 6ta Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Muller, M (2005). Fundamentos de las Administración de Inventarios. Bogotá, Colombia. Editorial Norma.
- Munch, L. y García, J. (2006). Fundamentos de administración. México 7ma edición. Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Munch, L. (2011). Planeación estratégica. El rumbo hacia el éxito. México. Trillas.
- Melinkoff, R. (2005). Los procesos administrativos. Editorial Panapo.
- Parra, F. (2008). Gestión de Stocks. Madrid, España. 3era edición. ESIC editorial
- Stoner, F., Freeman, E. y Gilbert, D. (2006). Administración. México. Prentice Hall Interamericana.

# ELEMENTOS CLAVES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LAS EMPRESAS ADUANERAS

Mónica Villalobos \* Lina Masiel Mier\*\* Eduardo Millano\*\*\*

9JJGH-89

## Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo Analizar la Responsabilidad Social Interna en las empresas del sector aduanero en el departamento del Magdalena, para ello se sustentó teóricamente en los autores siguientes: Guedez (2010), Pelekais (2008) Fernández (2009), Martínez (2011), Navarro (2012), entre otros.. Abarcando una población de 25 Agencias de aduanas, la Dirección de impuestos y Aduanas Nacional y Sociedad portuaria regional de Santa Marta que suman 188 sujetos. Demostrando que es muy alta. Los resultados logrados fueron procesados con técnicas de estadística Los resultados permitieron determinar que las empresas en estudio están aplicando de manera negativa el programa de responsabilidad social interno, situación esta que puede afectar el clima organizacional y afectar la imagen corporativa de las mismas.

**Palabras Clave:** Responsabilidad Social Interna, elementos, aduanas

## KEY ELEMENTS FOR THE INTERNAL SOCIAL RESPONSIBILITY OF CUSTOMS COMPANIES

### Abstract

The aim of this article was to analyze Internal Social Responsibility in companies in the customs sector in the department of Magdalena, for which it was theoretically based on the following authors: Guedez (2010), Pelekais (2008) Fernández (2009), Martínez (2011) ), Navarro (2012), among others .. Encompassing a population of 25 Customs Agencies, the Directorate of Taxes and National Customs and Regional Port Society of Santa Marta totaling 188 subjects. Proving that it is very high. The results achieved were processed with statistical techniques. The results allowed to determine that the companies under study are applying the internal social responsibility program in a negative way, a situation that may affect the organizational climate and affect the corporate image of the same.

**Key words:** internal Social responsibility, elements, customs

\*Doctora en Educación (UNERMB). M.Sc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Especialista en Gerencia Pública (USM). Docente de la Universidad José Gregorio Hernández (UJGH) en las cátedras: Publicidad y Mercadeo, Estrategias de Mercado, Formulación de Proyectos, Creatividad e Innovación. Docente de la universidad Rafael Bellosillo Chacín (URBE) PEII B. dra.monicavillalobos@gmail.com

\*\* Licenciada en Contaduría Pública, Universidad del Magdalena 2012, Mgc en Gerencia Empresarial URBE, lmierm@dian.gov.co

\*\*\*Licenciado en Contaduría Pública (UJGH). Abogado (LUZ). Docente de la Unidad Educativa Privada Instituto Experimental Don Simón en la cátedra Educación para el Trabajo áreas: Nociones y técnicas de Oficina, Registro y control de documentos, Servicios Administrativos, Contabilidad y Mercadeo. Miembro especial del personal académico de la Universidad Nacional Abierta (UNA). Eduardojm20@gmail.com

## **Introducción**

La presente investigación tiene como objeto de estudio Analizar la Responsabilidad Social Interna en las empresas del sector aduanero en el departamento del Magdalena, con el fin de indagar las posibles fallas existentes en estas organizaciones y poder brindar alternativas o posibles soluciones a las inquietudes que se presentarán.

La investigación también busca fomentar las dimensiones básicas de la variable ya que al aplicar estas diferentes herramientas se visualizarán cambios positivos así como también se podrá mantener la optimización de las relaciones laborales mediante la aplicación de un excelente plan de responsabilidad social interno. .

Dentro de las organizaciones es conveniente mencionar que el recurso más valioso con el que cuenta una organización es el talento humano aunado a ello el recurso financiero y el recurso material que no deja de ser importante pero el elemento humano es la esencia de la productividad, porvenir y rentabilidad de las diferentes instituciones, todo esto, enmarca la influencia que tiene un personal motivado ya que al momento de realizar sus actividades laborales se reflejará el resultado como objetivos logrados pautado por el equipo de trabajo trayendo como consecuencia bienestar y satisfacción laboral tanto de la empresa como cada uno de los trabajadores. Bajo esas premisas, las organizaciones en la actualidad buscan atender las necesidades de sus empleados y sus familias, beneficiándose con respecto a las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa; como es el caso de las organizaciones en el Departamento del Magdalena –Colombia

### **1. Fundamentación teórica:**

#### **1.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

Según Pelekais y Aguirre (2008) la responsabilidad social empresarial se fundamenta al interior de la organización, la cual asume principios o valores que la regulan dentro de su plataforma filosófica, y es a través de la internalización de estos que se exterioriza hacia el entorno en que se encuentra asentada.

Guedez (2010) considera la responsabilidad social empresarial como el puente entre la ética y la competitividad. Se propone una evolución desde la empresa económicamente responsable que debe ser productiva; la empresa públicamente responsable que debe generar empleo, pagar impuestos, cumplir con las leyes y ofrecer respuestas puntualizadas con los marcos regulatorios establecidos; la empresa socialmente competente que no solamente admite que va a ayudar a la sociedad, sino que debe capacitarse para ayudar a la sociedad y convertirla en una competencia dentro de la organización y es socialmente ética cuando se piensa en los derechos humanos, en la sustentabilidad, la humanidad y en el capital social.

Por otra parte la Comisión de las Comunidades Europeas (2002). Soporta que la Responsabilidad Social Empresarial es la integración voluntaria de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales que sus operaciones comerciales generan en los sitios de interés, de igual forma aporta que ser socialmente responsable no solo implica cumplir con las obligaciones legales, esto es ir un poco más allá, acercarse más al capital humano y la sociedad en general.

De acuerdo con los fundamentos aportados por cada uno de los autores en cuanto a la RSE, Pelekais (2008) la define como aquella que nace y se desarrolla al interior de las empresas, luego que esté plenamente interiorizada se expande hacia sus sectores de interés (externo). Mientras que Guedez (2010) aporta que la RSE es un puente entre la ética y la competitividad y por último, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) indica que las empresas de manera consciente son socialmente responsables, se preocupan por los problemas que atañen a la sociedad.

El concepto más asertivo para la investigadora es el de la Comisión de las Comunidades Europeas, ya que, define a la responsabilidad social empresarial no como una obligación de las empresas, si no como aportes voluntarios tanto a sus sectores de interés interno, lo que generaría mayor productividad, competitividad en la empresa, y externo generaría confianza, credibilidad por parte de clientes y proveedores.

## **1.2. Responsabilidad Social Interna.**

La responsabilidad social interna es definida por Carneiro (2007) como aquella cuyo autores principales son los empleados y va de la mano con la dirección de recursos humano donde se trabaja para la seguridad y salud en el trabajo, a la gestión del cambio todas la implicaciones que acarree, también tiene que ver con las consecuencias medioambientales que generen los procesos productivos y primordialmente si afectan directamente a los empleados.

Por su parte, Millán (2010) opina que la responsabilidad social interna son todos aquellos procesos, programas y acciones que le permite a la empresa crear buenas relaciones con sus empleados, clientes y proveedores, con su entorno medioambiental, administración pública y la sociedad en general. De igual forma, Guédez (2007) señala que la responsabilidad social interna se ocupa de la gestión y solidaridad de los recursos humanos de las empresas, por tanto, es la parte de la responsabilidad social empresarial que estudia el diseño e implantación de planes de igualdad y conciliación en las mismas.

En lo particular, la responsabilidad social interna permite la optimización de las actividades que apoyan la cultura corporativa con carácter e identidad innovadora, actualmente que supone una diferenciación relevante y una verdadera ventaja competitiva para aquellas organizaciones

que deciden integrar sus estrategias, planes y modelos de negocio sobre las referidas políticas sociales de gestión interna.

La posición de Millán (2010) y Guédez (2007) en cuanto al concepto de responsabilidad social interna apunta a un mismo fin, el cual es generar mejor calidad de vida laboral y personal a sus grupos de interés, más limitada que Carneiro (2007), toda vez que una buena aplicación de responsabilidad social interna aporta beneficios a las empresas debido a que si los empleados están motivado y cuentan con óptimas condiciones laborales aumentan en igual proporción la productividad y competitividad de la misma; por esta razón la investigadora fija posición con lo señalado por Guédez (2007), ocupándose de la gestión del talento humano del sector aduanero.

### **1.2.1. Beneficios de la Responsabilidad Social Interna.**

Los beneficios que brindan la responsabilidad social interna son resumidos por Pelekais y Aguirre (2008) en la contribución al desempeño social interno de la empresa, racionalizando la distribución de sus recursos destinados a acciones sociales; a su vez, constituyen un instrumento de divulgación hacia diversos públicos de las acciones sociales interna de la empresa, que le permite dar cuenta de manera sistemática de su responsabilidad social.

En este sentido, mejora la imagen social interna de la empresa, haciéndola más competitiva en términos de ventas y credibilidad; así como permite llegar a construir un documento con convergencia y consenso para el inicio de un proceso de diálogo con un público más amplio (accionistas, otras empresas, clientes, consumidores finales, proveedores, acreedores, organizaciones de la sociedad civil, organismos no gubernamentales, comunidad local, gobierno central, gobiernos locales, ambientalistas entre otros), convirtiéndola en el actor relevante de un proceso de desarrollo social sustentable y concertado.

De acuerdo con Baltera y Díaz (2005), la responsabilidad social empresarial interna, busca beneficios para la firma, al mismo tiempo, se encuentra interesada en el mejoramiento de las comunidades de su entorno y de la sociedad, sus recursos pueden provenir de las ganancias o del presupuesto general de la empresa, de sus equipos o recursos humanos; su impacto es identificable tanto a nivel de la organización como de la colectividad las acciones de responsabilidad social empresarial interna implican un beneficio para la misma tanto en su imagen pública como en el incremento de la productividad y las ganancias; por último, comprende la participación de todos los actores de la empresa, incluso de los accionistas.

Por otra parte, Méndez (2007) señala que las actividades de responsabilidad social interna que realiza una empresa, puede aportar beneficios diferenciados según los públicos a los cuales se dirige, los objetivos alcanzados y según las modalidades e instrumentos utilizados, siendo estimados fundamentalmente la reputación y la deducción de impuestos.

En este caso, para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2007) la responsabilidad social interna se hace palpable a través de las actitudes y las acciones que toman los ejecutivos con el objetivo de causar un impacto positivo al interior de la empresa y la comunidad; la definición de esta política y su formulación debe iniciarse a l más alto nivel de la empresa.

Por lo anterior, los beneficios de la responsabilidad social interna, están ligados al bienestar del talento humano de la misma, no obstante, Pelekais y Aguirre (2008) lo refiere a las acciones sociales interna en función de los recursos, mientras que, Baltera y Díaz (2005), señala que el beneficio mejora la imagen pública y contribuye a mejorar las comunidades del entorno, a lo que añade Méndez (2007) no solo es por reputación (imagen) sino que además se realiza por deducción de impuestos. Finalmente, el PNUD (2007) recalca que las políticas deben comenzar desde los niveles de Dirección de la empresa.

Con base a lo antepuesto, la investigadora fija posición con lo expuesto por Pelekais y Aguirre (2008) contribuyendo al desempeño social interno de la empresa, en este caso, del sector aduanero, sistematizando la distribución de sus recursos destinados a acciones sociales, lo cal va más allá del mejoramiento de la imagen social, sino que se expande a todos los stakeholder. En este orden, se tienen los siguientes indicadores de beneficios de la responsabilidad social interna, a saber:

### **1.2.2. Competitividad.**

Pelekais y Aguirre (2008) señalan que el término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales políticos y socioeconómicos en general y la ventaja comparativa de una empresa sobre otra estaría en su habilidad, recursos, conocimientos, atributos, de los que disponen dicha empresa; las mismas cualidades carecen sus competidores o pueden tener en menor medida, haciendo posible la obtención de rendimientos superiores a los de aquellos.

Por su parte, Guédez (2006) asume la responsabilidad social empresarial como el ejercicio ético y sustentable de la competitividad; cuando se emplea el término de competitividad se refiere a la capacidad y disposición de una organización para adaptarse e influir en su entorno, así como para solventar los desafíos funcionales que ello implique; es la posibilidad de sintonizarse con una realidad de tal manera se pueda afianzar las fortalezas y controlar sus debilidades internas, así como aprovechar las oportunidades con el fin de controlar las amenazas externas.

En este sentido, Fernández (2009) establece que la competitividad es la estrategia de negocio de la empresa, lo cual es una manera donde la empresa va a competir con aquellas otras compañías que pretenden cubrir necesidades similares en el mismo mercado; a la vez señala las dos posibles fuentes de ventajas competitivas existentes que son el liderazgo en costes y la

diferenciación, en el caso actual, la responsabilidad social empresarial se relaciona con la segunda.

Asimismo, la estrategia competitiva basada en la diferenciación persigue que los productos de la organización sean percibidos como únicos en el mercado: si los potenciales compradores consideran que los productos ofrecidos son diferentes, también asumirán la diferencia en cuanto a precios; esto supondrá a la empresa unos costes adicionales, esta estrategia tendrá sentido cuando el mercado esté dispuesto a pagar una prima sobre el precio lo cual conllevará a la superación de los costos.

Es importante subrayar, que las teorías presentadas por los autores evidencia ciertas congruencias, ya que, para Pelekais y Aguirre (2008) se refieren a las habilidades, recursos, conocimientos, atributos disponibles en las empresas en comparación a su más cercano en el mercado, así como indican el término de competitividad relacionado con la ética y la responsabilidad, siendo está catalogada como una herramienta que les permite lograr buen posicionamiento, permanencia y el fortalecimiento de la imagen, lo que conlleva a la fidelidad de los consumidores. De igual modo, Guédez (2006) menciona que es la capacidad y disposición de una empresa para poder adaptarse e influir en su entorno, a su vez reforzar las fortalezas, logrando controlar las debilidades presentes en su interior para poder beneficiarse de las oportunidades que le brinda el mercado.

Asimismo, Fernández (2009) la establece como las estrategias de las organizaciones el cual les ayuda a competir con otras del mismo ramo, incluso menciona dos ventajas competitivas las cuales son el liderazgo en costos y la diferenciación en los productos, fijándose posición con lo que establece este autor, pues la investigadora considera la competitividad en el sector aduanero por su liderazgo en costos y diferencia en los servicios que ofrece.

### **1.2.3. Imagen Corporativa**

La imagen corporativa establecen Sánchez y Pintado (2009) es la evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la organización; cada uno de esos atributos puede variar y puede coincidir o no con la combinación de atributo ideal de dicho individuo. Según los autores, cada persona puede tener una imagen única de la empresa, debido a los múltiples contactos que ha tenido con ella mediante diferentes vías: publicidad, comentarios de terceros, acotaciones de amigos, las experiencias vividas con la empresa bien sea negativas o positivas, la presentación del producto, la marca, todo puede afectar la imagen y se pueden relacionar con el precio o la calidad.

Asimismo, Pelekais y Aguirre (2008) concretan que la imagen está referida al hecho cierto de cómo se percibe una empresa; es una imagen generalmente aceptada de lo que una organización significa, por ello, la creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la

dirección de la percepción; en tal sentido, el gerente requiere gestionarla, siendo una variable de competitividad, por consiguiente, puede representar unitariamente todas las capacidades competitivas de la empresa, puesto que, es una política transversal.

En este caso, es necesario resalta que la imagen se forma en la mente del público, es decir, el individuo u organización se conforma por un conjunto de significados mediante los cuales el público lo describe, recuerda y lo relaciona, de modo que la imagen es resultado inigualable de la relación de carencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene de la organización desde tres características que son el comportamiento corporativo, la cultura corporativa y la personalidad de la misma.

De igual forma, la imagen corporativa es la imagen que tiene el público de la organización en cuanto a la entidad, es decir, la idea global sobre sus productos, actividades y conductas; en este sentido la imagen corporativa busca presentarse no ya como un sujeto puramente económico, sino como un sujeto integrante de la sociedad; de esta manera, su concepto se basa en la idea de recepción, por lo que debe ser diferenciado de otros conceptos básicos, relacionados a la identidad, comunicación y realidad corporativa.

Por su parte, Costa (2007) establece que la imagen presente en el público sobre un producto o servicio en general va más allá de marcas o empresas, lo que hace referencia a determinado público sobre el sector que se encuentra una organización, por lo tanto influye de forma específica en la imagen de la empresa; se deduce entonces, cuando una empresa posee una imagen corporativa positiva, origina un alto grado de confianza en el público lo que permitirá fortalecerse y posicionarse en el mercado, manteniendo así la competitividad con otras empresas.

Sobre el asunto, Carneiro (2007) manifiesta que la imagen que la empresa proyecte, supone un factor de diferenciación para las empresas; no se trata de considerar sólo los elementos externos a la hora de acceder o mantenerse en las organizaciones; la valoración social que se tiene de cada empresa es un factor decisivo para la elección de un lugar de trabajo; de este modo, la reputación corporativa cotiza en el competitivo mundo.

Por esta razón, la imagen juega un papel fundamental en las organizaciones en la actualidad, para Sánchez y Pintado (2009) es la representación mental que conforma cada individuo; al igual que Pelekais y Aguirre (2008) de cómo se percibe una empresa; según Costa (2007) es la imagen presente en el público sobre un producto o servicio y finalmente, Carneiro (2007) supone un factor de diferenciación para las empresas. La investigadora destaca, que en la actualidad las empresas quieren ser vistas como entes desarrolladores de responsabilidades hacia sus propios empleados, las comunidades y medioambiente, lo cual se ajusta a la posición de Costa (2007), permitiendo que el público posea una imagen de confianza, lealtad, seguridad, respeto, entre otros.



#### **1.2.4 Rentabilidad**

Para Pelekais y Aguirre (2008) la rentabilidad de una organización es cuando se cuantifica positiva o negativamente, siendo el factor que decidirá si una organización se mantiene o no en una sociedad; en este sentido, debido a la orientación del enfoque de responsabilidad, en las últimas décadas, ha sido creado un vínculo directo con la rentabilidad de la empresa, quedando demostrado que si una organización no practica la responsabilidad social ha de ser menos rentable al mediano y largo plazo respecto a otras.

Asimismo, Guédez (2006) establece que la empresa es una organización de la sociedad que obedece a la exigencia de contribuir con el crecimiento económico según los objetivos de producir bienes y servicios, incrementar beneficios, fomentar la productividad del trabajo como el del capital, generar empleo, promover el desarrollo del capital humano lo cual le permitirá garantizar su continuidad.

En este caso, para Barrera (2008) indica que luego de un estudio realizado, las organizaciones socialmente responsables, tuvieron un mayor retorno de capital, caso contrario para aquellas que no lo son; se puede deducir que los aportes realizados por los autores sobre rentabilidad en la organización, concretan en aquellas empresas que no poseen responsabilidad social afrontan ser menos rentables en comparación a otras, además, se ha evidenciado que los inversionistas prefieren invertir en aquellas empresas con alto nivel de responsabilidad.

Dados los postulados anteriores, Pelekais y Aguirre (2008) enfocan la rentabilidad como un factor decisivo sobre la permanencia de la empresa en la sociedad, lo cual concuerda con Barrera (2008) al establecer que aquellas empresas que no poseen responsabilidad social afrontan ser menos rentables en comparación a otras; a diferencia del planteamiento de Guédez (2006) que satisface a la exigencia de contribuir con el crecimiento económico. Por lo preliminar, la investigadora fija posición con Guédez al considerar que las aduanas deben contribuir con los beneficios a la sociedad, lo cual fomenta la productividad del cliente interno, garantizando la continuidad del mismo al desarrollar su capital social.

#### **2. Metodología utilizada.**

Esta investigación proyecta analizar los elementos claves de la responsabilidad social interna de las empresas del sector aduanero en el departamento del Magdalena; en consecuencia, es un estudio de tipo descriptivo, para Tamayo y Tamayo (2011) el estudio descriptivo comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición de los fenómenos o procesos. El enfoque se hace sobre las conclusiones dominantes, también pueden ser sobre como una persona, grupo,

cosa funcionan en el presente. Trabaja sobre la realidad de hechos para presentar una interpretación correcta.

En este orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona que los estudios descriptivos son aquellos que se encargan de describir algunas características fundamentales de las variables en estudio, utilizando métodos sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza; en este caso, las dos variables mencionadas exigen un tratamiento gerencial especializado, por su complejidad multidisciplinaria.

Tal y como lo expresa Chávez (2007) en un estudio transeccional descriptivo la variable será observada una sola vez, mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias, y se busca la incidencia de valores en que se manifiestan una o más variables. De acuerdo a esto, se logra identificar la situación actual en materia de responsabilidad social interna empresarial en el ámbito de las empresas del sector aduanero en el departamento del Magdalena.

También se considera una investigación de campo, en opinión de Tamayo y Tamayo (2011) la misma utilizó un diseño de campo el cual se caracteriza porque los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios; su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

Del mismo modo, a criterio de Hurtado (2010) el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que enmarcado dentro de los criterios de la inclusión conforman la población. Además, la investigadora señala que en el caso de este estudio, se considera como población a todo el personal operativo del sector Aduanero, distribuido en agencias de aduanas, la Dirección de impuestos y Aduanas Nacional y la Sociedad portuaria regional de Santa Marta; como se muestra en el cuadro 2.

**Cuadro N° 1**  
**Distribución de la Población**

| <b>EMPRESAS</b>                            | <b>GERENTE</b> | <b>COORD. DE OPERACIONES</b> | <b>AUXILIARES ADUANEROS (empleados)</b> |
|--|----------------|------------------------------|---|
| 25 Agencias de aduanas                     | 18             | 18                           | 44                                      |
| Dirección de impuestos y Aduanas Nacional  | 1              | 1                            | 30                                      |
| Sociedad portuaria regional de Santa Marta | 1              | 1                            | 54                                      |
| <b>Subtotales:</b>                         | <b>20</b>      | <b>20</b>                    | <b>138</b>                              |
|  |                |                              |   |

|                    |
|--------------------|
| <b>178 sujetos</b> |
|--------------------|

Fuente: Elaboración Propia (2017)

### **3.2. Muestra**

En relación con la muestra, señala Chávez (2007) es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre los resultados de la investigación. Mientras que, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra es en esencia, un subgrupo de la población o subconjunto de elementos que pertenecen a una población.

En este orden, Tamayo y Tamayo (2011) expresa la muestra, así: un principio donde las partes o subconjuntos representan un todo y por consiguiente, reflejan las características que definen la población de la cual fue extraída, significando que es representativa. Por lo antepuesto, se seleccionó un muestreo no probabilístico, con la modalidad de intencional u opinático, definido por Arias (2006) como el procedimiento para elegir los elementos bajo criterios preestablecidos por el investigador.

También, Tejedor y Etxeberría (2006) indican que en el muestreo intencional, la selección es realizada por el experto (la misma investigadora en este caso) según criterios establecidos, asegurando la representatividad de la muestra; basada en los siguientes criterios:

- De las dieciocho (18) agencias de aduanas solo ocho (8) laboran con un total de cinco (5) empleados; mientras que las diez (10) restantes laboran sólo con cuatro (4) personas, en este sentido se toman sólo las que tienen mayor número de empleados que son ocho (8).
- En cuanto a la Dirección de impuestos y Aduanas Nacional y a la Sociedad portuaria regional de Santa Marta, por tener mayor cantidad de personal, se decide seleccionar aleatoriamente al cincuenta por ciento (50 %) de los auxiliares aduaneros en cada caso, con el fin de facilitar la recolección de datos y simplificar el procesamiento de la información. Explicado lo anterior, la muestra para esta investigación quedaría conformada de la siguiente manera:

### **3. Resultados de la investigación.**

En este análisis se presentan las tendencias a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, que permite determinar el comportamiento de la variable respondiendo a cada objetivo planteado. Esto se establecerá a partir de las respuestas obtenidas de los gerentes, coordinador de operaciones y auxiliares aduaneros pertenecientes a las Agencias de aduanas; Dirección de impuestos y Aduanas Nacional, así como de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. A continuación se presenta el baremo de interpretación de los resultados que se utilizará para la variable responsabilidad social interna.

Seguidamente se exteriorizan mediante tablas, los resultados alcanzados del cuestionario para ello se discutirán los objetivos específicos descritos previamente en el mismo orden, igualmente se anexan las comparaciones con las teorías, antecedentes y las respectivas consideraciones de la autora. De igual forma, los resultados serán planteados a través de la estadística descriptiva considerando frecuencias absolutas y relativas para la obtención de la media aritmética por indicador.

Es importante señalar que para fines de la interpretación de los resultados en función de la media y atendiendo el baremo, los resultados que coincidan con las categorías: Ausente, Poco Presente y Medianamente Presente se consideraran negativos, mientras que las medias que coincidan con: Presente y Muy Presente se consideraran positivos.

Identificar los beneficios de la Responsabilidad Social Interna en las empresas del sector aduanero en el departamento del Magdalena.

**Dimensión Beneficios de la responsabilidad social Interna, Comportamiento por Indicador.**

| Indicador             | Competitividad        |       | Imagen Corporativa    |       | Rentabilidad |       |
|-----------------------|-----------------------|-------|-----------------------|-------|--------------|-------|
|                       | Fa                    | Fr    | Fa                    | Fr    | Fa           | Fr    |
| Respuestas            |                       |       |                       |       |              |       |
| Nunca                 | 1                     | 1,2   | 0                     | 0,0   | 0            | 0,0   |
| Casi Nunca            | 4                     | 4,7   | 11                    | 12,8  | 5            | 5,8   |
| Algunas Veces         | 51                    | 59,3  | 55                    | 64,0  | 42           | 48,8  |
| Casi siempre          | 29                    | 33,7  | 19                    | 22,1  | 38           | 44,2  |
| Siempre               | 1                     | 1,2   | 1                     | 1,2   | 1            | 1,2   |
| Totales               | 86                    | 100,0 | 86                    | 100,0 | 86           | 100,0 |
| Media del Indicador   | <b>3,24</b>           |       | <b>3,12</b>           |       | <b>3,41</b>  |       |
| Categoría             | Medianamente Presente |       | Medianamente Presente |       | Presente     |       |
| Media de la Dimensión | <b>3,25</b>           |       |                       |       |              |       |
| Categoría             | Medianamente Presente |       |                       |       |              |       |

Fuente: Elaboración propia (2017)

En la tabla 1, se muestran los resultados correspondientes al análisis de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de medición a los sujetos encuestados, para la dimensión beneficios de la responsabilidad social interna en su comportamiento por indicados. Al respecto

se aprecia la siguiente información: para el indicador competitividad, el porcentaje más alto de respuestas fue de 59.3% correspondiente a la alternativa algunas veces, seguido de un 33,7% de la respuesta correspondiente a la alternativa casi siempre. La media del indicador se ubico en 3,24, correspondiente a la categoría Mediano Cumplimiento.

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados consideran que, la competitividad en la empresa, tiene mediano cumplimiento, sin embargo un porcentaje considerado de estos (33, 7%) considera que el atributo está presente, es decir, que los beneficios de la responsabilidad social interna, permiten a la empresa ser más competitiva.

Estos resultados se complementan con los señalamientos de Fernández (2009) quien establece que, la competitividad es la estrategia de negocio de la empresa, lo cual es una manera donde la empresa va a competir con aquellas otras compañías que pretenden cubrir necesidades similares en el mismo mercado; a la vez señala las dos posibles fuentes de ventajas competitivas existentes que son el liderazgo en costes y la diferenciación, en el caso actual, la responsabilidad social empresarial se relaciona con la segunda.

En lo referente al indicador imagen corporativa, se puede apreciar que: el porcentaje más alto de respuestas fue de 48,80% correspondiente a la alternativa algunas veces, seguido de un 22,1% de la respuesta correspondiente a la alternativa casi siempre. La media del indicador se ubico en 3,12, correspondiente a la categoría Mediano Cumplimiento.

Los resultados indican que la mayoría de los encuetados, coinciden en que, en las empresas en estudio la promoción de la imagen corporativa tiene Mediano cumplimiento. Estos datos son contrarios a los señalamientos hechos por Pelekais y Aguirre (2008) quienes concretan que la imagen está referida al hecho cierto de cómo se percibe una empresa; es una imagen generalmente aceptada de lo que una organización significa, por ello, la creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción; en tal sentido, el gerente requiere gestionarla, siendo una variable de competitividad, por consiguiente, puede representar unitariamente todas las capacidades competitivas de la empresa, puesto que, es una política transversal.

Por su parte, en lo referente al indicador rentabilidad, se aprecia que: el porcentaje más alto de respuestas fue de 64,0% correspondiente a la alternativa algunas veces, seguido de un 44,2% de la respuesta correspondiente a la alternativa casi siempre. La media del indicador se ubico en 3,41 correspondiente a la categoría Presente.

Los resultados indican que, según la opinión de la mayoría de los encuestados, la rentabilidad de las empresas en estudio, fue catalogo como Presente, lo cual indica que las empresas están teniendo buena rentabilidad. Estos resultados son coincidentes con lo señalado por Pelekais y Aguirre (2008) la rentabilidad de una organización es cuando se

cuantifica positiva o negativamente, siendo el factor que decidirá si una organización se mantiene o no en una sociedad; en este sentido, debido a la orientación del enfoque de responsabilidad, en las últimas décadas, ha sido creado un vínculo directo con la rentabilidad de la empresa, quedando demostrado que si una organización no practica la responsabilidad social ha de ser menos rentable al mediano y largo plazo respecto a otras.

Con relación al comportamiento de la dimensión, beneficios de la responsabilidad social Interna, se puede apreciar que la misma presentó una media de 3,25 la cual es coincidente con la categoría de respuesta mediano cumplimiento, por lo cual se evidencia que los beneficios de la responsabilidad social interna en las empresas en estudio, tienen un beneficio que podría mejorarse ya que se está cumpliendo medianamente por lo cual es necesario revisar el programa de responsabilidad social interna en este sentido.

Estos resultados son contrarios a lo señalado por Pelekais y Aguirre (2008) quienes opinan que, en la contribución al desempeño social interno de la empresa, racionalizando la distribución de sus recursos destinados a acciones sociales; a su vez, constituyen un instrumento de divulgación hacia diversos públicos de las acciones sociales interna de la empresa, que le permite dar cuenta de manera sistemática de su responsabilidad social.

#### **4. Reflexiones finales**

##### **Conclusiones**

En correspondencia con el análisis y discusión de los resultados del presente estudio, verificados con los autores que apoyaron los objetivos específicos, variables e indicadores, se presentan a continuación las conclusiones pertinentes a cada uno de éstos, identificar los beneficios Responsabilidad Social Interna Desarrolladas en las empresas del sector aduanero en el departamento del Magdalena, se concluye que se tiene mediana presencia de los mismos en el Sector, destacando la presencia de una buena rentabilidad y una mediana presencia de la competitividad y la imagen corporativa, las cuales deben ser reforzadas a los fines de lograr los beneficios de la responsabilidad social interna.

En consecuencia las empresas no estarían aprovechando a cabalidad los beneficios de la responsabilidad social interna, dado que se aprecian debilidades en los componentes de la misma, situación que sin lugar a dudas puede afectar la el normal funcionamiento de la organización, al verse afectada la competitividad y la imagen corporativa.

## **Recomendaciones.**

Luego de expresadas las conclusiones de la investigación se efectúan las recomendaciones pertinentes para fortalecer la responsabilidad social empresarial interna en el Sector Aduanero del Departamento del Magdalena – Colombia, como las siguientes:

En correspondencia con la identificación los beneficios Responsabilidad Social Interna se demuestran fortalezas en el indicador rentabilidad, pero debilidades en la competitividad e imagen corporativa por lo cual se sugiere reforzar con el afianzamiento y la continuidad de los empleados. Por otra parte; se piensa que se llevan a cabo actividades relacionadas a la dimensión interna de la responsabilidad, no obstante, resultó con menor presencia la adaptación al cambio, sugiriéndose tratar este punto de arriba hacia abajo involucrando a todo el personal, a fin de crear conciencia. En otro particular, los resultados logrados demuestran la necesidad de efectuar el reforzamiento de la salud y seguridad en el trabajo así como, la pudiéndose incluso efectuar con alianzas temporales para el mejoramiento de los empleados.

## **5. Referencias bibliográficas**

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas – Venezuela: Edit. Episteme.

Balteras, P., y Díaz, E. (2005). Responsabilidad social empresarial: alcances y potencialidades en materia laboral. Chile. Editorial CICE

Bavaresco, A. (2008). Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación. (4ª edición). Maracaibo. Venezuela. Ediluz.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNIVERSIDADES DEL SECTOR PRIVADO

Mónica Villalobos\* Daniel Romero\*\* Eduardo Millano\*\*\*

9JJGH-91

## Resumen

El presente artículo es producto del análisis de la responsabilidad social en las universidades privadas de la ciudad de Barranquilla-Atlántico. Se sustenta teóricamente en la Norma ISO 26000 (2012), Guerere (2008), ICONTEC (2008), entre otros. Metodológicamente es un estudio de tipo descriptivo de campo con un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 25 directivos de las universidades abordadas. Se aplicó un cuestionario orientado a medir la variable, validado por juicios de 5 expertos considerándose confiable (0.875). Los datos fueron procesados empleando estadísticas descriptivas permitiendo inferir que los directivos de las universidades estudiadas desarrollan acciones de responsabilidad social para satisfacer los intereses sociales, ambientales y económicos, estableciendo un vínculo con el entorno tanto interno como externo.

**Palabras clave:** Perspectivas Económicas, Responsabilidad Social, Universidades Privadas.

## SOCIAL RESPONSIBILITY IN UNIVERSITIES OF THE PRIVATE SECTOR

## Abstract

This article is the product of the analysis of social responsibility in the private universities of the city of Barranquilla-Atlántico. It is supported theoretically in the ISO 26000 (2012), Guerere (2008), ICONTEC (2008), among others. Methodologically it is a field descriptive study with a non-experimental transverse design. The population was conformed by 25 directors of the universities addressed. A questionnaire was applied to measure the variable, validated by judgments of 5 experts considered reliable (0.875). The data were processed using descriptive statistics allowing inferring that the directors of the universities studied develop social responsibility actions to meet social, environmental and economic interests, establishing a link with both the internal and external environment.

**Key words:** Economic Perspectives, Social Responsibility, Private Universities.

\* Doctora en Educación (UNERMB, 2016). Magister en Gerencia Financiera (UNERMB, 2008). Especialista en Gerencia Pública (USM, 1998). Docente de la Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE) en las cátedras: Comportamiento del consumidor, Tendencias de mercado, Comunicación Corporativa, Promoción.. PEII Nivel B. Correo: dra.monicavillalobos@gmail.com

\*\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia Empresarial (URBE, 2008). Ingeniero en Informática (URBE, 2000). Coordinador de la Maestría Gerencia Empresarial de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Editor de la Revista Electrónica COEPTUM de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Docente Universitario e Investigador activo. PEII Nivel B. Correo: dangelrou@gmail.com

\*\*\*Licenciado en Contaduría Pública (UJGH). Abogado (LUZ). Docente de la Unidad Educativa Privada Instituto Experimental Don Simón en la cátedra Educación para el Trabajo áreas: Nociones y técnicas de Oficina, Registro y Control de Documentos, Servicios Administrativos, Contabilidad y Mercadeo. Miembro especial del personal académico de la Universidad Nacional Abierta (UNA). Correo: eduardojmv20@gmail.com



## **Introducción**

Durante años la Universidad y la sociedad han ido desarrollando formas de relación que hoy son del conocimiento y práctica común. Se valora el conocimiento universitario, se percibe la cultura universitaria como un bien social, así como la necesidad de la certificación de los conocimientos y habilidades, en el ejercicio de muchas actividades productivas. Además, existe conciencia de que la sociedad se encuentra en un periodo de tránsito hacia una sociedad del conocimiento, es decir, están sufriendo transformaciones con vistas a considerar los atributos humanos como algo central para la prosperidad económica.

Ciertamente, para que la prosperidad y el crecimiento sean sostenidos, se requiere de la cohesión social. Por ello, la educación superior está destinada a jugar un papel fundamental para establecer las condiciones de un desarrollo armónico, equitativo y sostenible. Así, la universidad ha desarrollado una serie de nuevas funciones económicas, políticas y culturales, que son cada vez más intensas y que enlazan de manera diferente con la sociedad como una herramienta fundamental de movilidad social ascendente.

En este caso, la universidad debe otorgar un especial énfasis en la igualdad de acceso, basado en los méritos, sin discriminación de ninguna disciplina, la orientación a largo plazo respaldada en la pertinencia social, es decir, en la adecuación entre la esencia de la universidad y lo que la sociedad espera de ella; pero sobre todo, en la búsqueda de cooperación con el mundo del trabajo, con el propósito de reducir el abismo existente entre educación superior y empleo a el fin de fortalecer el aparato productivo regional.

Al respecto de lo planteado, se hace necesario un nuevo contrato social entre universidad y sociedad, teniendo en cuenta desafíos relativos a la responsabilidad social y la necesidad de nuevos paradigmas para enfrentar la creciente complejidad de las problemáticas locales y globales. De tal manera, que la responsabilidad social contribuya a eliminar o neutralizar los factores que conducen a desigualdades en el sistema educativo, así como en el contexto socioeconómico y cultural en donde opera, es decir, la concreción de la responsabilidad social en las universidades depende por un lado de internalizar la misión y por el otro, de enfrentar los problemas en la sociedad.

En virtud de lo anterior, el presente artículo se plantea como objetivo analizar lo referido a la responsabilidad social en las universidades privadas ubicadas en la ciudad de Barranquilla-Atlántico, Colombia. Desde el punto de vista de su contenido aborda aspectos como la fundamentación teórica respectiva, donde se citan algunos autores, los cuales han dado su aporte a la variable. Seguidamente, un método de investigación, las consideraciones finales así como también las recomendaciones y referencias bibliográficas.

## **1. Fundamentación Teórica**

### **1.1 Responsabilidad Social Universitaria**

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU), es definida por el autor Vallaey (2007, p. 105-117) como “una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo) a través de la gestión responsable de los impactos: educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la universidad genera, en un dialogo participativo, con la sociedad para promover el desarrollo humano sostenible”. A este respecto, es oportuno mencionar que en materia de responsabilidad social en el ámbito global, se han desarrollado diferentes programas como el realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con el fin de fomentar las prácticas dignas y productivas en el lugar de trabajo y fuera de él.

De igual modo, la Norma Internacional ISO 26000 (2012), es una guía para la adopción voluntaria de medidas de responsabilidad social para organizaciones del sector público o privado. Asimismo, el monitor empresarial de reputación Corporativa Merco presente en once (11) países, mide la percepción de la responsabilidad social a nivel global e invita a las compañías a invertir más en esta materia.

Una idea y reflexión sobre la responsabilidad social es dada por Fernández (2009), el autor manifiesta que es el compromiso que tienen todos los ciudadanos las instituciones públicas y privadas para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad. De la misma manera, ha de ser atendida como una actitud que adopta la empresa hacia los negocios reflejando en la incorporación voluntaria su gestión de las preocupaciones, expectativas de distintos grupos de interés con una visión a largo plazo. Cabe señalar, que el escenario competitivo al que se enfrentan las instituciones universitarias privadas cada vez es mayor. Alarcón y Sánchez (2011), explican que desde el punto de vista de las universidades privadas, el cumplimiento del contrato social, debe suministrar los medios para conseguir avances de manera que aseguren la autonomía plena y la existencia real de la Universidad.

Es por ello, que cada vez exista un control social más riguroso que vela porque las universidades sean socialmente responsables, es decir, instituciones conscientes de su papel en la transformación social consistente con una gestión institucional basada en valores, satisfaciendo los intereses sociales, ambientales y económicos generando credibilidad en las acciones que ejecuta. Ante lo anteriormente planteado, se considera que la responsabilidad social es el deber de las empresas, aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad. Añade el autor, el imperativo moral de hacer aquello que mejora la sociedad y que una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo de cada momento, entre la rentabilidad económica, mejora del bienestar social de su comunidad y preservación del medio ambiente.

En ese mismo sentido, pares externos a la academia no parecen estar evaluando a las instituciones de educación superior satisfactoriamente y de manera rigurosa. Muchas de ellas,

reprueban el examen con un costo muy alto para la sociedad. Esto, ha sido caldo de cultivo para que los egresados de algunas de las instituciones de educación superior, sean los artífices intelectuales de desastres económicos, sociales y ambientales en su área de influencia. A lo largo de los planteamientos, se hace necesario comentar según lo precisado por Toca, Carrillo y Grueso (2012), que el concepto de responsabilidad social se ha malinterpretado, esta ha sido distorsionada e incluso, “autoasignada” entre las empresas, mostrando actitudes oportunistas como el aprovechar incentivos tributarios, escudarse en una fachada para ganar más, o hacer actos de filantropía disfrazados de política responsable poniendo en duda su papel en materia de derechos humanos.

En este orden de ideas, Guédez (2008), sostiene que la responsabilidad social solamente se fortalece para la realización de trabajos sociales en la comunidad, integrando a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente; sino es así, entonces se trata más bien de una estrategia de las instituciones, que junto a su gestión de negocios y reflejando sus valores, es tratada como un caso de negocios más. Ahora bien, más que una etiqueta de una institución, debe ser ese reconocimiento dado por los diferentes públicos de interés que se encuentran alrededor de ella, más que un slogan interno es una actitud de cumplimiento frente a las diferentes dimensiones económica, social y ambiental. Atendiendo a estas consideraciones, debido a la importancia de la aplicación de la responsabilidad social al interior de las organizaciones, se debe adoptar una conciencia de prácticas y políticas sostenibles para lo cual se pretende abordar a las diferentes universidades privadas del Departamento del Atlántico, en la ciudad de Barranquilla.

## **1.2 Perspectivas Económicas de las Aportaciones.**

Las perspectivas económicas de la responsabilidad social según la opinión de Pelekais et al., (2007), posibilita el desarrollo de la sociedad en un ambiente de progreso económico, de respeto mediante el ejercicio de una práctica basada en principios y valores. Para ampliar el análisis, comentan Pelekais y Aguirre (2008), que constituye un conjunto de obligaciones, compromisos éticos y legales de las organizaciones con los grupos de interés surgidos por los impactos generados de las operaciones en el medio donde se desenvuelven para lo cual debe hacerles frente mediante la práctica de acciones sostenidas.

Por esa razón, las perspectivas económicas proporcionan diversos beneficios como el impulsar el crecimiento económico de la sociedad promoviendo la competitividad a través de la colaboración y participación con las organizaciones. En este orden, son muchos los beneficios que reciben las comunidades, la sociedad por la existencia de las diferentes organizaciones al proporcionar fuentes de progreso al suplir las distintas necesidades que posibilita la realización de diferentes actividades de interés con el público en general. Al respecto, Guerere (2008) menciona que la actividad empresarial debe estar orientada a las preocupaciones sociales y económicas de la población,

explicando el deber de satisfacer la demanda para lograr una mejor calidad de vida de los grupos de interés que ven en las organizaciones un medio para aportar soluciones al ser consideradas como entes sociales no solo por suplir productos y servicios si no al tener una razón de ser al contribuir con la sostenibilidad de la sociedad.

Para la responsabilidad social, es un reto decidir que grupos de interés deben ser considerados además de analizar sus implicaciones. En este contexto, las aportaciones económicas de la responsabilidad social están orientadas a satisfacer constantemente la permanente demanda de la sociedad universitaria y lograr así una mejor calidad de vida de todos sus integrantes, con el fin de lograr los diferentes objetivos en pro de una institución socialmente responsable.

- **Creación de Empleo:** Para Guerere (2008), una de las acciones de la responsabilidad social para con las organizaciones es el proveer diversas fuentes de empleo que beneficie a todos los grupos de interés incluyendo a personas socialmente excluidas, buscando así un beneficio colectivo e incluyente en donde los gestores de las diferentes organizaciones constituyen un factor fundamental en la construcción de una entidad social comprometidos con las diversas actuaciones en el camino al éxito de la organización. Por su parte, Pelekais y Aguirre (2008), afirman que las comunidades locales se benefician de la existencia de las empresas en su territorio en el momento en que las mismas proporcionan empleo para sus habitantes, contribuyendo significativamente en la obtención de las ventajas competitivas.

Cabe señalar, que las empresas pueden demostrar su responsabilidad social por medio de la creación de diferentes fuentes de empleos, proporcionando el pago de salarios, beneficios unidos a las prestaciones, permitiendo ventajas a todos los interesados. Dentro del mismo contexto, Pelekais y et al. (2007), establece que las comunidades se benefician de la existencia de las empresas en su entorno, en la medida que proporcionan fuentes de empleo a sus colaboradores, pagan salarios y prestaciones sociales al facilitar el consumo local y el beneficio general a todos los interesados. Las posiciones a favor, permiten concluir que las comunidades se benefician de la creación de empresas porque contribuyen con el incremento del nivel de vida de sus habitantes convirtiéndose en una simbiosis donde todas las partes interesadas manejan una relación de gana – gana.

- **De operación y Funcionamiento:** Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC, 2008), las organizaciones deberían cumplir todos los requisitos, normas que regulen su operación y funcionamiento, relativas a diferentes aspectos tales como laborales, tributarios, obtención de permisos y licencias de funcionamiento, entre otros. Las organizaciones comprometidas con la responsabilidad social en su actuar diario asumen como

requisito importante para sus acciones el marco legal-normativo aplicable a la naturaleza de su actividad al interior de la organización y fuera de ella.

En la misma perspectiva, la Norma RS 10 (2010) indica que las organizaciones tienen requisitos ante la administración a saber: Colaboración y transparencia: mantenimiento de relaciones de transparencia, Colaboración con las Administraciones Públicas No-injerencia: no realizar injerencias ilegítimas en el ámbito político, Obligaciones fiscales: cumplimiento de todas las obligaciones fiscales, evitando prácticas fiscales injustificables, Honestidad: evitar prácticas de corrupción, soborno en las relaciones con la administración y/o autoridades políticas que condicionan la objetividad e independencia de las partes. La organización debe ser transparente debido a que con ello demuestra su compromiso social.

De igual manera la eficacia y eficiencia en la gestión. Considera la importancia del gobierno de la organización: Debe establecer los mecanismos junto con los sistemas de control para asegurar que los directivos desempeñan sus funciones con honestidad, transparencia, lealtad hacia los intereses de los interesados (accionistas, socios, donantes, grupos de interés, entre otros). Igualmente fomenta la igualdad de oportunidades en la promoción hacia los puestos de gobierno de la organización. Derechos de voto y representación: la organización debe garantizarlo asegurando que son utilizados siempre en defensa del objeto social de la organización.

En este mismo orden y dirección, la Norma ISO 26000 (2012), al mencionar sobre las prácticas justas de operación hace referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones, así como con cada una de las partes interesadas. Las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, proporcionando liderazgo y promover conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización. Se hace necesario sensibilizar al personal sobre dichas conductas a través de canales establecidos por la organización.

Por tanto, los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la Guía son: Anticorrupción: la corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado particular. Sobornos, abuso, cohecho, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias son algunos ejemplos de corrupción más comunes practicados por las organizaciones. En este sentido, se infiere que al hablar anticorrupción se hace refiere a implementar diferentes políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones en el desarrollo de sus funciones mediante cursos de acción que permitan encontrar soluciones. La formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción son de utilidad.

Participación política responsable: La ISO 26000 (2012) aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia. Competencia justa: Invita a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anti competencia, a

desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa para no aprovecharse de posibles contextos desfavorables para obtener beneficio económicos.

De igual modo, se menciona el promover la responsabilidad social en la cadena de valor: la norma ISO 26000 (2012) sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para adoptar un comportamiento socialmente responsable, llevando a cabo compras y adquisiciones con proveedores que sigan principios de responsabilidad social. Respeto a los derechos de propiedad: es un derecho humano universalmente reconocido, incluye la propiedad física e intelectual. La ISO 26000 (2012) recomienda poner en práctica procesos, políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades donde lo vulneren.

Para que el ejercicio de la responsabilidad social pueda ser desarrollado en la práctica en su totalidad, la norma ISO 26000 (2012) propone como alternativa de gestión entre ellas, desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico, social de las comunidades dentro de su esfera de influencia, proponiendo para el área de operación y funcionamiento promover mediante la aplicación los diferentes asuntos que conlleven a la realización de prácticas dignas en la realización de su actividad.

De esta manera se concluye, que las actividades de operación y funcionamiento son asuntos a cumplir por las universidades del sector privado para generar resultados socialmente responsable. Las organizaciones responsables asumen el marco legal aplicable a su actividad; lo enfoca de manera similar en cuanto a los requisitos a cumplir para su buen funcionamiento. Finalmente, coincidentemente con los autores, se expone que las prácticas justas de operación son una herramienta útil para generar resultados favorables.

- **De la Competencia:** Fomentar un comportamiento competitivo de respeto, abstenerse de recibir u ofrecer pagos o favores para ventajas competitivas, respetar los derechos de propiedad y rehusar la obtención de información comercial por medios no éticos, es asumir una gestión socialmente responsable como un acto voluntario de las organizaciones, que debería exceder los requisitos mínimos legales pertinentes, fundamentado en que las organizaciones deberían ser socialmente responsables en cada decisión que tome al respecto sobre la consecución de cada uno de los objetivos. (INCONTEC, 2008).

Asimismo, la Norma RS 10 (2010) habla sobre los requisitos que tienen las diferentes organizaciones ante los competidores, definición de políticas y estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal, respetando los derechos de propiedad de los competidores, sin recurrir a prácticas comunes como el espionaje industrial, sabotaje, violación de derechos de autor, robo de información, entre otras prácticas mal intencionadas.

En función de lo anterior, se infiere que las organizaciones deben asumir requisitos y prácticas justas de operación en sus transacciones frente a sus competidores; añadiendo la definición de políticas, estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal, sin recurrir a prácticas indebidas. Por su parte, la norma ISO 26000 (2012), menciona las prácticas justas de operación, las cuales se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras. Relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, sus socios, proveedores, competidores, distribuidores entre otras. Los diferentes asuntos con las prácticas justas se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, respeto a los derechos de la propiedad, respeto a los derechos de autor u otro tipo de información privada que por sus características solo le compete a los dueños exclusivamente.

En este particular, se considerando que es necesario que exista una conducta ética entre las organizaciones, agencias gubernamentales, entidades, entre otras. Anotando que los asuntos con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en el ámbito público, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de propiedad.

- **De la transparencia en el manejo de los recursos económicos**

A partir de lo expuesto en la Norma INCONTEC (2008), las fuentes de los recursos económicos deberían ser identificables y provenientes solo de actividades lícitas. Al igual, su destinación no podrá orientarse a actividades que estén consideradas fuera del marco de la ley. Resulta conveniente considerar los principios en las relaciones de la organización con sus dueños: cumplimiento legal en las obligaciones, rendición permanente de cuentas, transparencia en el manejo de los recursos, conducta ética y reconocimiento de las partes interesadas.

Teniendo en cuenta la situación anterior, se hace referencia a la transparencia informativa tal como lo establece la Norma RS 10 (2010): Se debe asumir un compromiso público con la fiabilidad, el rigor, la oportunidad, relevancia de la información que transmite al público y a los mercados financieros en particular cuando se trate de una organización que cotice en mercados financieros. También habla acerca de la colaboración, transparencia que deben tener las organizaciones en el mantenimiento de relaciones de transparencia y colaboración con las administraciones públicas, con los demás entes gubernamentales a fin de mostrar sus acciones de manera pública.

Ante la postura de los autores mencionados, se deduce que las fuentes de los recursos económicos deben estar dentro del marco de la ley, al igual que su destinación teniendo en cuenta ciertos principios; también, es necesario hacer referencia a la transparencia informativa, la colaboración, y transparencia con la administración pública. En virtud de lo anterior, se debe

resaltar de la Norma ISO 26000 (2012), que la rendición de cuentas es una cuestión para poder llevar a cabo la correcta integración de la Responsabilidad Social. Dicha norma, invita a la organización a rendir cuentas por cada uno de los impactos económicos, sociales y ambientales, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos junto con el compromiso de tomar las medidas para evitar repetirlos.

Continuando, la Norma ISO 26000 (2012), indica que las organizaciones deben operar con transparencia, ganando relevancia en el ámbito de la Responsabilidad Social. Resalta que las organizaciones deben ser transparentes en aquellas actividades donde desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere a la organización suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, publicar la información protegida por la propiedad intelectual sin necesidad de causar incumplimientos de obligaciones legales.

Para los efectos de este artículo, apegado a la Norma ISO 26000 (2012), se concluye enfatizando que es importante que las organizaciones acepten de manera voluntaria el escrutinio público de sus actividades y asuman un papel activo en responderlo. Por último, apunta a que la organización debe suministrar toda la información necesaria para las partes interesadas, en un lenguaje claro, sencillo. Sin embargo, excluye publicar la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.

## **2. Metodología Utilizada**

De acuerdo con el propósito del estudio, la investigación se tipifica como descriptiva. De lo antepuesto, se destaca que este tipo de investigación facilitó el entendimiento de cómo se debe mejorar la responsabilidad social empresarial en el sector universitario en Barranquilla- Colombia. Asimismo, según la estrategia de recolección de datos, el diseño de la investigación fue no experimental, transeccional de campo. En relación con la población, esta quedó conformada por veinticinco (25) personas adscritas a los diferentes departamentos administrativos que se manejan en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo, de las siguientes Universidades del sector privado de la ciudad de Barranquilla – Atlántico: Fundación Universidad del Norte (FUN), Corporación Universitaria de la Costa (CUC), Universidad Metropolitana (UM), Universidad Libre (UL), Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL), Universidad Autónoma del Caribe y Corporación Universitaria Americana (CUA).

Por otra parte, respecto a la técnica para recolectar los datos se utilizó la encuesta tipo cuestionario, contenido de doce (12) ítems con opción a respuestas cerradas de tipo escala de Likert: Siempre (S); Casi Siempre (CS); Algunas Veces (AV); Casi Nunca (CN); Nunca (N). Para tal fin, el instrumento diseñado fue sometido a un proceso de validación por cinco (5) expertos, la



confiabilidad se obtuvo utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach  $\alpha$ , logrando un 0,93 manifestándose que fue altamente confiable para cubrir el propósito de la investigación. Posteriormente, se procedió al procesamiento de la información. El cómputo estadístico idóneo para este estudio, fue el de la estadística descriptiva, calculándose frecuencias absolutas, relativas y porcentuales a propósito de interpretar las medias aritméticas de los ítems, indicadores, dimensión y variable de estudio según el baremo referido:

**Cuadro No 1. Baremos de Interpretación de los resultados**

| Alternativas  | Rangos      | Valor de la escala | Atributo       |
|---------------|-------------|--------------------|----------------|
| Siempre       | 4,01 – 5,00 | 5                  | Muy alto nivel |
| Casi Siempre  | 3,26 – 4,00 | 4                  | Alto nivel     |
| Algunas Veces | 2,49 – 3,25 | 3                  | Moderado nivel |
| Casi Nunca    | 1,73 – 2,48 | 2                  | Bajo Nivel     |
| Nunca         | 1,00 - 1,72 | 1                  | Muy bajo nivel |

**Fuente:** Sierra (2017) Basado en Hernández, Fernández y Baptista (2010)

### 3. Resultados de la Investigación

El presente artículo está sustentado en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento. Al iniciar el análisis cuantitativo de los resultados, se evidencia en la tabla No 1, que los sujetos encuestados respondieron de la siguiente manera: En relación al primer ítem del indicador Creación de Empleos, el porcentaje más alto se situó en las alternativas siempre y casi siempre con un 32% y 24% respectivamente, evidenciando que las universidades proveen diversas fuentes de empleo a la comunidad. Obteniéndose una media de 3.36 lo cual se ubica como alto nivel en el baremo de interpretación de los resultados.

De la misma manera, en el segundo ítems predomina la opción siempre, debido a que el 38% de los encuestados consideraron que se proveen fuentes de empleo a personas en condición de discapacidad, mientras el 32% estipuló nunca, arrojando una media aritmética de 3.00, que representa un nivel moderado del indicador. Al revisar el valor porcentual derivado del ítem 3, se visualiza una inclinación por parte de los entrevistados hacia la opción siempre (28%) y casi siempre (24%), manifestando que se suministra a los trabajadores de salarios equitativos en las universidades del sector privado, solo el 12% opino nunca; por lo tanto se ubica como alto nivel al tener una media de 3,40. Para finalizar, el indicador creación de empleos, de las perspectivas económicas de las aportaciones, obtuvo 3.25 de promedio de la media aritmética, que representa un

nivel moderado, al presentarse variaciones en las respuestas. Esto indica la necesidad de revisión al detectar algunas debilidades en el desarrollo de actividades respecto a esta dimensión.

En atención a estos hallazgos, se determina que están respaldados por la opinión de los autores Pelekais y Aguirre (2008), al considerar que las comunidades locales se benefician de la existencia de las empresas en su territorio en el momento en que las mismas proporcionan empleo para sus habitantes, contribuyendo en la obtención de las ventajas competitivas. Sin embargo, el valor de la media aritmética indicando un nivel moderado requiere análisis de los aportes realizados por los autores mencionados porque uno de los mayores compromisos de la universidad para con el entorno es la creación de fuentes de ingresos sin ningún tipo de discriminación para contribuir a incrementar el nivel de vida de sus habitantes. En este caso las universidades privadas son referentes importantes de organizaciones socialmente responsables.

Para contribuir a la creación de empleos, las universidades deben analizar las tendencias emergentes en los campos de la economía y solucionar factores que afecten el bienestar de las comunidades. Igualmente la universidad debe considerar lo expuesto por Guerere (2008), cuando afirma que las acciones de la responsabilidad social es proveer fuentes de empleo para beneficiar a los grupos de interés incluyendo a personas socialmente excluidas, buscando un beneficio colectivo. Significa entonces, que el indicador creación de empleos tiene que ver con acciones socialmente responsables, en donde las universidades del sector privado tiene un papel fundamental.

**Tabla No 1. Creación de Empleos**

| Items indicador: Creación de Empleos   | Alternativas de Respuesta |       |              |       |               |       |            |       |       |       | Total Población | Media Aritmética |
|--|---------------------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|------------|-------|-------|-------|-----------------|------------------|
|  | Siempre                   |       | Casi siempre |       | Algunas Veces |       | Casi Nunca |       | Nunca |       |                 |                  |
|  | 5                         |       | 4            |       | 3             |       | 2          |       | 1     |       |                 |                  |
|  | FA                        | FR    | FA           | FR    | FA            | FR    | FA         | FR    | FA    | FR    |                 |                  |
| 1. La universidad provee diversas fuentes de empleo a la comunidad                 | 8                         | 32,00 | 6            | 24,00 | 3             | 12,00 | 3          | 12,00 | 5     | 20,00 | 25              | 3,36             |
| 2. La universidad provee fuentes de empleo a personas en condición de discapacidad | 10                        | 38,00 | 1            | 4,00  | 1             | 4,00  | 5          | 20,00 | 8     | 32,00 | 25              | 3,00             |
| 3. La universidad provee a los trabajadores salarios equitativos                   | 7                         | 28,00 | 6            | 24,00 | 5             | 20,00 | 4          | 16,00 | 3     | 12,00 | 25              | 3,40             |
| Total  | 25                        | 98,00 | 13           | 52,00 | 9             | 36,00 | 12         | 48,00 | 16    | 64,00 |                 |                  |
| Promedio   |                           | 32,67 |              | 17,33 |               | 12,00 |            | 16,00 |       | 21,33 |                 | 3,25             |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En la tabla No. 2, se muestran los resultados del indicador de operación y funcionamiento, estimando en el ítem cuatro que el 76% de la población considera que siempre las universidades mantienen relaciones de colaboración con la administración pública, obteniéndose una media aritmética de 4.76 lo cual se traduce en muy alto nivel según el baremo de interpretación de los resultados. Además, en el ítem cinco se evidencia una tendencia positiva, al obtener que un 72% de los entrevistados se inclinaron por las alternativas siempre (32%) y casi siempre (40%), demostrando que las universidades realizan compras con proveedores que siguen principios de responsabilidad social promoviendo una conducta responsable, concibiendo una media de 4.04, es decir, muy alto nivel del indicador en el baremo de interpretación.

Permaneciendo en la tabla No. 2, en el ítem seis se observa que un 100% de la población respondió que las universidades siempre respetan los derechos de autor fomentando una cultura ética en el cumplimiento de la responsabilidad social para una media aritmética de 5%, siendo el indicador más alto reflejando muy alta presencia del mismo. Igualmente, la media aritmética del indicador de operación y funcionamiento en promedio fue de 4.60%, mostrando que las universidades privadas tienen muy alto nivel de compromiso en la manera cómo operan y funcionan el desarrollo de sus actividades. Al relacionar los resultados con la norma ISO 26000 (2010), se observa coincidencia sobre las prácticas justas de operación que hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones y así con cada una de las partes interesadas. Las prácticas justas de operación generan resultados socialmente favorables viéndose reflejado en el valor de 4.60 de la media aritmética.

Igualmente, los resultados de este indicador, guardan semejanza con lo expuesto por la Norma ISO 26000 (2012) al invitar a las organizaciones a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, al establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anticompetencia y a desarrollar permanentemente el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa para no aprovecharse de posibles contextos desfavorables para obtener beneficios económicos fuera de la normatividad que beneficie a interés particulares de algunos miembros de la organización. Dentro de este marco, se concluye que las universidades del sector privado reconocen la importancia de operar bajo políticas anticorrupción como punto de referencia para el normal desempeño de sus actividades.

**Tabla No 2: De operación y Funcionamiento**

| Items indicador: De operación y funcionamiento  | Alternativas de Respuesta |        |              |       |               |       |            |      |       |      | Total Población | Media Aritmética |
|---|---------------------------|--------|--------------|-------|---------------|-------|------------|------|-------|------|-----------------|------------------|
|   | Siempre                   |        | Casi siempre |       | Algunas Veces |       | Casi Nunca |      | Nunca |      |                 |                  |
|   | 5                         |        | 4            |       | 3             |       | 2          |      | 1     |      |                 |                  |
|   | FA                        | FR     | FA           | FR    | FA            | FR    | FA         | FR   | FA    | FR   |                 |                  |
| 4. La universidad mantiene relaciones de colaboración con la administración pública               | 19                        | 76,00  | 6            | 24,00 | 0             | 0,00  | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 4,76             |
| 5. La universidad realiza compras con proveedores que siguen principios de responsabilidad social | 8                         | 32,00  | 10           | 40,00 | 7             | 28,00 | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 4,04             |
| 6. La universidad respeta los derechos de autor   | 25                        | 100,00 | 0            | 0,00  | 0             | 0,00  | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 5,00             |
| Total   | 52                        | 208,00 | 16           | 64,00 | 7             | 28,00 | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 |                 |                  |
| Promedio  |                           | 69,33  |              | 21,33 |               | 9,33  |            | 0,00 |       | 0,00 |                 | 4,60             |

F

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En cuanto a los resultados del indicador de la competencia, la tabla No. 3 muestra estimando en el ítem siete, que el 88% de la población considera que siempre las universidades reconocen las estrategias comerciales de sus competidores, alcanzándose una media aritmética de 4.88 que establece un muy alto nivel. Para el ítem ocho, se tiene que el 100% opinó que las universidades siempre manejan una conducta ética en las transacciones con otras universidades, actuación que promueve una conducta basada en principios concibiendo una media de 5%, es decir, muy alto nivel del indicador de acuerdo al baremo de interpretación. De igual manera, en el ítem nueve se observa a un 96% de la población que respondió siempre, reflejando que las universidades se manejan bajo componentes éticos comerciales frente a sus competidores fomentando una cultura organizacional en base a principios éticos en el cumplimiento de la responsabilidad social, alcanzando una media de 4.84% que indica una muy alta presencia del mismo.

Igualmente, la media del indicador: de la competencia, en promedio fue de 4.91%, mostrando que las universidades tienen muy alto nivel de compromiso en manejar las relaciones con sus competidores dentro de los lineamientos establecidos por la responsabilidad social. Estos resultados, son sustentados con la teoría expuesta por la ISO 26000 (2012) al referirse a la conducta ética de una organización en sus transacciones con agencias gubernamentales, socios, competidores, entre otras en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, respeto a los derechos de propiedad y otro tipo de información privada.

**Tabla No 3. De la competencia**

| Items indicador: De la competencia  | Alternativas de Respuesta |        |              |       |               |      |            |      |       |      | Total Población | Media Aritmética |
|---|---------------------------|--------|--------------|-------|---------------|------|------------|------|-------|------|-----------------|------------------|
|   | Siempre                   |        | Casi siempre |       | Algunas Veces |      | Casi Nunca |      | Nunca |      |                 |                  |
|   | 5                         |        | 4            |       | 3             |      | 2          |      | 1     |      |                 |                  |
|   | FA                        | FR     | FA           | FR    | FA            | FR   | FA         | FR   | FA    | FR   |                 |                  |
| 7. La universidad reconoce las estrategias comerciales de sus competidores                | 22                        | 88,00  | 3            | 12,00 | 0             | 0,00 | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 4,88             |
| 8. La universidad maneja una conducta etica en las transacciones con otras univrsidades   | 25                        | 100,00 | 0            | 0,00  | 0             | 0,00 | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 5,00             |
| 9. La universidad se maneja bajo componentes eticos comerciales frente a sus competidores | 24                        | 96,00  | 0            | 0,00  | 0             | 0,00 | 0          | 0,00 | 1     | 4,00 | 25              | 4,84             |
| Total   | 71                        | 284,00 | 3            | 12,00 | 0             | 0,00 | 0          | 0,00 | 1     | 4,00 |                 |                  |
| Promedio  |                           | 94,67  |              | 4,00  |               | 0,00 |            | 0,00 |       | 1,33 |                 | 4,91             |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

Para dar por concluido con la dimensión de perspectivas económicas de las aportaciones, se incluye en la tabla No. 4 el indicador de la transparencia en el manejo de los recursos económicos. En el ítem diez de este indicador se obtuvo como respuesta mayoritaria la alternativa siempre con 76%, mostrando que las universidades privadas laboran con fuentes de los recursos económicos identificables, la media aritmética fue 4.76, considerada muy alta. Respecto al ítem once el 72% opinan que la universidad transmite información oportuna a los diferentes entes gubernamentales, valor porcentual obtenido de la sumatoria de las opciones de respuesta siempre (32%) y casi siempre (40%), la media aritmética fue de 4.04 significando muy alto nivel del mismo.

Seguidamente, el ítem doce deja ver claramente que un 100% de los encuestados respondieron que la universidad siempre transmite información a las partes interesadas sobre actividades a favor del medio ambiente; esto originó una media aritmética de 5.0 entendida como muy alto nivel del indicador. Al cotejar los resultados obtenidos en los ítems, se obtuvo un promedio de 4.60, lo cual presento un muy alto nivel del indicador, mostrando que las fuentes de los recursos económicos de las universidades son identificables y provienen de actividades lícitas.

De esta manera, los resultados concuerdan con las teóricas presentadas en la norma ISO 26000 (2012) al comentar que la rendición de cuentas es una cuestión para poder llevar a cabo una correcta integración de la Responsabilidad Social, haciendo una invitación a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales, ambientales, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas para evitar repetirlos. También, estimula a todas las organizaciones a aceptar de manera proactiva el escrutinio público de sus actividades y a asumir un papel activo en responder a dicho escrutinio.

**Tabla No 4. De la transparencia en el manejo de los recursos económicos**

| Items Indicador: De la transparencia en el manejo de los recursos económicos   | Alternativas de Respuesta |        |              |       |               |       |            |      |       |      | Total Población | Media Aritmética |
|--|---------------------------|--------|--------------|-------|---------------|-------|------------|------|-------|------|-----------------|------------------|
|  | Siempre                   |        | Casi siempre |       | Algunas Veces |       | Casi Nunca |      | Nunca |      |                 |                  |
|  | 5                         |        | 4            |       | 3             |       | 2          |      | 1     |      |                 |                  |
|  | FA                        | FR     | FA           | FR    | FA            | FR    | FA         | FR   | FA    | FR   |                 |                  |
| 10.La universidad labora con fuentes de los recursos económicos claramente identificables                                | 19                        | 76,00  | 6            | 24,00 | 0             | 0,00  | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 4,76             |
| 11.La universidad transmite información a los entes gubernamentales de forma oportuna                                    | 8                         | 32,00  | 10           | 40,00 | 7             | 28,00 | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 4,04             |
| 12 La universidad transmite información a las partes interesadas sobre actividades realizadas a favor del medio ambiente | 25                        | 100,00 | 0            | 0,00  | 0             | 0,00  | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 | 25              | 5,00             |
| Total  | 52                        | 208,00 | 16           | 64,00 | 7             | 28,00 | 0          | 0,00 | 0     | 0,00 |                 |                  |
| Promedio   |                           | 69,33  |              | 21,33 |               | 9,33  |            | 0,00 |       | 0,00 |                 | 4,60             |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Como se puede apreciar en la tabla de la dimensión, referida a las perspectivas económicas de las aportaciones, se obtuvo como resultado que la media para el primer indicador fue de 3.25%, para el segundo indicador: De operación y funcionamiento, la media arrojó un resultado muy alto de 4,60%; en cuanto al indicador: De la competencia, la media fijo un resultado muy alto con un 4.91%, y la transparencia en el manejo de los recursos económicos presentó tendencia muy alta con una media de 4.60%. El promedio general fue de 4.34%, considerada muy alta, por lo que es posible decir que las universidades de la ciudad de Barranquilla identifican a las aportaciones económicas como un factor importante en su gestión.

Lo anterior, se basa en la definición de Guerrero (2008) al sustentar, que las aportaciones económicas están orientadas a satisfacer la permanente demanda de la sociedad y lograr así una mejor calidad de vida de los integrantes con el fin de lograr los objetivos en pro de una organización socialmente responsable. Significa entonces que el objetivo de las perspectivas económicas es proporcionar fuentes de ingreso, operar y funcionar bajo principios éticos, mantener conducta ética con la competencia al igual con la transparencia en el manejo de los recursos económicos. Así mismo, se observa que los resultados obtenidos concuerdan con la opinión presentada por Gutiérrez (2012), al existir una filosofía de gestión ética que hace de plataforma a la responsabilidad social que aporta ese valor cumpliendo con la misión, formando profesionales integrales, generando conocimiento el cual transfieren a la comunidad donde se insertan y se traducen en beneficios económicos.

**Tabla No 5. Perspectivas económicas de las aportaciones**

| INDICADOR                     | MEDIA ARITMETICA | INTERPRETACION |
|-------------------------------|------------------|----------------|
| Creación de empleos           | 3,25             | Moderado       |
| De operación y funcionamiento | 4,60             | Muy Alto       |

|   |      |          |
|---|------|----------|
| De la competencia   | 4,91 | Muy alto |
| De la transparencia en el manejo de los recursos económicos | 4,60 | Muy alto |
| <b>Promedio aritmética de la dimensión</b>                  | 4,34 | Muy alto |

**Fuente:** Elaboración Propia (2017)

#### **4. Conclusiones**

El análisis realizado sobre la variable de responsabilidad social en las universidades del sector privado de la ciudad de Barranquilla - Atlántico, permitió obtener importantes datos que resultan significativos para presentar las consideraciones finales generalizadas, estas son expuestas de forma resumida y detallada, derivando las siguientes:

El estudio determinó que las universidades del sector privado de la ciudad de Barranquilla, identifican las aportaciones económicas como un factor importante en su gestión que orienta el alcance de los resultados y posibilita el desarrollo de la sociedad en un ambiente de progreso económico enmarcados en un conjunto de obligaciones, compromisos éticos y legales. Sin embargo, se percibieron algunas debilidades en el tema de creación de empleos, debido a que no es frecuente que la universidad contrate a personas en condición de discapacidad lo cual es importante como búsqueda de un beneficio colectivo.

Cabe agregar, que las universidades del sector privado de la ciudad de Barranquilla identifican las aportaciones económicas como fuentes de beneficio y progreso al proveer empleo a la comunidad eso demuestra un compromiso en la manera cómo operan y funcionan el desarrollo de sus actividades y reconocen que se deben manejar bajo una conducta ética en todos los ámbitos (competencia, manejo de recursos económicos etc.) utilizando para ello un marco normativo como vía de cumplimiento de las políticas de la responsabilidad social para incentivar el desarrollo económico.

#### **5. Recomendaciones**

Considerando las conclusiones antes expuestas, se cree pertinente establecer recomendaciones dirigidas a los directivos de las universidades privadas de la ciudad de Barranquilla-Atlántico, derivadas de las debilidades encontradas en los resultados: En primer término, para que la universidad pueda ser un agente activo en los procesos de desarrollo económico, en la ejecución de programas sociales y la aplicación de políticas ambientales demandados por los diferentes sectores sociales, debe cumplir con la obligación de ser congruente con los lineamientos establecidos por responsabilidad social.

Se sugiere utilizar diferentes enfoques transdisciplinarios e interdisciplinarios en el análisis de los distintos problemas económicos, sociales, ambientales para reforzar el servicio a la sociedad mediante la creación de fuentes de empleos que permita la inclusión social de todos los habitantes mediante la interiorización de una cultura organizacional basada en oportunidades, trato justo y de respeto difundiendo a todos los trabajadores y compartida por toda la comunidad educativa.

Generar espacios de discusión a través de ferias laborales, foros en temas económicos, sociales, para considerar la formulación de estrategias destinadas al fortalecimiento del empleo en especial para personas en condición de discapacidad en donde se integren la universidad, el estado y la empresa en la creación de diversos puestos de trabajos con el fin de elevar el nivel de vida de los individuos para fortalecer el aparato productivo regional. Para ello, el área de gestión de talento humano de la universidad debe convocar en el proceso de selección de personal personas en condición de discapacidad.

Desarrollar medios de difusión para la transferencia universitaria que permita divulgar el conocimiento en beneficio del crecimiento económico, aportando varias soluciones al sistema productivo nacional, propendiendo el desarrollo de la investigación e innovación a través de artículos publicados, asistencia a eventos científicos con el fin de crear credibilidad en las acciones fortaleciendo el vínculo laboral del entorno interno y externo conformado por todos los grupos de interés.

## **6. Referencias Bibliográficas**

- FERNÁNDEZ, R. (2009). **Responsabilidad Social Corporativa**. Alicante, Editorial, club universitario. España.
- GUERERE, J. (2008). **Empresa responsable, empresa rentable. Gestión de un negocio lucrativo y socialmente responsable**. Impresos Grafifor, C.A Venezuela.
- INCONTEC (2008), **Guía Técnica Colombiana GTC 180. Responsabilidad Social**. Editada: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación INCONTEC.
- ISO 26000. (2012). **UNE - ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social, organización internacional para la estandarización**.
- NORMA RS 2010. **Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social**. AENOR
- PELEKAIS, C., y AGUIRRE, R. (2008). **Hacia una cultura de responsabilidad social**. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- PELEKAIS, C.; FERRER, J.; CRUZ, A.; y ROMERO, D. (2007). **Responsabilidad Social Compromiso de las Organizaciones**. Ediciones Astro Data S.A. Venezuela



ROBOUIN, R. (2008): **La importancia de la Responsabilidad Social (RSE) en la Comunidad Ejecutiva**, consultado en <http://leoadministración.blogspot.com.es/2012/09/la-importancia-de-la-responsabilidad.html>

VALLAEYS, F. (2007). **Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta para una deficiencia madura y eficiente**. Programa para la formación de humanidades. Tecnológico de Monterrey, Mexico.

# UNA CONCEPCIÓN TEÓRICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL TECNOLÓGICA PARA LAS ORGANIZACIONES

Caryuly Rosales\* Francisco Romero\*\* Brisaisa Alvarado\*\*\*

9JJGH-118

Resumen

El objetivo de la investigación es analizar la responsabilidad social empresarial tecnológica para las organizaciones del siglo XXI, con la finalidad de fortalecer el bienestar de la comunidad, para aprovechar adecuadamente las tecnologías. Esta investigación teóricamente, en autores como Robbins. (2009), Martínez. (2004), Vives. (2004). El tipo de investigación documental. La Responsabilidad Social Tecnológica analiza, el impacto sobre la implantación de una tecnología u otra, la forma de diseñar y utilizar los servicios al usuario con tecnología, en el ámbito público como privado, se podría decir que debe ponerse al servicio de la ciudadanía en todos los servicios posibles que promuevan y la igualdad y la accesibilidad

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, tecnológica, organización

## SOCIAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FOR THE ORGANIZATIONS

### Abstract

The objective of the research is to analyze the corporate social responsibility of technology for the organizations of the XXI century, with the purpose of strengthening the well-being of the community, to make the most of the technologies. This research theoretically, in authors such as Robbins (2009), Martinez. (2004), Vives (2004). The type of documentary research. The Social Technological Responsibility analyzes, the impact on the implantation of a technology or another, the way to design and use the services to the user with technology, in the public and private scope, it could be said that it should be put at the service of the citizens in all possible services that promote and equality and accessibility

Key words: corporate social responsibility, technological, organizational

\*TSU en Informática. Ing. Computación. Abogada, Msc Telemática. Doctora en Educación, PEI Nivel B. Docente UJGH de pregrado. Docente URBE de pregrado y posgrado. Investigadora CICSA

\*\*Vicerrector Administrativo. Maestría: Especialidad en Auditoría. Doctor en Ciencias Gerenciales Posdoctorado en Ciencias Administrativas. Fromero@ujgh.edu.ve UNIVERSIDAD DR. JOSE GREGORIO HERNANDEZ. Docente UJGH. Docente URBE.

\*\*\*Licenciada en Contaduría Pública

## Introducción

Los seres humanos buscan por naturaleza el bienestar propio y el de los suyos, por ello, desde su inicio, la humanidad ha evolucionado en pos de una mejor calidad de vida, de manera individual o grupal. De esta forma, ha realizado históricamente acciones en favor de sus semejantes, basado en la legalidad, ética y moral. En los últimos siglos, estas concepciones se introdujeron en el ámbito empresarial y de los negocios de la sociedad moderna para brindar mayor aporte de la actividad humana.

En lo siguiente, en el ámbito empresarial las organizaciones tienen responsabilidad sobre sus semejantes, entendiéndose los trabajadores, la comunidad misma u otras instituciones en la que está involucrada, por cuanto no puede estar ajena de ellos para mantenerse en un mercado competitivo, aunado a aspectos legales y/o sociales, en tal sentido, desde tales tiempos remotos se ha desarrollado y aplicado diversas formas de relacionarse las empresas visto de esta manera hacia y con una responsabilidad social.

Se hace innovadora esta concepción de responsabilidad social cuando se entrelaza a los nuevos avances tecnológicos, significa que para las empresas estas tecnologías se han convertido en una herramienta, un concepto apropiado de aplicabilidad con la intencionalidad de mejorar y automatizar los procesos existentes, además de acercar hacia un progreso y bienestar de la sociedad; para muchas compañías no es únicamente al crecimiento económico de ella, sino se pone a disposición de la sociedad, bajo la razón de ampliar un abanico de responsabilidad social empresarial tecnológica (RSET), para la misma organización en su desarrollo interno, además de la relación existente entre empresa, sociedad y tecnologías

El concepto de RSET, ligado a situaciones culturales, sociales, económicas y ambientales, ha generado interés mundial en el transcurso de las últimas décadas. En la actualidad, es el resultado de un cambio en la visión del mundo empresarial, de una transformación de valores en los individuos que conducen las organizaciones y de la toma de conciencia que juegan las empresas en la sociedad y el mundo. En un marco social donde existen mayores expectativas y exigencias, que conforma un nuevo modelo de gestión para las organizaciones, permitiendo abrir un camino diferente para trabajar en el ámbito relacional al uso de las tecnologías e innovaciones.

Bajo esta concepción la RSET, se establece como un valor intangible que influye al momento de configurar la imagen y la reputación de una organización, de hecho, el contexto ideal para determinar la posición que toman las organizaciones frente a la responsabilidad social en tiempos adversos es un intento de conseguir una mejor integración, que incluya una perspectiva radical en materia de tecnológica, social y empresarial.

Se pone además de manifiesto que, pese a que la responsabilidad social empresarial ha sido tradicionalmente objeto de una interpretación bastante estática, la mayoría de las bibliografías existentes permite una lectura más dinámica que la equipara a los estudios radicales en el ámbito de la innovación propiciando un análisis de transición del que se desprende la importancia de una reordenación socio-económica que acomode los nuevos modelos tecnológicos y empresariales.

En atención a este escenario las organizaciones del siglo XXI, sin buscar que sea la tecnología el fin de todas las empresas, estas sí deben contemplar como la posibilidad que ayuda a crear y consolidar mejores procesos de relación social, entre las empresas, sus trabajadores y la sociedad. Bajo este sentido, es importante dar cuenta del valor agregado que genera en sus trabajadores o usuarios que tengan contacto con las empresas, en la medida que es una fuente de información, conocimiento, aprendizaje e interacción.

No obstante, en este orden de ideas, se realiza y presenta la siguiente investigación, con el objetivo general de proponer la responsabilidad social empresarial tecnológica para las organizaciones del siglo XXI, efectuándose en el siguiente estudio una base teórica al respecto

Desarrollo

### **Fundamentación teórica:**

Para toda investigación las bases teóricas con un proceso fundamental, para Martínez (2004) las teorías brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

Ahora bien, la existencia de marcos referenciales son fundamentales y animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo, por lo que se presenta a continuación las bases teóricas de la presente investigación orientadas a las dimensiones e indicadores de la variable objeto de estudio

### **Elementos de la responsabilidad social**

La Responsabilidad Social para Martínez (2004), en la economía actual, la sociedad exige cada vez mayor responsabilidad social a las empresas; ya no se trata sólo de crear empleo, de generar riqueza y valor, hoy en día el éxito involucra el desarrollo de los agentes que la rodean y participan en ella directa o indirectamente (empleados, clientes, proveedores, socios, la comunidad en general).

A su vez, Montoya (2007) define la Responsabilidad Social como un conjunto de buenas prácticas que deben estar presentes en las políticas de las empresas, desde su visión y misión, hasta sus principios, pasando por lo que es propiamente el gobierno corporativo y llegando a la operación misma de la compañía

Por otra parte, Vives (2004), afirma que la responsabilidad social empresarial, consiste en “prácticas de la corporación que, como parte de la 32 estrategias corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de “stakeholders” (clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente); a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas”.

Este autor expone una serie de elementos mencionando a continuación:

#### **Compromiso**

El Compromiso, es el grado en que una organización se identifica con una comunidad en particular y las metas de ésta, desea mantener su relación con ella, no obstante, para Robbins (2009), es el involucramiento en el trabajo, significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto, que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea

Asimismo en otro de ideas, para Meyer (2004), citado por Enebral (2004), dice que el compromiso, consiste en la asunción profunda de una obligación que es preciso definir, parece materializarse en una actitud proactiva tras las metas compartidas en la empresa; pero caben muchas reflexiones ante este elemento alentador y orientador de nuestros esfuerzos.

De igual manera, dentro del mismo contexto el Blog Universidad de Cádiz (06/03/2017), dice que el compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes

Los autores antes citados coinciden en exponer que el compromiso se identifica con las metas de una comunidad u empresa, sin embargo, para la universidad de Cádiz (2017), está asociada al compromiso de cada individuo en su entorno laboral, asumido con valores y principios. Acogiendo a la fundamentación teórica, es importante el criterio de Robbins (2009) para la presente investigación, orientada la responsabilidad social tecnológica a un compromiso organizacional e individual de sus trabajadores, como se identifica el trabajador y la misma empresa ante los estándares de calidad del cliente.

### **Toma de decisiones**

Define Stoner, et al (2003) la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”. Partiendo de esta definición, desde la perspectiva organizacional es importante dentro de la labor del gerente, para evaluar las alternativas y proporcionar soluciones satisfechas a los objetivos de la empresa.

No obstante, Hellriegel, y Slocum (2004), dice al respecto, es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”. Así como para O’Brien, J. y Marakas, G. (2006), es el proceso mediante el cual la función directiva toma contacto con las diversas alternativas que permiten la identificación de problemas y la construcción de soluciones

Dada las diversas concepciones teóricas de los autores expuestos, la toma de decisión es un elemento importante en la RST, ella atribuye a los gerentes y a quienes estén a la vanguardia en cuanto a responsabilidad se refiere, proporcionar los adecuados mecanismos de innovación y tecnología para la construcción de soluciones que proporcione soluciones satisfechas a los objetivos de la empresa, tal como le establece Stoner, et al (2003), en este sentido la investigación se acoge al criterio manifestado por el autor citado.

### **Expectativas**

En este sentido, Porto (2009), define las expectativas (palabra derivada del latín *exspectātum*, que se traduce como “mirado” o “visto”) a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito. Asimismo, Méndez (2009), en su blog expone que las expectativas están representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1, ya que, la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado.

Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja y por su parte, Merino (2009) expresa que las expectativas resultan ser el sentimiento de esperanza que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida.

Conociendo las diferentes nociones de los autores antes citados, las expectativas forman parte importante de la responsabilidad social, está representada por la convicción que posee una persona que de que el esfuerzo depositado producirá el efecto deseado, a su vez mostrar la probabilidad del resultado obtenido, tal como lo instaura Méndez, (2009) de esta manera la investigación se identifica con el autor citado.

### **Adaptabilidad al Cambio**

Según lo expresa Universidad de Cádiz (2017) en su blog define la adaptabilidad al cambio como la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o

cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí. Esta competencia hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, a la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas o creencias.

Chiavenato (2010), la adaptabilidad "es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente". Es decir, es la capacidad para acomodarse a los cambios sin que ello redunde en una reducción de la eficacia y el compromiso. El origen de la palabra 'adaptabilidad' viene de la palabra latina 'adaptare' (ad-hacia y aptare, ajustar, ceñir, aplicar) que significa 'ajustarse'.

Por su parte, Oldano, (2010), citado por Frias y Ramos (2012), la adaptación es una nueva conceptualización de la inteligencia, quien se adapta mejor y en menor tiempo posee un mayor nivel de inteligencia. Actualmente la inteligencia no se mide por una de sus funciones: la memoria, ni por el coeficiente intelectual, sino por la adaptación al medio, lo que requiere un cambio y un aprendizaje.

Los autores anteriormente citados coinciden que la adaptabilidad al cambio es la capacidad de adaptarse a los diferentes cambios del ambiente tal como lo cita Chiavenato (2010), por lo tanto la investigación orientada a la responsabilidad social empresarial tecnológica requiere que las empresas se adapten a la vanguardia en la cual se basa la investigación.

### **Creatividad**

Para Acuña (2005) "La creatividad es una cualidad atribuida al comportamiento siempre y cuando éste o su producto presenten rasgos de originalidad". Por su parte Grinberg (2007) define la creatividad como la "Capacidad del cerebro para llegar a conclusiones nuevas y resolver problemas en una forma original. Se relaciona con la efectiva integración de ambos hemisferios cerebrales". Así mismo, Bianchi (2009) la define como el "Proceso que compromete la totalidad del comportamiento psicológico de un sujeto y su correlación con el mundo, para concluir en un cierto producto, que puede ser considerado nuevo, valioso y adecuado a un contexto de realidad, ficción o idealidad".



Se coincide con Grinberg (2005), para fijar posición a favor de la investigación debido a que el ser humano tiene la capacidad de llegar a crear cosas nuevas y resolver problemas de una forma original dejando como resultado un producto que sirve para el crecimiento y fortalecimiento de las empresas. En las empresas del siglo actual se necesitan personas que alto grado de creatividad para hacer de ellas grande potenciadoras y vanguardistas.

### **Innovación**

Al respecto Benavente (2005) establece que la innovación se trata más de un proceso que de un resultado, se necesita de insumos, los que se podrían agrupar en cuatro grandes categorías: capital financiero, capital humano, ideas e infraestructura”. De igual manera Matrini (2012) que la innovación es la herramienta específica de los empresarios innovadores; el medio por el cual explotar el cambio como una oportunidad para un negocio diferente. Gee (2008) parte del criterio que la innovación es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil y es aceptado comercialmente.

Partiendo del criterio que la Responsabilidad Social Tecnológica Empresarial es un campo de estudio totalmente nuevo para las organizaciones del siglo actual Gee (2008) realiza un aporte significativo ya que atribuye la de necesidad de las empresas a crear desde una idea un cambio y así mejorar la oportunidad de negocio.

### **Factores de responsabilidad social tecnológica**

A los fines de explicar la fundamentación teórica que da soporte a la dimensión anteriormente enunciada, se presentan de manera individual, cada una de los indicadores, soportados en los diferentes autores que han escrito al respecto, en los siguientes términos:

#### **Accesibilidad tecnológica**

Al respecto Hassan (2006, p. 7) expone que la accesibilidad tecnológica es un atributo de calidad referido a la posibilidad de que el sitio web pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, Indiferentemente de las limitaciones propias del usuario o del contexto de uso. En un análisis de los sitios web desde su perspectiva comunicativa.

A su vez García Gómez (2004), la accesibilidad se preocuparía más de que el canal de comunicación funcione a la perfección, mientras la usabilidad de que ese mensaje se perciba y aprehenda correctamente, no teniendo demasiado sentido una sin la otra. Prosigue el autor afirmando que, la accesibilidad se refiere a la posibilidad de «acceder», por lo que si un usuario no puede hacerlo y consecuentemente no puede usar el sitio web, sentirá frustración. En cambio, si un sitio web es accesible, por tanto no provoca frustración, esta cualidad pasa desapercibida al usuario.

## **Equipos**

Para Caldevilla (2010, p.62) las llamadas “nuevas tecnologías”, han cambiado la forma de entender la comunicación a todos los niveles. Gracias a los equipos ordenadores y a un fenómeno de los últimos tiempos llamado “internet”, se puede dar una comunicación punto a punto con cualquier terminal informática del mundo en tiempo real, para ello es necesario contar con equipos actualizados, en condiciones óptimas y con los programas computacionales adecuados a la función que deben cumplir.

A su vez Hammer (2009) expresa que un equipo es también el nombre del conjunto de artículos y recursos físicos (monitores, impresoras, alta tecnología) que le sirven a una persona para realizar una actividad. Asimismo Blake (2010) define equipos como un conjunto de los activos fijos que no incluyen el terreno ni las instalaciones físicas de una compañía. Es la colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado.

Conociendo las diferentes concepciones y punto de vista de los autores antes citado, se puede apreciar que son de suma importancia para la RSET ya que gracias a los equipos ordenadores y a un fenómeno de los últimos tiempos llamado “internet”, se puede dar una comunicación punto a punto con cualquier terminal informática del mundo en tiempo real, para ello es necesario contar con equipos actualizados, tal como lo establece Caldevilla (2010).

## **Actualización Tecnológica**

Lall (citado por Ezequiel, 2014), plantea la necesidad de que las empresas deben adquirir capacidades tecnológicas principalmente para mejorar la eficiencia. En este sentido, los tres factores que estimulan el desarrollo de las capacidades tecnológicas según el autor son:

1) necesidad interna del desarrollo de nuevas habilidades e información, donde esencialmente se busca optimizar la productividad.

2) factor externo, que influye fuertemente en el proceso.

3) cambio tecnológico, que se desarrolla continuamente en casi todas las industrias del mundo desarrollado.

Para Edoardo (2012) expresa que las empresas necesitan una actualización tecnológica constante para poder mantener de buena forma su competitividad y tener una economía estable. Una empresa con una buena tecnología tiene la oportunidad de alcanzar grandes metas, sus objetivos deben estar bien definidos al momento de adquirir un software que se encargara de controlar la mayor parte de actividades que se desarrollan dentro de la empresa, esta tecnología debe cumplir con las capacidades técnicas que se requiera.

A su vez para Salazar (2010) la actualización tecnológica se define como un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. Desde el punto de vista de la teoría general de sistemas cualquier señal o input capaz de cambiar el estado de un sistema constituye un pedazo de información.

Conociendo las diferentes concepciones de los autores antes expuestos, la actualización tecnológicas es de gran importancia y vital funcionamiento para la RST, ya que crea para la empresa u organización una buena forma de competitividad y una economía estable para así poder cumplir a cabalidad la Responsabilidad Social, tal como le establece Edorardo, et al (2012), en este sentido la investigación se acoge al criterio manifestado por el autor citado.

### **Disponibilidad**

Para Jiménez(2011) la disponibilidad es la capacidad de un activo o componente para estar en un estado (arriba) para realizar una función requerida bajo condiciones dadas en un instante dado de tiempo o durante un determinado intervalo de tiempo, asumiendo que los recursos externos necesarios se han proporcionado.

A su vez para Mesa y Ortiz (2010) la disponibilidad la definen como la confianza de que un componente o sistema que sufrió mantenimiento, ejerza su función satisfactoriamente para un tiempo dado. En la práctica, la disponibilidad se expresa como el porcentaje de tiempo en que el sistema está listo para operar o producir, esto en sistemas que operan continuamente.

Para finalizar Ochoa (2010) define la disponibilidad como una medida que nos indica cuánto tiempo está ese equipo o sistema operativo respecto de la duración total durante la que se hubiese deseado que funcionase. Típicamente se expresa en porcentaje. No debe de ser confundido con la rapidez de respuesta. En este mismo sentido, una vez expresada la opinión de los autores citados, se establece que la disponibilidad indica el tiempo operativo de algún sistema o equipo. Razón por la cual, el autor tomado como referencia para el estudio será Ochoa (2010).

### **Beneficios**

Expresa Vives (2004), la responsabilidad social empresarial es probablemente uno de los retos más grandes que enfrentan las organizaciones. El éxito en ésta radica en la habilidad para prosperar de una manera responsable, y en trabajar con otros actores sociales y económicos para lograr modificaciones en el sistema económico. A su vez el mismo autor citado dice que teniendo en cuenta que las organizaciones no son solamente centros económicos, productores de servicios, sino agentes socializadores, en los cuales se crean valores, patrones morales, se construyen, desarrollan procesos sociales culturales.

Por tanto resulta imprescindible, en la implementación de estrategias, experiencias e iniciativas de responsabilidad social empresarial, el desarrollo a través de la promoción de una cultura de valores organizacionales coherentes con el modelo de la sostenibilidad, tales como apertura, participación, trabajo en equipos, colaboración, responsabilidad, procesos democráticos, solidaridad, compromiso, justicia, contribución, consenso, persistencia, equidad, sensibilidad y honestidad.

Según Puterman (2005), indica que un estudio realizado por la compañía internacional Business Magines (IBM), se comprobó que las empresas con práctica de responsabilidad social obtenían tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a las expectativas. Para poder estimar los rendimientos esperados de una empresa, se realizan análisis sobre las previsiones de venta, gastos y beneficios;

Adicionalmente, Diez (2007), se pueden reducir los costos de operación; por ejemplo, para mejorar el impacto ambiental, el reciclaje puede generar grandes ingresos extras por la venta de dichos residuos, el control de desechos, uso eficiente de la energía y, como beneficio adicional mejora la calidad del producto final. Otra ventaja, consecuencia de la anterior al ser confiable, es el incremento de la rentabilidad pues, desde el punto de vista económico, es más seguro hacer negocios con empresas confiables y estables.

Además, son concebidas las empresas preocupadas por proteger su inversión económica, el capital humano y que se interesan por ofrecer paquetes sociales a sus empleados y mejorar su calidad de vida. La principal razón es que al ser socialmente responsable se genera un efecto de reciprocidad, se recibe lo que se genera en la comunidad, tal explica el autor Austin (2006) “cuando los consumidores perciben a una empresa como una empresa responsable, diferencian su producto de los del competidor e incluso estarían dispuestos a pagar más”, además agrega que cuando en la organización convergen lo social y lo económico, se transforma en un modo de gestión que están siguiendo las compañías líderes de negocios a nivel mundial

De esta conciencia depende la reputación de la empresa, su principal responsabilidad es elaborar su propio modelo de negocio con base en su conocimiento de RSE. En el momento en que una organización se concientiza sobre sus bondades, observa que su reputación la caracteriza con lo que se incrementan los interesados en hacer negociaciones con ella. (Diez 2007)

Se concuerda con lo referido por Puterman (2005) para fijar posición a favor, debido a que una empresa socialmente responsable, mantiene mejores relaciones con sus trabajadores, clientes y proveedores, redundando en la calidad de sus productos y la productividad de sus actividades, beneficiando a sus trabajadores, entorno y accionistas; Todo esto se apoya en lo expresado por Vives (2004), las empresas no solo son productores de bienes y servicios, sino agente socializadores que crean valores, en los trabajadores, dentro de la organización.

## **Metodología**

La presente investigación es de tipo documental por cuanto recoge, analiza e interpreta información recabada de fuentes escritas, sean bibliográficas, Arias (2004, p.25), afirma que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios obtenidos y registrados por otros investigadores de fuentes

documentales, audiovisuales o electrónicas. Por su parte Finol y Nava (2008), señalan que las investigaciones documentales se apoyan en el análisis de las fuentes escritas para extraer conclusiones científicas sobre la temática analizada.

## **Conclusiones**

Luego de haber llevado a cabo la investigación teórica se tiene entre los resultados

Informar al personal acerca de la responsabilidad social empresarial tecnológica y su importancia para la comunidad, sea ésta interna o externa, el uso adecuado, coherente y consiente de las tecnologías

Generar alianzas estratégicas para apoyar proyectos en conjunto que beneficien a la colectividad, hacia la responsabilidad social tecnológica, que ofrezca servicio a la comunidad, con compromiso organizacional, para la identificación del individuo con la organización que lo emplea

Solicitar apoyo al Estado o los entes gubernamentales para implementar programas recreativos, educativos o de salud dirigidos a mejorar la calidad de vida de las comunidades cercanas.

Hoy en día se podría decir que todo es tecnología, un ente que influye en cualquier esfera de la vida. La tecnología ha demostrado ser una herramienta indispensable en la mejora de la calidad de vida y el día a día de muchas personas. Tecnología no es solo ocio y trabajo, puede significar apoyo, ayuda, derechos sociales, igualdad; en tal sentido luego de realizar una revisión documental y exponer aspectos teóricos sobre la variable objeto de estudio, dimensiones e indicadores se concluye que:

Como todo lo relacionado con el bien social, dentro de la tecnología pueden surgir polémicas, es difícil encontrar alguna situación en la que la tecnología no podría ayudar tanto en lo personal como en las organizaciones propiamente dichas. Explica Ramiro en su blog Tecnologías accesibles, hacia un mundo para todos, de esta realidad no escapa el compromiso adquirido por las empresas al insertarse en una responsabilidad social tecnológica

La Responsabilidad Social Tecnológica analiza, más allá de las cualidades de determinado producto o servicio tecnológico, el impacto que ejerce sobre la persona o ciudadanos, la implantación de una tecnología u otra, la forma de diseñar y utilizar los servicios al usuario con tecnología. La Responsabilidad Social Tecnológica se debe tener presente en el ámbito público como privado, se podría decir que debe ponerse al servicio de la ciudadanía en todos los servicios posibles que promuevan y la igualdad y la accesibilidad.

### **Referencias Bibliográficas**

Sistema de control estratégico en la empresa”. Técnica Administrativa, 11(42). Recuperado el 7 de marzo de 2012 de, <http://www.cyta.com.ar/ta1102/v11n2a3.htm>

Benavente H, J. M. (2005). “Innovación tecnológica en Chile: dónde estamos y qué se puede hacer”. Economía Chilena, 8(1).

Ezequiel, E. (2014). “Capacidades Tecnológicas: La piedra angular para la competitividad y la rentabilidad empresarial”. Revista de Economía y Comercio Internacional (4), 17-21.

<http://actualizaciontecnologicaroosevelt.blogspot.com/>

<http://rossysalazar.blogspot.com/2010/10/actualizacion-tecnologica.html>

Enebral Fernández José. (2004,). Compromiso con las metas empresariales. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/compromiso-metas-empresariales> ((consultado: 06 de marzo de 2017)

[http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias](http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias). (Consultado: 06 de marzo de 2017)

Stoner, J. et al (2003). Administración. México. Prentice-Hall.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). Administración. España. ITP.

O’Brien, J. y Marakas, G. (2006). Sistemas de información gerencial. México. McGraw Hill.

[http://www.calidad.gestion.com.ar/boletin/60\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_y\\_sistemas\\_de\\_gestion.html](http://www.calidad.gestion.com.ar/boletin/60_trabajo_en_equipo_y_sistemas_de_gestion.html)  
Rebate C., Del Viso, A., "Las ruedas mágicas de la creatividad", Plataforma Editorial, Barcelona, 2011

# PERCEPCIÓN DEL CLIENTE DE LAS TIENDAS DEPORTIVAS DEL MUNICIPIO MARACAIBO

Ronald Prieto \* , Johanny Marquez\*\* y Jesús García\*\*\*

9JJGH-119

## Resumen

La percepción del cliente es un factor en su decisión de compra, la misma determina su experiencia con la realidad que le circunda. El objetivo del estudio fue determinar la percepción del cliente de las tiendas deportivas de Maracaibo-Venezuela. Se fundamentó en un enfoque positivista, con un diseño de investigación no experimental, de campo, transversal; y estudio descriptivo. La población fue 153 clientes de las tiendas analizadas. Usando tablas de distribución de frecuencias. Se determinó una posición favorable en la percepción, respecto a las mismas como respuesta a las estrategias de arquitectura comercial implementadas. También se identificó el efecto de la gestión de los elementos visuales de la tienda en la atención, como fase para despertar el interés del usuario. Al final, cada investigador debe reseñar brevemente, sus grados académicos, afiliación institucional del centro de investigaciones al cual está adscrito, cargos que desempeña, correo electrónico.

**Palabras clave:** Percepción del cliente, Comportamiento del consumidor, Tiendas deportivas.

## CUSTOMER PERCEPTION OF TOWN SPORTS STORES MARACAIBO

### Abstract

The customer's perception is a factor in their purchase decision, it determines their experience with the reality that surrounds them. The objective of the study was to determine the client's perception of the sports stores of Maracaibo-Venezuela. It was based on a positivist approach, with a non-experimental, cross-sectional research design; and descriptive study. The population was 153 customers of the shops analyzed. Using frequency distribution tables. A favorable position in the perception was determined, with respect to them as a response to the commercial architecture strategies implemented. The effect of the management of the visual elements of the store in the attention was also identified, as a phase to awaken the interest of the user.

**Key words:** Customer perception, Consumer behavior, Sports stores.

\*Posdoctor en Gerencia de las Organizaciones. Doctor en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gerencia Empresarial. Economista. Profesor de Planta, editor de la Revista Desarrollo Gerencial y Decano de la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Simón Bolívar, Colombia. Investigador adscrito al grupo Biorganizaciones. Dirección postal: 080020. Tlf: +57-3175764370. Email: rprieto1@unisimonbolivar.edu.co. Orcid Id: 0000-0003-3901-4250.

\*\* Márquez Quiroz, Johanny del Carmen. Arquitecta. M. Sc. en Gerencia de Mercadeo de la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). Venezuela. Libre ejercicio de la Arquitectura en Venezuela. johannymarquezquiroz@gmail.com.

\*\*\* Postdoctor en Gerencia de las Organizaciones y Postdoctor en Gerencia Pública y Gobierno, Doctor en Ciencias Gerenciales de la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). Venezuela. Profesor-investigador en categoría Senior de la Universidad Simón Bolívar Barranquilla, Colombia. Correo: jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co. Orcid Id: 0000-0003-3777-3667



## Introducción

En un mundo empresarial dinámico, cambiante, indefinido desde muchas perspectivas, así como en constante interrelación con el entorno es difícil esperar que las empresas se comporten de manera estática y lineal sin participar de manera activa en las permutaciones de dicho entorno, puesto que adaptándose a los mismos e innovando es el medio a través del cual pueden garantizar una participación aceptable en el mercado. Es por ello, que Prieto, León y Palmar (2010), Prieto y Chirinos (2013), Urdaneta y Prieto (2014), Ariza y Pulido (2016), Urdaneta, Prieto y Hernández (2017) y Del Vecchio, Borrero, Guiliany & Villanueva (2017) exigen nuevas respuestas por parte de las organizaciones empresariales y sus dirigentes, al punto de requerir su modernización y transformación para hacer frente a las demandas del entorno de una forma efectiva, al considerar que el escenario al cual están sujetas reclama flexibilidad al igual que capacidad de adaptación, según las necesidades imperantes en la sociedad.

Para Prieto y Villa (2011), Prieto, Burgos, García y Rincón (2016) se hace énfasis en el dominio del conocimiento del mercado como factor clave de crecimiento económico y social. Por ello, se impone a los gobiernos o entes privados mejorar sus sistemas de mercadeo, de manera que las empresas puedan ser parte del actual avance del mundo. De ahí, que la mayoría de las organizaciones estén tras la búsqueda de la calidad del servicio para hacerse más competitivas, convirtiéndose en un elemento estratégico en donde la supervivencia de las organizaciones ineficientes e ineficaces se verán cada vez más amenazadas.

En este sentido, la arquitectura comercial viene a formar parte de estos medios de adaptación a un mercado cuyas necesidades van más allá del simple acto de compra, requiriendo además establecer una conexión tanto sensorial como afectiva con el producto, la marca y el establecimiento comercial, lo cual viene a repercutir en la decisión final de compra. El estudio de tal disciplina, funge como herramienta para el diseño e implementación de estrategias que impacten de manera favorable la percepción de los clientes involucrados.

No es en vano, que en los últimos años surjan tendencias como la tienda concepto o *concept store*, con la finalidad de potenciar la rentabilidad en el punto de venta, explotando las posibilidades de conexión con el cliente dentro del mismo establecimiento a través de la estimulación de sus sentidos. En Venezuela, el fenómeno de tiendas concepto como medios generados por lineamientos básicos del visual merchandising, ha cobrado vida por diferentes

organizaciones de índole internacional como lo son Adidas, Nike y Zara, negocios estos quienes en la búsqueda por sobresalir en el mercado nacional, han aplicado sus herramientas de explotación visual. En Maracaibo, dichas tiendas concepto se ajustan a las condiciones específicas de la ciudad, por ende se escalan a un espacio más limitado como lo son los centros comerciales, pero aun así permiten el desarrollo de sus parámetros visuales.

Las tiendas concepto, influyen en la percepción del consumidor con la adecuación de la arquitectura interna y externa del establecimiento, afianzando sus objetivos como marca mediante la disposición y concepción del mobiliario, anaqueles, recorrido, colores, iluminación, entre otros, maximizando así la implantación del punto de venta y posicionándose por encima de aquella competencia directa. En marzo del 2011, la empresa venezolana Datanálisis realizó un estudio donde expone que el punto de venta se ha convertido en el escenario idóneo para que las marcas puedan establecer comunicación con el consumidor, pues el 70% de las decisiones de compra se realizan en el mismo.

Es por esto, que en el marketing visual es importante conocer las reacciones a un mismo estímulo para así poder identificar los posibles usos que pueden darse a un determinado producto, logrando a su vez adaptar la comunicación a las ventajas pretendidas; de ésta forma se hace evidente que la manipulación de los elementos físicos del establecimiento comercial tiene relación directa con lo percibido por el consumidor, pudiendo impactar positiva o negativamente su decisión de compra.

En el mismo orden de ideas, Rivera y otros (2009) señalan que el hecho de que la percepción sea subjetiva, selectiva y temporal, hace que las reacciones a un mismo estímulo varíen de un individuo a otro, pues van ligadas a la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo, así que selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir, acción que da fuerza a lo expuesto anteriormente respecto a la relación entre lo dispuesto físicamente en el punto de venta y lo percibido por el cliente.

Es por esta razón, que el propósito de la investigación se centró en la determinación de la percepción del cliente de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo, con el interés de crear un precedente teórico- práctico de las variables de estudio en el sector específico planteado que sirvan de soporte a los postulados existentes, además del aporte que a nivel

metodológico conlleva la generación de una data de carácter científico, que puede servir como insumo y oportunidades de mejora para el sector empresarial.

Es así, como la investigación estuvo dirigida a los clientes de las tiendas deportivas del municipio Maracaibo ubicadas en el centro comercial Sambil, específicamente Adidas, Nike y Zara para lo cual, se plantea un estudio de tipo descriptivo, no experimental transaccional y de campo, aplicando para el proceso de recolección de datos la técnica de observación mediante encuesta, diseñando un cuestionario auto administrado, el cual se aplicó a una población de 153 personas, escogidas al azar en los puntos de venta.

## **2. Fundamentación Teórica**

### **2.1 Comportamiento del consumidor**

Según Arellano y otros (2009, p. 36), el comportamiento del consumidor aplicado al marketing, es entendido como el proceso de decisión y la actividad física que los individuos realizan cuando buscan, evalúan, adquieren y usan o consumen bienes, servicios o ideas para satisfacer sus necesidades. De igual manera, Rivera (2012) lo plantea como el proceso de decisión mediante el cual, a través de una acción física, los individuos emprenden la búsqueda, evaluación y adquisición o uso de bienes o servicios, todo en pro de satisfacer sus necesidades.

Así mismo, Mollá (2006, p. 18) lo conceptualiza como el conjunto de actividades que realizan las personas cuando seleccionan, compran, evalúan y utilizan bienes y servicios, con el objeto de satisfacer sus deseos y necesidades, actividades en las que están implicados procesos mentales, emocionales, además de acciones físicas. Al revisar las ideas expuestas por los referidos autores, se evidencia una convergencia total en la concepción del comportamiento del consumidor desde el punto de vista del marketing, puesto que tanto Arellano y otros (2009), como Rivera y Garcillan (2012) y Mollá (2006) establecen que su razón de ser u origen es la satisfacción de las necesidades de quien experimenta el proceso, y que dicho proceso comprende todas las etapas que van desde el surgimiento de la necesidad hasta la satisfacción de la misma.

En este caso, se consideró pertinente fijar posición con Mollá (2006) pues en su interpretación sobre el comportamiento del consumidor, enfatiza en relacionar cada fase del mismo a una actividad comercial, centrando su contenido en dicho sector de manera que sirve como guía al estudio para el alcance de los objetivos planteados. De esta forma, se establece el

comportamiento del consumidor para efectos de éste estudio, como el proceso experimentado por el cliente de las tiendas concepto deportivas, en relación a sus productos ó servicios, una vez que aparece una necesidad que satisfacer, perdurando hasta que esa necesidad sea satisfecha.

### ✓ **Percepción.**

Para Mollá (2006, p. 83) la percepción inicia con la exposición del sujeto a los estímulos ambientales que le impactan a través de sus sentidos, y continua en su interior, al operar cognitivamente con ellos para dotarlos de significado. La consecuencia de ello es la experiencia del sujeto con la realidad que le circunda. Por lo tanto, percibir es construir, aportar, recrear, integrar de forma subjetiva la estimulación que se recibe. En este orden de ideas, Según la psicología clásica de Neisser, (citado por Arrieta, Pulido y Corrales 2016) la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema

Por su parte, Arellano y otros (2009, p. 96) exponen que la percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales se obtiene información respecto al hábitat, las acciones que allí se efectúan y los estados internos. En el mismo orden de ideas, Rivera (2009, p. 152) explica que se considera percepción como la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, siendo resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones.

Al contrastar los basamentos teóricos mencionados por estos autores, se denota una complementariedad entre los puntos de vistas planteados. Por lo que para la investigación, resulta adecuado fijar posición en cuanto a la percepción del cliente con Mollá (2006), pues en su análisis del proceso perceptivo establece una serie de factores que se enfocan en el desarrollo de dicho proceso, visto desde una perspectiva comercial, lo cual representa la dirección que éste estudio pretendió alcanzar.

Es así, que para efectos del desarrollo del estudio, la percepción se definió como el proceso interno que experimentan los clientes de las tiendas concepto deportivas, una vez que la visitan y reciben un estímulo que posteriormente recibirá significado y formará un aprendizaje en él, que

en este caso puede resultar de carácter favorable o desfavorable respecto al establecimiento comercial y lo que allí sucede.

### ✓ **Exposición.**

Según Mollá (2006, p. 84), la exposición es la primera etapa del proceso perceptivo, comenzando con la manifestación del sujeto a un estímulo, que en este caso será un estímulo comercial, como un anuncio publicitario, una marca o un establecimiento comercial. Éste encuentro del consumidor con el producto-anuncio-establecimiento (el estímulo) puede ser fortuito, no buscado por él (recepción pasiva), o bien fruto de una búsqueda activa. Desde la perspectiva de Solé (2003, p.63) el proceso perceptivo se da de tres maneras: a) la exposición selectiva, b) distorsión selectiva y c) retención selectiva. El primero de estos, expone que aunque diariamente el consumidor está expuesto a una gran cantidad de estímulos (más de 150 anuncios al día considerando la publicidad exterior), solo tenderá a fijarse en aquellos estímulos que se relacionan directa o indirectamente con sus necesidades actuales, así como los que se correspondan con actitudes, valores personales, forma de ser, etc.

Por su parte, Rivera (2004, p. 67), se refiere a ésta primera etapa del proceso perceptivo como la fase en la cual el consumidor recibe información a través de los sentidos. Constituye el resultado de la activación de los órganos sensoriales, y para que las comunicaciones de marketing puedan influir en el consumidor, éstas deben lograr su atención.

De esta forma, al contrastar los puntos de vista de los autores mencionados, se encuentra una convergencia en cuanto a que la exposición es el momento justo en que el consumidor recibe el estímulo. Por ello, se fija posición con Mollá (2006), debido a que su enfoque desde una perspectiva comercial, ejemplifica esta primera fase del proceso perceptivo directamente en el sector, y se establece una relación inmediata con el objeto de estudio de la investigación. De esta manera, se concibe como exposición para los efectos del artículo, a la fase inicial del proceso perceptivo, es decir, el instante en que el cliente de la tienda concepto deportiva recibe un estímulo por parte del establecimiento que activa sus órganos sensoriales.

### ✓ **Atención.**

Por atención se entiende, según Mollá (2006, p. 84) al proceso de focalización perceptiva que incrementa la conciencia clara y distinta de un núcleo central de estímulos, en cuyo entorno

quedan otros más difusamente percibidos. Mientras que Rivera (2004, p. 67), señala que la etapa de atención es importante porque antes que los consumidores puedan comprender y recordar la información, primero se debe generar su atención. La atención implica que el consumidor distribuye su capacidad cognitiva para que la información sea procesada conscientemente y así, si el mensaje es complejo, éste demandará más atención.

En el mismo orden de ideas, Goldstein (2005, p. 130) explica que cuando se proyecta la imagen de un estímulo en la retina, las neuronas lo procesan en una serie de estructuras y, si el sistema visual está intacto, se percibe el estímulo al final del procesamiento. No obstante, esta forma de concebir el procesamiento neuronal y la percepción no revela todo lo que se necesita saber, pues las personas no desempeñan una función pasiva ante los estímulos, si no que participan de manera activa en la percepción al buscar los estímulos que le interesan. Éste proceso de búsqueda de estímulos y, posteriormente, de concentración en ellos se llama atención.

Al realizar el contraste de las ideas propuestas, se presenta una coincidencia parcial entre los tres autores, ya que definen la atención con un mismo principio, que es la concentración en un estímulo de interés y la difuminación de los demás. Así pues, se fija posición con Mollá (2006), quien destaca la importancia de la atención como el proceso donde se activa la conciencia clara del consumidor, siendo allí donde el mismo puede establecer conexión con el estímulo comercial que está recibiendo, y así definir los elementos que captan al cliente, lo cual es de suma utilidad para los objetivos planteados en esta investigación. Se establece entonces como atención, la fase del proceso perceptivo donde el consumidor de las tiendas concepto deportivas, se concentra en algún elemento percibido en el establecimiento comercial el cual apropia y almacena en su memoria, atenuando al resto de los estímulos.

### ✓ **Sensación.**

Para Mollá (2006, p.87), una vez el estímulo ha sido atendido, es decir, ha pasado este segundo filtro en el proceso perceptivo, la información es sentida por el organismo, que ahora debe dotar de significado al conjunto de impresiones que ha recibido. A su vez, Sperling (2004, p.39) define sensación como el acto de recepción de estímulo por un órgano sensorio, mientras que Myers (2006, p.193), se refiere a la sensación como el proceso mediante el cual, tradicionalmente se representa al mundo en la mente humana, detectando la energía física del

ambiente y codificándola en señales nerviosas.

Contrastadas las teorías expuestas, se evidencia discrepancia por parte de los autores. Mientras Mollá (2006) indica que al estímulo una vez sentido, se le concede significado, Sperling (2004) lo expone como el acto de la recepción del estímulos como tal, una vez atendido. Por su parte Myers (2006) ofrece un enfoque distinto al incluir en la sensación el proceso de codificación.

Resulta pertinente para el artículo, apoyarse en la posición de Mollá (2006), quien ofrece una visión desde el punto de vista del consumidor que procesa la sensación, permitiendo así relacionar la teoría directamente con el sector de estudio, específicamente en las tiendas tipo concepto deportivas, puesto que es el cliente el que va a experimentar y a darle significado a lo que el establecimiento comercial le genera y le hace sentir.

#### ✓ **Codificación.**

Según Caldevilla (2007, p.193) la codificación es un proceso muy primitivo que se realiza de modo automático, y que ejecuta análisis de propiedades o dimensiones particulares del ambiente. Por ejemplo, se codifica el color, el tamaño, la cantidad, el tono de un sonido, etc. Otras veces la codificación recae sobre propiedades semánticas de la información.

En tanto Mollá (2006, p.87) plantea la codificación perceptual de los estímulos publicitarios a los que el consumidor se ha expuesto y ha prestado atención, y que ha “sentido”, consiste en un análisis de sus características, por lo que se organizan a partir de unas pautas y se les dota de coherencia. En el mismo orden de ideas, Gerrig (2005, p.209) define a la codificación como el procesamiento inicial de la información que desemboca en una representación de la memoria. La codificación requiere de la formación de representaciones mentales de la información acerca del mundo externo.

Así, una vez revisadas las posturas teóricas de los autores mencionados sobre la codificación, se converge en que en ésta fase del proceso perceptivo, se organizan los estímulos sentidos y se categorizan. Al respecto, se fija posición con Mollá (2006), quien describe el proceso de codificación específicamente en relación a los estímulos publicitarios a los que el consumidor otorgará significado, de ésta manera puede entenderse y aplicarse directamente el concepto a la

actividad comercial y sus efectos en el cliente, haciendo referencia directa al sector de estudio. De esta manera, puede entenderse a la codificación como la fase del proceso perceptivo donde el cliente de la tienda concepto deportiva, analiza las características del estímulo que ha atendido y sentido en dicho establecimiento de manera tal que procede a organizarlo y clasificarlo para darle coherencia.

### ✓ **Integración.**

Para Talaya (2008, p. 135), ésta fase es denominada como comprensión selectiva, y se caracteriza una vez que el consumidor recibe el mensaje y comienza a interpretarlo, pudiendo encontrar opiniones contrarias a sus creencias y actitudes, de manera que modificara el mensaje hasta que este sea más cercano a su propia punto de vista, por lo que se considera que ésta etapa actúa con las preferencias de los consumidores hacia las marcas líderes.

Según Mollá (2006, p. 88) una vez que el consumidor ha organizado los estímulos, debe emprender la etapa final dentro del proceso perceptivo, en la cual debe dotar dichos estímulos de significado apoyándose en el contexto en el que se presentan, en los conocimientos así como también en la experiencia que ha adquirido y que tiene almacenada en su memoria para de este modo formarse un concepto, completando de ésta forma lo comprendido dentro de la fase de integración.

Por su parte, Arellano y otros (2009, p. 112) exponen la organización perceptual como el proceso de establecer una estructura con significación para el observador, en los datos o información externa recibida.

Al contrastar las teorías expuestas por estos autores, se determina que aunque coinciden en lo referente a la integración como la fase donde se les concede significado a los estímulos una vez organizados, surgen discrepancias al momento de considerar otros factores además del antes mencionado. Con base a esto, se fija posición con Mollá (2006) pues en su enfoque considera una variedad de factores que son determinantes para concebir una percepción sobre algo, en este caso, el establecimiento comercial, y a su vez comprende todo aquello ajeno al punto de venta que pueda influenciar en el otorgamiento de significado del estímulo comercial recibido, como la experiencia y la memoria.



Para efectos del artículo desarrollado, la integración comprende la unificación del otorgamiento de significado al estímulo atendido, sentido y organizado en una tienda concepto deportiva, con el conjunto de factores externos al establecimiento y concernientes al consumidor, que pueden alterar la percepción generada sobre el mismo.

### **3. Método**

Para seleccionar el tipo de investigación, se estableció el proceso a ser desarrollado en el estudio, considerando según Bernal (2006), Pelekais et al. (2012), Hernández y Otros (2010) y Guanipa (2010) sus técnicas, instrumentos, el análisis de los datos recolectados, entre otros aspectos. Por ésta razón, se determinó que la investigación fuera de tipo descriptiva y de campo, debido a que los datos procedentes de los instrumentos de recolección respectivos se obtuvieron del sitio específico de estudio, es decir, de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo en las cuales se aplicó un instrumento diseñado para determinar la percepción de los clientes que asisten a las mismas.

En cuanto al diseño de la investigación se calificó como transaccional, debido a que se considera una aplicación única del instrumento de recolección de datos. También se tipifica de tipo no experimental pues la variable, sus dimensiones e indicadores, se analizaron en su estado natural, sin intervención alguna por parte de los investigadores. En cuanto a la descripción de la población o universo objeto del estudio, la misma estuvo representada por los clientes externos de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo.

Para la población, se procedió a establecer conversaciones directas con los gerentes o encargados de las tiendas estudiadas los cuales proporcionaron información referente a los clientes externos de los establecimientos en cuestión almacenados en su base de datos, obteniendo como resultado la cantidad de seis mil setecientos ochenta personas registradas (6780), distribuidas de la siguiente manera:

**Cuadro 1. Distribución de la población B.**

| Tiendas concepto deportivas | Unidades informantes |
|-----------------------------|----------------------|
| NIKE                        | 3243                 |
| ADIDAS                      | 3537                 |
| <b>Total:</b>               | <b>6780</b>          |

**Fuente:** Gerentes de tiendas concepto de Maracaibo (2016)

Una vez seleccionada la población de estudio, se definieron como como finitas y accesibles, basados en los postulados de Sierra (2007 p. 134) y Chávez (2007 p. 163) respectivamente, quienes indican que éste tipo de universos son iguales o inferiores a cien mil (100.000) unidades; tal condición los hace disponibles para poder accederse a su totalidad. Una vez considerado los planteamientos estudiados, se aplicó la fórmula de Sierra Bravo (2007) para poblaciones finitas, la cual permitió determinar una muestra pertinente con respecto a la población total. Así pues, para efectos de la investigación en curso, se seleccionó como error el 8% y se aplicó la fórmula de muestra para datos finitos.

$$n = \frac{4xNxpq}{E^2(N-1) + 4xpq}$$

Donde:

**n** = Muestra

**4** = Constante (representa 95,5% de confianza)

**N** = Es la población

**p y q** = Varianzas (donde p = 50% y q = 50%).

**E<sup>2</sup>** = Error al Cuadrado (representa el 8%)

Al aplicar la fórmula se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{4x6780x50x50}{8^2(6780-1) + 4x50x50} = 153$$

Una vez aplicada la fórmula de Sierra Bravo propuesta para calcular el tamaño de la muestra, se obtiene como resultado de dicha muestra representativa para la población, correspondiente a los clientes externos de las tiendas concepto deportivas de Maracaibo, la cantidad de ciento cincuenta y tres (153) unidades informantes.

Se considera necesaria la aplicación de un muestro probabilístico estratificado con la finalidad de obtener la representación de la muestra obtenida para la población B correspondiente a cada uno de los establecimientos comerciales estudiados, el cual de acuerdo a Chávez (2007), es aquel que se efectúa sobre la base de los estratos de la población. En tal sentido de manera tal que pueda estratificarse la muestra se aplicó la fórmula de Shiffer, tal como se muestra a continuación:

$$n1 = \frac{nh}{N} n$$

Donde:

**n1**= estrato que se va a calcular.

**nh**= tamaño de estrato de la población.

**n**= tamaño adecuado de la muestra.

**N**= tamaño de la población.

Una vez aplicada la fórmula, se obtuvo el siguiente resultado para cada estrato de la población:

$$nike = \frac{3243}{6780} 153 = 73 \quad adidas = \frac{3537}{6780} 153 = 80$$

La distribución de la muestra conformada por los clientes externos de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo, puede verse desglosada en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Distribución de la muestra por estratos de los clientes externos.**

| Tiendas concepto deportivas | Unidades informantes |
|-----------------------------|----------------------|
| NIKE                        | 73                   |

|               |     |
|---------------|-----|
| ADIDAS        | 80  |
| <b>Total:</b> | 153 |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

Se consideró la implementación de un cuestionario, y se administró a la población respectiva, el mismo está conformado por trece (13) ítems y fue sometido a un proceso de validación compuesto por el contenido teórico y metodológico sintetizado como soporte al instrumento, en el cual, resultó válido para 5 expertos en el área de mercadeo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Rafael Bellosó Chacín generando diferentes observaciones que fueron a su vez evaluadas y llevadas a cabo según su pertinencia.

Una vez validado el instrumento, se determinó el método para el cálculo del coeficiente de confiabilidad del mismo, tomando en cuenta sus particularidades. Para efectos de la investigación presente, se contempló el análisis de la confiabilidad de consistencia interna, puesto que se buscó la determinación del grado de homogeneidad entre las respuestas, bajo una aplicación única de los mismos, tomando en cuenta su condición de estudio transversal.

La confiabilidad del instrumento planteado se estimó luego de haber ajustado el coeficiente de correlación de tal manera que arroje una estimación de confiabilidad para toda la prueba a través de la fórmula del cálculo de Spearman- Brown:

$$r^1 = \frac{2r}{1+r}$$

Donde r es igual al coeficiente de correlación computado en dos mitades y r<sup>1</sup>= confiabilidad estimada de toda la prueba. Así pues, la confiabilidad de la medición de los reactivos seleccionados para la percepción del cliente se determina de la siguiente forma:

$$r^1 = \frac{2(0,22)}{1+0,22} = 0.66$$

Es así como se determina el coeficiente de confiabilidad Spearman- Brown, que arroja un valor de 0,66, lo que de acuerdo a la escala establecida por Ruiz (2006, p.12) se considera de confiabilidad alta, ya que se ubica dentro del rango de magnitud entre 0,61 a 0,80, por encima del factor de confiabilidad moderada y debajo de la determinada como muy alta.

Luego de obtener los datos como resultado de la aplicación de los instrumentos de recolección de

datos, se planteó el cálculo de estadística descriptiva mediante de la implementación de herramientas como Excel 2010 y SPSS 19.0 que permitieron la tabulación de los mismos así como la generación de tablas de distribución de frecuencia para así finalmente analizar por indicador, la arquitectura del punto de venta orientada a la percepción del cliente de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo, una vez evaluados y discutidos dichos datos.

### Resultados y Discusión.

En el artículo se analizó la percepción del cliente de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo, mediante la descripción situacional de las dimensiones que intervienen en el estudio de variables internas y externas, medido a través de las dimensiones e indicadores, que permitieron obtener los siguientes resultados, analizados y discutidos por indicador.

**Tabla 1. Frecuencia para el indicador: Exposición.**

| INDICADOR  | ITEMS 1, 2, 3.   | ALT. | F  | %    |
|------------|--|------|----|------|
| Exposición | 1. El primer contacto que tuvo con la tienda fue a través de un anuncio publicitario.      | Si   | 5  | 7,5  |
|            |  | No   | 62 | 92,5 |
|            | 2. El primer contacto que tuvo con la tienda fue a través de la recomendación de un amigo. | Si   | 9  | 13,4 |
|            |  | No   | 58 | 86,6 |
|            | 3. El primer contacto que tuvo con la tienda fue directamente en el establecimiento.       | Si   | 57 | 85,1 |
|            |  | No   | 10 | 14,9 |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

En relación a los ítems propuestos para analizar el indicador exposición, la tabla de frecuencias 1 demuestra que 57 de los individuos encuestados los cuales representan el 85,1% de la población manifiestan que el primer contacto establecido con la tienda fue directamente en el establecimiento comercial, a diferencia de un 13,4% que tuvo el primer contacto a través de la recomendación de un amigo y un 7,5% gracias a un anuncio publicitario.

Los resultados expuestos confirman lo expuesto por Mollá (2006) respecto a la etapa inicial del proceso perceptivo, pues un alto porcentaje de la población estudiada indicó haber tenido ese primer

contacto de manera fortuita, directamente en el establecimiento comercial, y aunque también puede darse como producto de una búsqueda activa, para el presente estudio y dada la ubicación particular de las tiendas involucradas en la investigación, las cuales se encuentran dentro de un centro comercial tipo Mall, predomina la alternativa indicada anteriormente.

**Tabla 2. Frecuencia para el indicador: Atención.**

| INDICADOR | ITEMS 4, 5, 6.  | ALT. | F  | %    |
|-----------|---|------|----|------|
| Atención  | 4. Lo que captó su atención al pasar por la tienda fue un anuncio publicitario. | Si   | 4  | 6    |
|           |   | No   | 63 | 94   |
|           | 5. Lo que lo atrajo hacia la tienda fue la marca del producto.                  | Si   | 45 | 67,2 |
|           |   | No   | 22 | 32,8 |
|           | 6. Lo que despertó su interés al pasar por la tienda fue la decoración.         | Si   | 45 | 67,2 |
|           |   | No   | 22 | 32,8 |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

La tabla de frecuencias 2, refleja los resultados obtenidos para el indicador atención por lo que puede observarse que lo primero que despertó el interés del usuario hacia la tienda fue tanto la decoración de la misma como la marca del producto ofrecido, manifestado respectivamente por un 67,2% de los individuos encuestados, en contraste con un 6% de la población cuya atención fue captada por un anuncio publicitario.

En el caso de la atención, se observa una situación un poco más compleja puesto que las unidades informantes manifestaron dualidad con respecto al estímulo de interés que sobresale ante el resto, ya que en las tiendas concepto el lazo que existe entre la decoración y la marca como elementos que se desarrollan al unísono puede hacer que aunque algunos individuos enfoquen su atención en una sola alternativa, otros lo hagan por igual en ambas opciones, difuminando el resto.

La teoría de Mollá (2006) con respecto a la atención del consumidor en contraste con los resultados mostrados en la tabla de frecuencias para tal indicador, confirma que en el caso de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo, el usuario experimenta de manera clara dicho nivel del proceso perceptivo, pero que en vez de enfocarse significativamente hacia un estímulo atenuando al resto, comparte su concentración en dos elementos esenciales como lo son la marca y la decoración, los cuales

apropia y almacena en su memoria como información de base para las siguientes etapas del proceso.

**Tabla 3 Frecuencia para el indicador: Sensación.**

| INDICADOR | ITEMS 7, 8, 9.   | ALT. | F  | %    |
|-----------|--|------|----|------|
| Sensación | 7. La decoración de la tienda le brinda una sensación agradable.   | Si   | 67 | 100  |
|           |  | No   | 0  | 0    |
|           | 8. La música de la tienda le brinda una sensación agradable.       | Si   | 66 | 98,5 |
|           |  | No   | 1  | 1,5  |
|           | 9. La organización de la tienda le brinda una sensación agradable. | Si   | 67 | 100  |
|           |  | No   | 0  | 0    |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

Respecto a los datos obtenidos para el indicador sensación, en la tabla de frecuencias 3 se muestra que el 100% de los encuestados considera que tanto la decoración como la organización de la tienda brindan una sensación agradable. A su vez, 66 individuos, lo cual representa el 98,5% de la población encuestada manifestó tener una sensación agradable con respecto a la música utilizada para ambientar el establecimiento comercial.

La sensación, como fase del proceso perceptivo según Mollá (2006) funge como la etapa en la que el usuario le otorga significado a lo que su organismo sintió una vez recibido el estímulo, por lo que al momento de comparar los resultados obtenidos para tal indicador se puede denotar la importancia y la claridad de la población de estudio con respecto a lo que sienten en el punto de venta, así como la connotación de la percepción que en ésta etapa ya empieza a tornarse como favorable.

**Tabla 4. Frecuencia para el indicador: Codificación.**

| INDICADOR    | ITEMS 10, 11, 12.                                      | ALT. | F  | %   |
|--------------|--|------|----|-----|
| Codificación | 10. El espacio interior del establecimiento es amplio. | Si   | 67 | 100 |
|              |  | No   | 0  | 0   |

|                                    |    |    |    |
|------------------------------------|----|----|----|
| 11. El establecimiento es ruidoso. | Si | 2  | 3  |
|                                    | No | 65 | 97 |
| 12. La tienda está bien surtida.   | Si | 61 | 91 |
|                                    | No | 6  | 9  |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

La tabla anterior refleja las frecuencias obtenidas al analizar los ítems del indicador codificación, determinando que el 100% de los encuestados considera que el espacio interior del establecimiento es amplio así como también el 97% de los mismos que se traducen en 65 individuos manifestó que el establecimiento no es ruidoso. Por su parte, el 91% de la población reveló que la tienda está bien surtida.

Siendo la codificación la etapa consecuente con la sensación, en la que de acuerdo a la teoría de Mollá (2006) una vez atendido y sentido los estímulos se les analiza y se les dota de coherencia, puede determinarse que en contraste con los resultados expuestos anteriormente el cliente ya tiene formadas opiniones concretas con respecto a lo que percibe del punto de venta, ya que ha examinado con mayor detalle tales características. Por consiguiente, a éste nivel se puede tener una visión preliminar bastante acertada sobre dicha percepción.

**Tabla 5. Frecuencia para el indicador: Integración.**

| INDICADOR   | ITEMS 13, 14, 15.  | ALT. | F  | %    |
|-------------|--|------|----|------|
| Integración | 13. El establecimiento se destaca entre los que lo rodean.         | Si   | 64 | 95,5 |
|             |  | No   | 3  | 4,5  |
|             | 14. La tienda tiene entre sus atributos principales la decoración. | Si   | 67 | 100  |
|             |  | No   | 0  | 0    |
|             | 15. En la tienda se ofrecen productos de calidad.                  | Si   | 67 | 100  |
|             |  | No   | 0  | 0    |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

Finalmente, para determinar la percepción del cliente a través del indicador integración, se analizan



los resultados de la tabla de frecuencias N° 5, en la cual se muestra que el 100% de la población encuestada considera que la tienda tiene como uno de sus atributos principales a la decoración y que además ofrece productos de calidad. Por su parte, el 95,5% de la población es decir, 64 encuestados manifiestan que el establecimiento se destaca entre los que lo rodean.

Siendo la integración la etapa final del proceso perceptivo, en la que de acuerdo a la teoría de Mollá (2006) una vez organizados los estímulos se les dota de significado haciendo una conjugación entre el contexto y las experiencias adquiridas para finalmente formarse un concepto claro, puede determinarse que de acuerdo a los resultados arrojados en los indicadores de integración, la percepción de los clientes de las tiendas concepto deportivas del municipio Maracaibo es positiva, ya que éstos individuos a pesar de traer consigo factores externos que pudiesen modificar la intención del cliente interno con respecto al concepto del punto de venta, demuestran una posición favorable con respecto a calidad, atributos y posicionamiento.

## **5.- Conclusiones**

En función de los resultados obtenidos y el análisis respectivo de los mismos, se plantean las siguientes conclusiones:

Respecto a la percepción del cliente sobre la arquitectura del establecimiento comercial, la misma es determinada como favorable. Según el análisis de los resultados de los indicadores para la medición de ésta variable, la tendencia se orienta hacia la manifestación de bienestar y confort del cliente respecto al punto de venta, extendiendo tal sensación a la calidad de la marca o producto. Además, se observa como factor importante los efectos de la gestión de elementos visuales de la tienda en la atención (decoración, amplitud del espacio interior, la organización de los ambientes) y elemento auditivo (música de fondo a bajo volumen), como fases cruciales para despertar el interés del usuario y transformarlo de transeúnte de los pasillos aledaños al establecimiento, a consumidor del mismo.

Así pues se concluye, que la arquitectura del punto de venta conducente a la percepción del cliente de las tiendas concepto deportivas analizadas en la investigación, es una estrategia favorable para la organización, ya que al generar sensación de bienestar en el consumidor, se garantiza una asociación a valoraciones positivas por parte de dicho cliente respecto a la tienda, la marca y por consiguiente a sus productos, lo cual indica el alcance de los objetivos planteados en la investigación.

Presenta una versión condensada de las secciones del artículo y de los resultados clave, y está directamente relacionada con los objetivos que se mencionaron en la introducción.

## 6.- Referencias Bibliográficas

Arellano, R. y otros (2009). *Conducta del consumidor: estrategias y políticas aplicadas al marketing*. 2ª Edición. Madrid. España. ESIC Editorial.

Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología científica*. 5ª Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Ariza, O. M. H., & Pulido, R. A. P. (2016). **Cultura organizacional en cooperativas del sector agrícola—en el departamento del atlántico**. Libro: Diálogo de saberes desde las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables ISBN: 978-958-8557-36-6 ISBN: 978-980-427-011-6. Pp. 6-17.

Arrieta, A. P., Pulido, R. P., & Corrales, L. V. (2016). **Percepción de los usuarios ante el servicio ofrecido por el centro de diagnóstico cardiovascular del magdalena**. Libro: Diálogo de saberes desde las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables ISBN: 978-958-8557-36-6 ISBN: 978-980-427-011-6. Pp. 235-249.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. 2da Edición. México. Pearson Educación.

Caldevilla, D. (2007). *Relaciones públicas y cultura*. Madrid. España. Editorial Vision Net.

Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación educativa*. 4ª edición. Ediciones Gráficas. Maracaibo. Venezuela.

Datanálisis (2011). **Estudios de la publicidad POP en el punto de venta**. Recuperado Julio 2013 de: <http://www.datanalisis.com/377/70-de-las-decisiones-de-compra-se-realizan-en-el-punto-de-venta>.

Del Vecchio, D. S., Borrero, T. C., Guiliany, J. G., & Villanueva, M. P. (2017). **Marketing educativo como estrategia de negocio en universidades privadas**. *Desarrollo gerencial*, 9(1). Pp. 160-175.

- Gerrig, D. (2005). *Psicología y vida*. 17ª Edición. Pearson Educación. Venezuela.
- Goldstein, E. (2005). *Sensación y percepción*. 6ª Edición. Madrid. España. Thomson.
- Guanipa, M. (2010). *Reflexiones básicas sobre investigación*. 1era. Edición. Fondo Editorial Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo. Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. Mc Graw Hill. México.
- Mollá, A. (2006). *Comportamiento del consumidor*. 1ª Edición. Barcelona. España. Editorial UOC.
- Myers, D. (2006). *Psicología*. 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina. Editorial Médica Panamericana, S.A.
- Pelekais, C., Finol, M., Neuman, N., Carrasquero, E., García, J., Leal, M. (2012). *El ABC de la investigación. Un encuentro con la ciencia*. Ediciones Astro Data, S.A. Venezuela.
- Prieto, R. León, A. & Palmar, L. (2010). Liderazgo Efectivo: Base para la competitividad en las Organizaciones del siglo XXI. *Revista Innovación y Gerencia*. 3 (2). Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Maracaibo-Venezuela. Pp. 91-104.
- Prieto, Ronald y Villa Carlos (2011). Estrategias de mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en empresas ferreteras. *Revista Innovación y Gerencia*, 4 (2). Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Maracaibo-Venezuela. Pp. 84-100.
- Prieto, R. A., & Chirinos, D. (2013). Gestión de la banca pública: una alternativa para los sectores de la economía no bancarizados. *CICAG*, 10(2). Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo-Venezuela. Pp. 44-57.
- Prieto, R., Burgos, C., García, J., & Rincón, Y. (2016). Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(73). Universidad del Zulia-Venezuela. Pp. 102-119.
- Rivera, J. (2004). *Marketing y publicidad subliminal: fundamentos y aplicaciones*. Madrid. España. ESIC Editorial.

Rivera, J. y Garcillán, M. (2012). ***Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones***. 3ª Edición. Madrid. España. ESIC Editorial.

Rivera, J. y otros (2009). ***Conducta del consumidor***. 2ª Edición Madrid. España. ESIC Editorial.

Sierra, R. (2007). ***Tesis doctorales y trabajos de investigación científica: metodología general de su elaboración y documentación***. 5ª Edición. España. International Thomson Editores.

Solé, M. (2003). ***Los consumidores del siglo XXI***. 2ª Edición. Madrid. España. ESIC Editorial.

Sperling, A. (2004). ***Psicología simplificada***. 38ª Edición. D. F. México. General de Ediciones S.A.

Talaya, A. (2008). ***Principios de marketing***. 3ª Edición. Madrid. España.

Urdaneta, A. & Prieto, R. (2014). Balanza de pagos de Venezuela: Análisis del comportamiento económico en el período 1999-2011. ***Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales***, 16(3). Pp. 414-433.

Urdaneta, A., Prieto, R. & Hernández, O. (2017). Formación bruta de capital fijo en el producto interno bruto venezolano en el período 1997-2015. ***En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia***, 9(1), 52-80.

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 3.**

**ÁREA DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
SOCIALES**

**TALENTO HUMANO  
EMPRESARIAL**

# PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Luis Beltran\*, Jesús Sánchez\*\*, Leonardo, Martinez \*\*\*

9JJGH-57

## Resumen

El propósito del artículo fue describir los procesos administrativos del desempeño laboral en los empleados de las cajas de compensación colombianas. Autores como Hurtado (2008), Robbins (2009) entre otros; y es de tipo descriptiva, con un diseño de campo, transeccional y no experimental. La población estuvo constituida por sesenta y ocho (68) empleados del sector objeto de estudio. Se utilizó una encuesta, con un cuestionario de (12) ítems. Se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach como resultado fue de 0,99. Para finalizar se concluyo una vez analizado los resultados del estudio que en las instituciones del sector analizadas se le da mayor utilización a los procesos de dirección, organización y planeación. No así a los procesos de control y seguimiento.

**Palabras Claves:** proceso administrativo, desempeño laboral, caja de compensación.

## Abstract

The purpose of the article was to describe the administrative processes of the labor acting in the employees of the Colombian compensatory boxes. Authors like Hurtado (2008), Robbins (2009) among others; and it is of descriptive type, with a field design, transeccional and not experimental. The population was constituted by sixty eight (68) employees of the sector study object. A survey was used, with a questionnaire of (12) articles. The coefficient Alpha of Cronbach was applied as a result it was of 0,99. to be concluded I conclude once analyzed the results of the study that he/she is given bigger use to the address processes, organization and gliding in the institutions of the analyzed sector. I didn't seize to the control processes and pursuit.

**Key words:** administrative process, labor performance, clearinghouse.

\* MSC. en gerencia empresarial (URBE), Licenciado en Administración (URBE). Miembro el comité de la Maestría en Gerencia empresarial de UIRBE. Profesor del IUTM. luisbeltran14@gmail.com

\*\* Dr. en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Docencia para Educación. (UNERMB). MSc. en Ciencia y Tecnología de los Alimentos (LUZ). Ing. Agrónomo de (LUZ). Profesor Emérito del IUTM . Profesor Acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid).Asesor comunitario en materia agrícola del consulado de Colombia en Maracaibo. PEII, Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Educación y Gestión Ambiental. ja.sanchez1504@gmail.com.

\*\*\* MSc. en Gerencia empresarial (URBE), Licenciado en Administración. leonardopinto72@hotmail.com

## **Introducción**

En la evolución de los tiempos, a nivel mundial, ha debido generarse un cambio de roles en las empresas, para crear organizaciones de alto rendimiento, diseñándose al efecto un nuevo papel y una renovación en las funciones de Recursos Humanos de la empresa, con la finalidad de optimizar los procesos ejecutados. Así lo afirma Butteris (2007), quien señala que tales funciones deben girar en torno a diversos aspectos que han de considerarse de manera equitativa.

A la vez, se requiere producir el desarrollo de talento ejecutivo. En tal sentido, la gestión de recursos humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial para la organización, preparándolo junto a los directivos, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros.

De la misma manera, en la actualidad las organizaciones necesitan propiciar el desarrollo de iniciativas de formación para respaldar la cultura, los valores, los principios operativos comunes, utilizando las sesiones de trabajo como vehículos de comunicación para generar, implementar y sostener este principio. Sumado a lo anterior, la autora mencionada Butteris (2007), destaca la necesidad de desarrollar modelos para la evaluación y retribución de los empleados, con base en lo cual el personal de Recursos Humanos de la empresa debe identificar los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.

Ahora bien, para garantizar la idoneidad de sus recursos humanos, las organizaciones deben atraer, escoger, incorporar y retener a un conjunto de personas con competencias y actitudes adaptadas a las necesidades de las mismas. De esas funciones se encarga la administración de recursos humanos o gestión del talento humano, entre cuyas funciones se incluye la descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación (inducción) y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones laborales, seguridad y salud laboral es decir, debe ser capaces de realizar procesos administrativos que demuestre su desempeño laboral dentro de la empresa.

De allí que los departamentos de recursos humanos en la actualidad deben ser más dinámicos, además de contribuir al objetivo de incrementar la ventaja competitiva de la organización, así como también deben cubrir objetivos de carácter social, funcional y personal, tal como se percibe por los cambios dramáticos sociales, económicos, políticos, jurídicos, de los últimos tiempo y de acuerdo a las vivencias dadas en la aplicación práctica.

En el mismo orden de ideas indica que la coordinación, dirección, motivación, satisfacción del personal y desempeño laboral son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos el buen desempeño laboral ocupa un lugar preferente, debido a la percepción positiva o negativa de los trabajadores con respecto a su trabajo influye directamente en la calidad de servicio que den los mismos, por ende es muy importante dar a conocer a los empleados, acerca del manejo de emociones de cada persona, por tener una gran ventaja al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo y a su vez con los clientes.

Es por eso, que las organizaciones deben hacer énfasis en el desempeño laboral, ya que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. En este sentido, entonces puede citarse la definición de desempeño laboral expuesta por Stoner (2002), como la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las aptitudes y actitudes, es decir no basta con tener conocimiento en el ámbito del servicio, sino también una buena salud emocional que conjugadas y alineadas a los objetivos de las entidades donde se desenvuelvan producirán una buena calidad en el servicio ofrecido.

En ese entorno de intensa competencia global, las ventajas competitivas seguirán siendo el potencial humano. Se requiere pues, de una función de potencial humano totalmente nueva, una función que puede definirse mejor como una facultad corporativa donde los gerentes de potencial humano y los de línea formen sociedades con el objeto de ganar ventajas competitivas para alcanzar los objetivos globales de la organización.

Para hacerlo realidad, las políticas de personal, las iniciativas programáticas y los procesos administrativo del desempeño; juegan un papel fundamental sin embargo, en las organizaciones de servicios de Colombia se percibe lo contrario, en tal sentido se nota una ausencia en la calidad de servicios así como una baja productividad en el personal lo que hace ver en los clientes una mala imagen hacia las instituciones.

En el caso objeto de estudio como son las cajas de compensación de la Costa del Caribe, la realidad no dista mucho de lo planteado en Colombia por ser parte, del mismo país, en entrevistas informales realizadas por el investigador se percibieron unos síntomas entre los cuales se pueden mencionar falta de identificación de los empleados con la organización, desinterés por cumplir



con las tareas asignadas, trabajo rutinario, escasa innovación en las propuestas a los clientes, ausencia de trabajo en equipo, rigidez en la fuerza de trabajo entre otros aspectos.

Lo cual pudiera ser causado por la falta de competencias de los empleados en los procesos administrativos, no se da en esas instituciones un buen proceso de selección del personal que estará a cargo de esas funciones tan importantes, la gerencia desconoce las competencias que posee el personal a su cargo entre otros elementos, trayendo como consecuencias un bajo rendimiento laboral, al igual que una imagen no acorde con las exigencias de una institución de servicios, clientes insatisfechos con el servicio prestado entre otros. De allí que se hace necesario realizar una investigación con la finalidad fue Describir los procesos administrativos del desempeño laboral en los empleados de las cajas de compensación colombianas.

## **Fundamentación teórica**

### **Procesos administrativos**

Para iniciar el desarrollo de esta dimensión se puede decir que los procesos administrativos, pueden ser considerados como aquellos patrones por los cuales se debe regir el trabajador para llevar a cabo cada una de las actividades dentro de la organización, con el fin de mejorar la productividad y hasta los métodos para alcanzar cada una de las metas propuestas dentro de la organización. En este sentido, se destaca que existen diversos procesos administrativos que deben ser estudiados para el correcto desarrollo de un buen equipo de trabajo para entender mejor estos concepto se procederá a analizar diversos puntos de vista de acuerdo a lo citado posteriormente.

Según Rodríguez (2006, p.90), los define como el “conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” de esta manera se considera que la administración profesional como disciplina científica, puesto que cuenta con un conjunto de conceptos que forman la estructura de la teoría administrativa, representada por los principios de administración, a mas reglas y criterios específicos de aplicación.

En este mismo sentido Robbins (2009, p.6), expresa que “los procesos administrativos normalmente se concentran en cuatro actividades básicas, planificar, organizar, dirigir y controlar” asimismo los gerentes deben ser capaces de desempeñar las cuatro al mismo tiempo y necesitan darse cuenta de que cada una repercute a las demás, es decir, estos procesos están relacionados entre sí y son interdependientes.

Finalmente, Hurtado (2008, p.45), “el proceso administrativo, es una herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos así como también satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Ahora bien, en el proceso administrativo existen cuatro elementos muy importantes relacionados con la gestión administrativa, estos son: planeación, organización, dirección y control.

Se confrontan los autores citados iniciando con Rodríguez (2006), que afirma al proceso administrativo como una serie de fases sucesivas la cual están relacionadas entre sí para así conseguir un objetivo, Robbins (2009), describe una serie de procesos administrativos que al igual que el autor anterior buscan la consecución de una meta, sin embargo Hurtado (2008), lo describe como una herramienta para satisfacer necesidades sociales en el cual a través de una serie de pasos y con el correcto cumplimiento de ellos se lograrán.

En función de lo mencionado, se destaca que para el investigador es importante lo expuesto por Hurtado (2008), y por ende fija posición con sus teorías quien define y establece tanto los objetivos que se quieren lograr, como las fases por las cuales dicho proceso debe atravesar para lograr el fin propuesto. Partiendo de ello, se expone que los procesos administrativos es una herramienta para la organización de las empresas de servicio, que permite tanto evaluar como identificar las fallas para mejorar la efectividad de los empleados así como también técnicas de planeación y estrategias.

### **Planeación**

Iniciando entonces con el desarrollo de este indicador se puede expresar que en relación al concepto de planeación es el primer factor para el proceso administrativo, consiste en proyectar aquello que se quiere lograr dentro de la empresa, es decir, es plasmar por escrito cada uno de los pasos que debe perseguir para el logro de las actividades dentro de la institución. Al respecto, Hurtado (2008, p.48), considera que la planeación es aquella que “determina los objetivos que se desean alcanzar el futuro y las acciones que deben emprender para el logro de los mismos “de esta manera el buen desempeño de esta fase constituye el ciclo administrativo.

De la misma manera para Granados (2007, p.57), “es el conjunto de decisiones que determinan el comportamiento futuro de una organización. Es la actividad del empresario y sus colaboraciones, la cual consiste en analizar, evaluar e influir en el entorno en que la empresa se desenvuelve” de esta manera se dice que consiste en analizar, evaluar e influir en el entorno en que la empresa se desenvuelve. Es en resumen, la actividad de optimizar los medios para

alcanzarlos fines.

Ahora bien, del mismo modo para Benjamín (2007, p.76), “la planeación se refiere los lineamientos de la auditoria administrativa para garantizar rotarios, fuentes de información, investigación diagnostico preliminar, sea suficiente, pertinente, la planeación se refiere a los lineamientos de carácter general “se dice de esta manera que regulan la aplicación de la auditoria administrativa para garantizar la cobertura de los factores prioritarios.

En este sentido, entonces al confrontar lo expuesto por los autores para Hurtado (2008), para conseguir el éxito se deben plantear objetivos a futuro y emprender planes que ayuden al logro de los mismos. Ahora bien, Granados (2007), lo describe como un conjunto que determinan el futuro de una empresa, escuela o sitio de trabajo, finalmente Benjamín (2007), se refiere a la planeación como el conjunto de fuentes de información para establecer una correcta auditoria.

En relación a lo expuesto anteriormente el investigador del presente estudio fija posición con el planteamiento teórico de Hurtado (2008), quien describe a la planeación como ese primer paso, fase o inicio de un proceso en el cual se plantean perspectivas y objetivos así como también planes para lograrlo.

Por otra parte, el investigador expresa que la planeación es un proceso que le permite a la organización idear planes estratégicos u objetivos a futuro los cuales sean de beneficio para el desarrollo y la productividad de la empresa en este caso de servicio de Colombia, es decir, es plasmar aquello que se va a realizar con el fin de dejar por asentado los recursos o herramientas a utilizar.

## **Organización**

Otro de las fases para llevar a cabo un buen proceso administrativo es la correcta organización la cual se enfoca en exponer cada uno de los recursos a ser utilizados para la ejecución de las actividades dentro de la organización con el fin de alcanzar las metas y los objetivos propuestos. En este sentido, a continuación se exponen las diferentes perspectivas encontradas.

Para Hurtado (2008, p.48), la organización “es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones así como también la delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos” analizando esto, se dice que la organización es uno de los factores más importante de este proceso administrativo ya que un proceso bien organizado de antemano se sabe que está bien hecho.

Asimismo para Antuña (2006, p.117), “es el proceso de relacionar o combinar los grupos que deben llevar a cabo las acciones que se han previsto con los medios necesarios para su ejecución, en forma que el trabajo se realice de manera consistente, racional y coordinada” se analiza que este proceso se realiza con la finalidad de asegurar el logro de objetivos propuestos en el plan y una de sus finalidades es la integración de personas, actividades y resultados.

Del mismo modo para Charles (2007), “es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones para motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento” ahora bien, analizado esto para la organización se establecen propósitos como, asegurar que los administradores y empleados entienden las acciones específicas que se requieren de ellos para alcanzar los objetivos.

De allí entonces que al confrontar los fundamentos teóricos de los autores puede decirse que para Hurtado (2008), describe que en la organización se deben establecer las funciones, tareas y responsabilidades, por otra parte Acuña (2006), lo describe como el proceso de relacionar de manera racional y coordinada, mientras que para Charles (2007), debe establecerse funciones para cada empleado y velar por el correcto cumplimiento de ellas.

Partiendo de lo expresado con anterioridad el investigador se adhiere a los postulados teóricos de Hurtado (2008), quien ofrece un completo análisis en cuanto a organización y asignación de funciones para el correcto funcionamiento del equipo de trabajo, es decir, es la forma como se despliegan los recursos a ser utilizados en la ejecución de las actividades diarias dentro de la empresa.

En este sentido, se expone que la organización en las empresas de servicio de Colombia es un factor primordial dentro del proceso administrativo, por cuanto de ello depende el éxito de una empresa, debido a que a través de esto se establecen metas, objetivos así como de igual manera planes para determinar el cumplimiento de las tareas dentro de la institución.

## **Dirección**

En función a la dirección, se destaca que en todo personal o institución es necesario contar con acciones que le permitan tomar en consideración cada uno de los pasos o procedimientos que se deban emprender para llevar de forma eficiente cada una de las actividades a desarrollar, es decir, la dirección consiste en poseer la visión de lo que se quiere lograr.

En este sentido, expone Hurtado (2008, p. 48), que la dirección dentro del proceso

administrativo “consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano: es el que debe ser liberado.” Se dice que, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo presupuesto, se puede llevar a cabo una dirección eficaz.

En el mismo orden de ideas Darft (2006, p. 8), establece “su concepto parte en usar la influencia para motivar a los empleados” de esta manera se dice que dirigir es una función que ejerce un líder el cual debe ser un ejemplo a seguir algo que sirva como motivación para los trabajadores a los cuales dirige en el proceso administrativo.

Asimismo Hitt (2006, p. 26), “significa motivar a los subalternos interactuado con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir tareas y alcanzar las metas organizacionales” esto establece una relación más cercana entre el empleado y el líder para obtener así una mejor administración y rendimiento humano en la organización.

Por tanto entonces se confrontan las ideas de los autores comenzando con Hurtado (2008), quien establece a la dirección como una eficiente administración de los recursos humanos mientras que Daft (2006), afirma que quien ejerza la dirección debe ser un líder y establecer una buena influencia en los empleados en acuerdo con Hitt (2006), que así como el autor anterior se enfocan hacia el área de liderazgo y motivación de los trabajadores.

De acuerdo a lo manifestado con anterioridad, el investigador fija posición con lo expuesto por Hurtado (2008), quien establece el análisis completo de los procesos administrativos e incluye a la dirección como la manera en la cual ejecutar lo ya propuesto por el recurso humano a través de una correcta administración de los mismos.

En este sentido, se destaca que en toda organización en este caso específico las de servicio es necesario que el personal que se desenvuelve en ella, tenga la perspectiva de lo que quiera desarrollar apoyándose así en la planificación con el objeto de saber qué dirección es la que debe desarrollar para lograr cada uno de los objetivos en función de las actividades a emprender.

## **Control**

El control es conocido como los mecanismos o herramientas utilizadas en el proceso administrativo, el cual permite prever así como de igual manera coordinar cada una de las acciones empleadas en la organización, las cuales presenten fallas en sus procesos y que sean acatados durante los procedimientos ejecutados.

En este sentido Hurtado (2008, p. 48), expresa que el control del proceso administrativo “permite comparar resultados durante y después de los procesos”. Analizando esto se determina que estos procesos sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios en función de las fallas detectadas durante y después de la actividad realizada.

Asimismo para Antuña (2006, p.124), “la idea del control está relacionada con la mejora, una misión muy importante es la detección de errores en el proceso y la adopción de medidas correctoras” de esta manera mediante este proceso se buscan que las medidas aplicadas colaboren en la consecución de los objetivos de la institución.

Finalmente en palabras de Hitt (2006, p. 597), “El control es una función administrativa crucial, aunque muchas veces resulta difícil, el control es esencial, pero muchos administradores e incluso organizaciones han pensado por dificultades severas a que no han manejado bien el proceso de control” se dice así que, conocer los elementos del proceso de control es un comienzo útil para tener la perspectiva de como ejercer el que sea adecuado. Entender algunos de los errores y obstáculos que interfieren en cada uno de sus etapas brinda la base.

Es por ello que al confrontar los autores se tiene que Hurtado (2008), en su análisis establece que mediante el control se comparan resultados de los procesos para aplicar correctivos, por su parte Antuña (2006), relaciona el control con la mejora y es un proceso bastante importante para detectar errores, finalmente Hitt (2006), lo describe como una organización administrativa indispensables para entender algunos errores y solucionarlo lo antes posible para el correcto desenvolvimiento de la empresa.

De acuerdo a lo expuesto, el investigador fija posición con el postulado teórico de Hurtado (2008), quien ofrece un análisis en cuanto a control, por cuanto es un factor muy importante en este proceso ya que es más que todo de comparación y que así se determinen errores y posibles soluciones ante ellos.

Ahora bien, es necesario acotar que para un buen proceso gerencial exitoso en las empresas de servicio de Colombia se debe llevar un control el cual permitirá identificar errores así como también adoptarle medidas de corrección y todo lo que engloba el proceso administrativo, es decir, es poder prever con anticipación o corregir aquellas acciones que no sean las más adecuadas para el logro de las actividades.

### **Métodos.**

De acuerdo a la naturaleza de los objetivos de investigación, se manifiesto cómo un estudio

descriptivo, extrayendo de la situación objeto características u otros elementos de interés para el contexto delimitado. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación, ello corresponde al plan de acción que tomará el investigador de acuerdo al contexto de la investigación para que los resultados sean eficientes y eficaces al momento de generar el análisis. Cabe agregar que existen diversos diseños y cada uno se adecua al problema planteado, lo que proporcionara mayor profundidad y fidelidad de los datos obtenidos, por estas razones el trabajo de investigación estuvo orientado hacia la incorporación de un diseño no experimental, transeccional y de campo.

Por su parte, la población objeto de estudio en una investigación se constituye en la unidad de análisis sobre la cual se pretende sistematizar los resultados obtenidos en la misma, según lo afirman Hernández, Fernández y Baptista (2010), siendo el conjunto de todas las cosas que concuerdan con ciertas especificaciones observadas por el investigador y unificadas a través de criterios determinados.

Asimismo, la población es el universo de estudio a través de la cual se puedan generalizar los resultados, como lo define Tamayo y Tamayo (2012), para quienes la población es, entonces, la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de análisis poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En función de las descripciones antes presentadas, el universo de información utilizado para la presente investigación se conformó por sesenta y ocho (68) empleados de los cuales veintidós (22) pertenecen a la caja de compensación Comfaguajira, veintiocho (28) corresponden a Combarraquilla y dieciocho (18) a Cajamag todas ellas ubicadas en la Costa del Caribe Colombiana, tal como se especifica en el siguiente cuadro

## CUADRO N° 1

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

| CAJAS DE COMPENSACIÓN   | EMPLEADOS |
|-------------------------|-----------|
| Comfaguajira            | 22        |
| Combarraquilla          | 28        |
| Cajamag                 | 18        |
| <b>TOTAL DE SUJETOS</b> | <b>68</b> |

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Cabe destacar, que la población se presentó finita y accesible, por lo cual no se requiere de procedimientos de muestreo, por lo tanto se asumió el censo poblacional para el estudio de la presente investigación, el cual de acuerdo al criterio de Sabino (2007, p. 321), “recomienda la utilización del censo poblacional cuando se trata de poblaciones pequeñas”. Es por ello, que Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que en el censo poblacional se incluyen a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población estudiada.

Para Arias (2012), se entiende como técnicas de recolección de datos a las “distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 111). Mientras que los instrumentos son entendidos según el mencionado autor como los “medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 111).

Asimismo, para el presente artículo se aplicó la observación mediante encuesta, fue la técnica seleccionada y el cuestionario el instrumento para la recolección de los datos. Específicamente se diseñó un cuestionario para darle respuesta al objetivo objeto de estudio de doce (12) ítems, conformados por afirmaciones con selección de respuesta en escala tipo Likert, cuyas ponderaciones van del 1 al 5, siendo las opciones de respuesta: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca.

Es significativo afirmar que el instrumento diseñado fue válido por 5 expertos en el área, según, lo expresa Hernández y Otros (2010) la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir. Por otra parte, la confiabilidad de un instrumento en palabras de los autores citados con anterioridad, “se refiere al grado en que su aplicación es repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultado iguales”. Después de validado se procedió aplicar la prueba piloto a 10 sujetos, a cuyos resultados se le aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach dando como resultado un índice de confiabilidad de 0,99. Para el análisis de



los datos, se utilizó la estadística descriptiva, indicando la frecuencia en las respuestas y la media aritmética. Al respecto, se muestra el baremo de medición que será utilizado en la investigación para comparar la media aritmética obtenida dentro de la misma:

**CUADRO 2**  
**BAREMO DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES**

| ESCALAS     | ALTERNATIVAS | CATEGORÍAS            |
|-------------|--------------|-----------------------|
| 1.00 - 1.79 | Nunca        | Sin presencia         |
| 1.80 - 2.59 | Casi Nunca   | Poca presencia        |
| 2.60 - 3.39 | A Veces      | Neutro                |
| 3.40 - 4.19 | Casi Siempre | Medianamente presente |
| 4.20 - 5.00 | Siempre      | Presente              |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

### Resultados y discusión de resultados de la investigación

**Tabla 3**  
**Procesos administrativos del desempeño laboral**

| Indicador                               | Siempre |        | Casi Siempre |        | Algunas veces |        | Casi Nunca |        | Nunca |        | Totales   |     | Media |
|---|---------|--------|--------------|--------|---------------|--------|------------|--------|-------|--------|-----------|-----|-------|
|   | Fa      | Fr     | Fa           | Fr     | Fa            | Fr     | Fa         | Fr     | Fa    | Fr     | Empleados |     |       |
| Planeación                              | 16      | 24,02% | 26           | 38,24% | 16            | 23,53% | 5          | 6,86%  | 5     | 7,35%  | 68        | 100 | 3,65  |
| Organización                            | 18      | 26,47% | 26           | 38,24% | 13            | 19,61% | 5          | 7,35%  | 6     | 8,33%  | 68        | 100 | 3,67  |
| Dirección                               | 20      | 29,41% | 26           | 37,75% | 14            | 20,59% | 5          | 7,35%  | 3     | 4,90%  | 68        | 100 | 3,79  |
| Control                                 | 12      | 18,14% | 11           | 15,69% | 13            | 19,61% | 14         | 20,59% | 18    | 25,98% | 68        | 100 | 2,79  |
| <b>Media aritmética de la dimensión</b> |         |        |              |        |               |        |            |        |       |        |           |     | 3,48  |

**Fuente:** Elaboración propia (2016)

En la tabla 03, se puede visualizar el comportamiento de los indicadores que constituyen el proceso administrativo analizados en las instituciones objeto de estudio. De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador “Planeación” cual midió si los miembros suelen aplicar la planeación de las acciones y propósitos, los resultados arrojaron que el 24,02% considera que siempre se planifica las acciones, mientras que un 38,24% percibe que casi siempre, y otro 23,53%, expresaron que algunas veces se elaboran planes y un 6,86% como casi nunca. La media

calculada de 3,65 que al compararla con el baremo diseñado arroja la calificación categorial como mediana presencia.

Por otro lado un 26,47% de la muestra considera que el componente del proceso administrativo “organización” se muestra como que siempre se establece en las instituciones objeto de estudio. De acuerdo a los resultados otro 38,24% lo percibió como que casi siempre se da la organización como parte del proceso administrativo, un 19,61% perciben que algunas veces se presenta, el 7,35%, casi nunca y el 8,33% de los encuestados opinaron que nunca ocurre. La media calculada de 3,67 ubica la calificación como “medianamente presente”.

En cuanto al indicador “dirección”, se observó que el 29,41% opina que siempre éste componente está presente en dichas instituciones. Por otro lado, el 37,75% la considera como “casi siempre” esta tendencia, un 20,59% percibe que algunas veces se presenta el componente de dirección, y un 7,35% casi nunca. La media calculada del indicador fue de 3,79 que al comparar con el baremo de análisis por media aritmética se categorizó como “mediana presencia”.

Por último se observó al indicador “control”, que implica la observancia del mecanismo de control y seguimiento de las acciones ejecutadas en el proceso administrativo entre las instituciones estudiadas, donde se denotó que el 18,41% opina que siempre se establecen mecanismo de control y seguimiento. Por otro lado, el 15,69% la considera como “casi siempre” esta tendencia, un 19,61% percibe que algunas veces se establecen éstos mecanismos, y un 20,59% casi nunca, mientras que el 25,98% consideran que nunca se establecen los controles. La media calculada del indicador fue de 2,79 que al comparar con el baremo de análisis por media aritmética se categorizó como “neutro”.

De acuerdo a los resultados se denota en la tabla la media aritmética de la dimensión que arrojó una media de 3,48 que infiere según el baremo diseñado una categorización de “medianamente presente” lo que hace inducir que en dichas instituciones se establece el proceso administrativo de forma moderada.

Los anteriores resultados mantiene una moderada coincidencia con los planteado por Hurtado (2008), quién al referirse al proceso administrativo considera que la planeación es aquella que “determina los objetivos que se desean alcanzar el futuro y las acciones que deben emprender para el logro de los mismos. Así mismo explica el autor que la organización es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de

funciones así como también la delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos. En opinión del autor citado el control del proceso administrativo permite comparar resultados durante y después de los procesos. Por su parte Rodríguez (2006, p.90), expresa que el proceso administrativo viene a constituir un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

## **Conclusiones**

Respecto a describir los procesos administrativos del desempeño laboral en los empleados de las cajas de compensación colombianas, se pudo concluir una vez analizado los resultados del estudio que en las instituciones del sector analizadas se le da mayor utilización a los procesos de dirección, organización y planeación. No así a los procesos de control y seguimiento.

Por consiguiente, se puede decir que básicamente el Proceso Administrativo que forma parte de toda empresa consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el orden y crecimiento de una compañía, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas aéreas especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen acciones conjuntas para poder alcanzar la realización de un objetivo administrativo, que es propuesto justamente por la administración misma. Quien se encargada de cada área debe coordina las acciones de dicha área, sino que también actúa como un mecanismo de control, supervisando las distintas actividades realizadas por los empleados, e impulsando las distintas tareas Colectivas que se realizan en conjunción con otros sectores pertenecientes a la compañía.

Aunado a lo anteriormente descrito, el sistema de evaluación del desempeño tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización. Es la piedra angular de los sistemas de gestión de las personas que brinda tanto un beneficio para la organización como para los colaboradores. Finalmente, el sistema de evaluación del desempeño es un proceso organizacional que facilita e impulsa el logro de los objetivos de la empresa a través de las personas. De allí la importancia se realizar esta investigación sobre describir procesos administrativos del desempeño laboral en los empleados de las cajas de compensación colombianas.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Antuña, F (2006) Carbon Para España Organización de los espacios hulleros astu rianos. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-carbon-para-espana-la-organizacion-de-los-espacios-hulleros-astu-rianos/9788496476707/1082382>
- Arias, F (2012) Proyectos de investigación. Caracas Venezuela. Editorial Episteme.
- Benjamin, N (2007) Ingeniería Industrial: métodos, estándares y diseño del trabajo. 11ª Edición, México: Alfaomega, 2004, 745 Págs.
- Butteriss, M (2007) Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento. México D.F. Ed. EDIPE.
- Chávez, N (2006). Introducción a la Investigación Educativa. Venezuela. Editorial: ARS, Gráficas S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México. Editorial Thomson Darft (2006
- Granados, P (2007) Planificación de la reimplantación del sistema sap para la gestión de procesos de una empresa farmacéutica. Universidad Simón Bolívar. Disponible en: <http://159.90.80.55/tesis/000152580.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación (5ª Edic). México: McGrall Hill.
- Hurtado, J. (2008). Metodología de la Investigación Holística. Ediciones de la Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina (SYPAL). Caracas.
- Robbins, S. P. (2011). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
- Rodríguez ,Y. (2006), Planeación estratégica en mejora de la Formación de equipos de alto desempeño para el personal directivo de la escuela técnica Robinsoniana.
- Sabino, C. (2007). El Proceso de Investigación. Nueva Edición Actualizada. Editorial Panapo de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Stoner, J. (2002). Administración. (5<sup>ta</sup> edición). México: Editorial PrenticeHall. Hispanoamericana S.A.

# INDEPENDENCIA DE LA AUDITORÍA COMO VENTAJA COMPETITIVA DE LA PROFESIÓN

Francisco Romero\* Caryuly Rosales\*\* Milagros Villasmil\*\*\*

9JJGH-73

## Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar la Independencia de la auditoria como ventaja competitiva de la profesión. Bajo una metodología documental fundamentada en la revisión bibliográfica de autores como González (2009), Martínez (2006) Viloría (2009), considerando los enfoques de las Auditorias, se puede inferir que el profesional de auditoria enfrenta a un gran reto a la hora de validar la información contable dentro de la organización, el dominio de los principios de contabilidad generalmente aceptados como fundamentos al momento de realizar sus actuaciones en la práctica. El nivel de independencia del auditor está íntimamente vinculada a su ética profesional, consciente de la relación que posee con el cliente y de los compromisos con las organizaciones e instituciones.

**Palabras Clave:** Independencia, Auditorias, ventajas Competitivas

## INDEPENDENCE OF THE AUDIT AS A BENEFIT PROFESSIONAL COMPETITIVE

## Abstract

The research aims to analyze the independence of the audit as a competitive advantage of the profession. Under a documentary methodology based on the bibliographic review of authors such as González (2009), Martínez (2006) Viloría (2009), considering the approaches of the Audits, it can be inferred that the audit professional faces a great challenge when it comes to Validate the accounting information within the organization, the domain of the accounting principles generally accepted as foundations at the time of performing their actions in practice. The level of independence of the auditor is closely linked to his professional ethics, aware of the relationship he has with the client and of the commitments with organizations and institutions

**Keywords:** Independence, Audits, Competitive advantages

\*Vicerrector Administrativo. Maestría: Especialidad en Auditoria. Doctor en Ciencias Gerenciales Posdoctorado en Ciencias Administrativas. Fromero@ujgh.edu.ve UNIVERSIDAD DR. JOSE GREGORIO HERNANDEZ. Docente UJGH. Docente URBE.

\*\* Ingeniero en Computación, Abogada, Msc Telemática, Doctora en Educación, Doctorante Ciencias Políticas Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve.. Docente UJGH. URBE

\*\*\* Licenciada en Contaduria Publica. Maestria en Gerencia Tributaria. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Posdoctorado en Ciencias Administrativas

## **Introducción**

La auditoría como una de las disciplinas fundamentales en el ejercicio profesional del contador público, esta ha evolucionado significativamente en el marco de las técnicas y procedimientos para acumular y evaluar la evidencia basada en la información, considerando la independencia como una ventaja en la profesión. Además de convertirse en determinante sobre el grado de correspondencia entre los datos y los criterios establecidos por la organización los cuales combinados con las técnicas que se desarrollan en el campo de la auditoria determinan la confiabilidad de la información, bajo el criterio profesional del contador público.

No obstante, el manejo y valor que se le brindan al conocimiento del profesional es esencial para el desarrollo de la práctica, no solamente se establece como criterio de investigación los conceptos y procedimientos conocidos. El enfoque en este caso está más relacionado con el significado de la profesión y el grado o alcance de la independencia como resultado final generando condiciones específicas permitiéndole al ejercicio profesional establecer modelos cuantitativos como también cualitativos en el contenido de la información que se revela en el informe, donde se evidencia la independencia de la misma.

En la mayoría de los libros de autores reconocidos, se dedican más tiempo al estudio de la auditoria como proceso y norma que posee un fin primordial dentro de las estructuras organizacionales, requiriendo al mismo tiempo resaltar la independencia de la misma como una ventaja competitiva de la profesión para las mejores prácticas dentro del ámbito de aplicación, conociendo al mismo tiempo el aspecto filosófico y deontológico que rodea al auditor, su integridad profesional y su ética.

## **Bases Teóricas**

### **La auditoría en el ejercicio de la profesión**

Es una disciplina que se basa en la aplicación del conocimiento científico para evaluar las actuaciones de los diferentes elementos que integran una organización En la búsqueda de hallazgos que permitan consolidar un criterio profesional, los valores primordiales de la auditoria

son evaluados en la medida en que cada uno de los profesionales involucrados en estos procesos haga uso de las herramientas, técnicas y del conocimiento adquirido; que lo ayuden a recolectar, entender y analizar la información contable y financiera.

La responsabilidad obtenida por el auditor en relación a los resultado alcanzado, es un compromiso donde se manifiesta la ética aplicada del profesional, en el que no existen causal para tergiversar, omitir, fallar o conceder juicio a terceros sin las razones a derecho; es allí, donde la independencia como principio le concede fundamentos al ejercicio para el fortalecimiento de la aptitud profesional.

Al referirnos al termino independencia, según Santillana (2004) “independencia significa que le trabajo habrá de desarrollarse con plena libertad, sin restricciones que puedan limitar el reporte de hallazgos y conclusiones de auditoría”.

También, según La Declaración de Normas de Auditoría N° 1 emitida por el Instituto Americano de Contadores Públicos (1971) (SAS, por sus siglas en inglés), en el apartado 220 se pronuncia en los siguientes términos: “La independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien, una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio, sino también para con los acreedores y aquellos que de algún modo confíen, al menos en parte en el informe del auditor” .

Según Whinttintong y Penny (2006) “El concepto de independencia no es absoluto; ningún contador certificado puede afirmar una independencia completa del cliente. Más bien la independencia es relativa, no cuestión de grados. La independencia absoluta no pasa de ser un ideal, mientras el contador trabaje con los ejecutivos del cliente y reciba honorarios de él. Es necesario buscar el máximo nivel de independencia compatible con este ambiente de negocio”

De igual manera en el art. 8 del Código de Ética del Contador Público Venezolano.: El Contador Público no estará sujeto a la dirección y dependencia de su contratante en cuanto al condicionamiento de su opinión profesional. Se entiende que su contratante exige de éste la

emisión de información financiera a nivel profesional, la cual será ofrecida con entera independencia de criterio para uso y toma de decisiones de los usuarios de sus servicios.

Indudablemente, la independencia es una cualidad a la que gran número de profesionales se apegan y a su vez se ha convertido en un valor agregado ypreciado por todas las personas y organizaciones que se relacionan económicamente; cuando se reconoce el criterio imparcial ejercido por el profesional en su desempeño laboral. La fe pública que el auditor pueda ofrecer constituye una garantía para las instituciones, personas u organizaciones que representa; ante los acreedores, entes gubernamentales, inversionistas y público en general.

El aporte que hace el auditor consiste en dar credibilidad a la información emitida por la organización, para las decisiones económicas que se toman en un contexto de incertidumbre; siempre se corre el riesgo de que la decisión no sea la correcta o adecuada en consecuencia pueden ocasionar una fuerte pérdida. Este riesgo disminuye, debido a la credibilidad que dan los auditores a la información. De manera más exacta, aminoran el riesgo de la información, es decir, el riesgo de que la información financiera haya sido falseada.

El alcance y las repercusiones que tienen las actividades relacionadas a la auditoria demanda que el contador público que tenga una formación y conocimiento sobre de las tendencias económicas, las situaciones políticas y de otros temas, además el profesional debe de ser moralmente correcto y éticamente comprometido con su profesión.

### **La ética en la profesión**

Al referirnos a la ética, el art. 1. del Código de Ética del Contador Público Venezolano: “Este código normará la conducta del Contador Público en sus relaciones con el público en general, con su clientela, con sus colegas y con el gremio y le será aplicable cualquiera que sea la forma que revista su actividad o especialidad, tanto en el ejercicio independiente o cuando actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas.

La importancia del código de ética se entiende cuando se reconoce las diferencias entre las distintas profesiones y se asume el ejercicio con un alto sentido de responsabilidad, la valoración



que el profesional le brinde a sus normas, su gremio, a su investidura se convertirá en el eslabón principal de la conducta ideal en beneficio del ejercicio del contador público

Según Whinttintong y Penny (2006) “La prueba de que la contaduría pública alcanzo ya la categoría de profesión se refleja en el deseo de aceptar voluntariamente las normas de conducta más rigurosas que las impuesta por la ley. Las normas establecen las responsabilidades básicas con el publico los clientes y los colegas. Un código de ética profesional no tendrá efecto alguno si no puede cumplirse, ni hacerse cumplir; no solo debe incluir ideales adstratos, sino también metas alcanzables y reglas practicas susceptibles de aplicación”

### **La auditoría frente a las organizaciones**

La efectividad en los procesos organizacionales es uno de los objetivos de la auditoria en el ejercicio del contador público independiente. Pero, ¿Qué ocurre en aquellas áreas donde la auditoría aplicada por el contador público no propone soluciones? ¿Es posible el desarrollo de un plan de auditoría que abarque otras áreas organizacionales?

Las organizaciones son entes donde se expresan multiplicidad de especializaciones y actividades, de estas se originan los sistemas y procedimientos aplicados por cada miembro integrante de la entidad los cuales fundamentan la razón económica por cual la organización fue creada.

Según Ferrell, Hirt, Adriaensens, Flores y Ramos (2004), “La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las persona y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito”.

Por su parte, Viloría (2009), partiendo de una concepción de la organización como sistema abierto, la define como: “Un sistema social complejo e interdependiente cuya dinámica depende no sólo de las aptitudes, valores, actitudes, necesidades y experiencias de sus miembros, de los

procesos sociales internos y externos –interpersonales, de grupo e intergrupo- sino también de los cambios culturales y técnicos de su entorno”.

Son numerosas las fuentes de información necesarias para que las organizaciones funcionen de manera eficaz, en algunos casos la información requerida se encuentra en ámbitos desconocidos en el campo de actuación de los auditores.

En la recolección de la información relevante, el auditor puede establecer varias áreas o departamentos involucrados dentro de la organización así como profesionales con formación académica muy distinta participando en la generación de esta información, esto produce necesariamente grandes riesgos asociados a la generación de datos confiables.

El profesional que ejecuta una auditoría se enfrenta a un gran reto, a la hora de validar la información contable generada en un ambiente en el cual el dominio de los principios de contabilidad generalmente aceptados, no son los objetivos esenciales de los generadores de dicha información.

Dado lo anterior, cada vez más se requiere de expertos en información contable con un mayor grado de comprensión de los distintos ambientes, en los cuales se genera información que debe validar desde el punto de vista de la integridad, valuación, realidad, clasificación y exposición relevante.

Los procesos de auditoría se basa en la evaluación en el cumplimiento de los sistemas y procedimientos, que se emplea en la consecución de los objetivos de las organizaciones; en consecuencia el auditor debe vincularse no solo con la información de carácter contable, sino, también debe conocer a profundidad otras características organizacionales: las políticas, las normativas, los procedimientos y la filosofía organizacional.

Según Viloría (2009) “Es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el

fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.” No obstante.

Santillana, Juan (2004) define en su más amplio significado la auditoria como: “verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumplan con las obligaciones, fiscales jurídicas y reglamentarias en general. Asimismo significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo”.

El manejo eficiente de la información forma parte del criterio del profesional independiente, este posee los conocimientos y las destrezas en la implementación de las herramientas que le permitan recolectar la información e interpretarla, respetando así el ordenamiento regulatorio y su condición profesional. Desde este punto de vista la auditoria como concepto es aplicable a cualquier forma de organización diseñada con el propósito de establecer procedimientos para el logro de los objetivos.

### **Enfoque de la Auditoria en congruencia con otras profesiones distintas.**

La auditoria posee sus principios en el ejercicio del contador público pero su importancia ha trascendido a otras disciplinas profesionales como la informática, la comunicación, la administración, el derecho y la ingeniería elevando el nivel de exigencia de los profesionales que laboran en las empresas y de los procesos internos que la misma realiza.

Según Santillana (2004) “Es un hecho, que también quienes practican otros tipos de auditoría diferentes, siempre se enfocaran a revisar que las cosas se den conforme fueron planeadas, que se cumplan los objetivos establecidos, que los recursos se utilicen para lo que fueron destinados y en este proceso siempre estará presente la contaduría aportando sus normas y procedimientos para adaptarlos a las necesidades

de los diversos y variados tipos de auditoría, así como la información que rinde la contabilidad sobre la que gira cualquier aspecto de control”

Es por ello notable, la influencia que ha tenido la disciplina desempeñada por el contador público; la auditoría se ha convertido en un fenómeno multidisciplinario, donde prevalece la concepción del mejoramiento de los procesos y controles internos destinados a la obtención de los objetivos en el corto, mediano y largo plazo.

La evolución y las necesidades que se van originando en la sociedad y las organizaciones obliga a la aparición de nuevas tendencias y disciplinas, de estas van surgiendo nuevos tipos de auditoría y en mucho de estos casos son procesos que surgen en áreas o especialidades diferentes al del contador público.

Según González (2009): Actualmente, se utilizan distintas y variadas denominaciones de tipos o modelos de auditoría, muchas de ellas incluso normalizadas; así con frecuencia nos encontramos entre las menciones más actualizadas y utilizadas, son las siguientes:

Auditoría Operacional

Auditoría Operativa

Auditoría de Cumplimiento

Auditoría de Legalidad

Auditoría Administrativa

Auditoría Técnica

Auditoría Ecológica

Auditoría de Sistemas

Auditoría Analítica

Auditoría de Informática

Auditoría Interna

Auditoría Tributaria

Auditoría Gubernamental

Debido a que los estados financieros incluyen información que proviene en muchos casos de fuentes muy diversas, cuando estos son sometidos a procesos de auditoría, se puede apreciar la relación evidente que tiene la auditoría con muchas otras ciencias,

Las actividades relacionadas con la auditoria han dejado de ser única y exclusivas del contador público y este conocimiento relevante ha pasado a formar parte del itinerario de otras disciplinas integrantes de la organización, tales como la ingeniería, la administración del personal, la jurídica, entre otras.

En materia de ingeniería civil, auditoria avalúa los bienes inmuebles, necesariamente la auditoría se relaciona con ingenieros civiles, para entender las bases utilizadas para establecer el valor de reposición de estos bienes. Además de los avalúos de maquinarias, o equipos industriales, la relación del auditor será con ingenieros mecánicos o industriales. En auditoría de empresas especializadas, como las de exploración y explotación petrolera, necesariamente el auditor requerirá la participación de especialistas en esa actividad, que le permita interpretar adecuadamente las transacciones y los costos involucrados que se deben incluir en los estados financieros.

En el caso de la ingeniería en sistemas con la modernización e implementación de software tecnológico en todos los procesos contables utilizados para elaborar estados financieros. Los auditores necesitan la participación de especialistas en sistemas para evaluar los riesgos de manipulación de las cifras, o la falta de controles programados. En las áreas operativas claves, en las que el auditor debe evaluar el control interno existente, también las empresas utilizan programas de cómputos, en los cuales los auditores financieros también requieren el apoyo de especialistas en sistemas.

En materia jurídica el auditor debe de relacionarse con las demandas planteadas a terceros o planteadas en contra de la compañía, en la cual se necesita una opinión profesional del estado del litigio, confirmación de asuntos legales con los abogados de la empresa auditada, aspectos societarios, tales como actas de juntas de accionistas o directorios, aumentos de capital, transferencias, compras o ventas de acciones, interpretación de aspectos legales de cláusulas de contratos o fideicomisos, entre otros asuntos que sean pertinentes al área.

Las relaciones con otras disciplinas, está supeditada a las actividades o transacciones de las compañías auditadas, tales como los cálculo de actuarios para reservas de jubilación, valuación de

inventarios de piedras preciosas, estimación de vida útil de fuselajes o turbinas de aviones, etc., sin embargo en toda esta gama de relaciones con otros departamentos la auditoria es el factor fundamental que los relaciona en la búsqueda de los objetivos de la organización.

Esta realidad es innegable e indetenible la apertura de la auditoria a las diversas áreas o disciplinas constituye el inicio de la búsqueda de aquel profesional multidisciplinario que ejerza la auditoria según sus fundamentos y criterios independientes.

El ejercicio de la auditoria se fundamenta en normas generales que determinan las capacidades del auditor y su trabajo. Según Whinttintong y Penny (2006) “Estas normas generales son de índole personal porque se refieren a la necesidad suficiente de cuidado profesional del auditor, a su independencia a la formación del auditor y a su competencia”

#### **Sobre el cuidado profesional:**

Esta norma refiere que en la ejecución de la auditoria requiere de prudencia y cuidado en la aplicación de los instrumentos utilizados en el proceso, así como; en el desarrollo de los informes a emitir. “Se establece que los auditores planeen y lleven a cabo los pasos de su labor de forma negligente”. Whinttintong y Penny (2006)

#### **Sobre la independencia:**

Esta norma acarrea consigo la veracidad en la información financiera y en los informes emitidos por el contador público. “En todos los asuntos concernientes a un trabajo el auditor deberá conservar una actitud mental de independencia” Whinttintong y Penny (2006).

Las referencias sobre el nivel de independencia del auditor estas íntimamente vinculada a su ética profesional, en el ejercicio de la auditoria sea de carácter dependiente o independiente el auditor muchas veces ejerce consciente de la relación dependiente que posee con el cliente y de los compromisos que este posee con otras organizaciones e instituciones.

## **Sobre la formación y competencia:**

Esta norma hace referencia a las capacidades intelectuales que el auditor debe de tener, cuando se profundiza en este tema, la formación y competencia solo se extiende en muchos de los casos al conocimiento de las ciencias económicas y principios de auditoría y del conocimiento de la organización o del área o departamento que se elabora la auditoria.

Por supuesto, si la auditoria se desarrollara plenamente en el área contable, en su ejecución estaríamos en presencia para su aplicación de un contador público colegiado y con experiencia en el área. Al contador público no le bastara sus conocimientos y preparación académica: conjuntamente deberá atesorar un buen cumulo de experiencias que solamente podrá adquirir en el ejercicio profesional; y que nunca terminara de aprender en este campo tan cambiante y evolutivo de la administración de negocio”

No obstante según Wolinky (2003), “no se descarta en situaciones excepcionales la participación de un profesional en una materia específica a analizar pero fundamentalmente debe de tener practica en el área de auditoría”.

## **La auditoria integral como herramienta de soluciones**

El alcance tan amplio de las actividades de los auditores demanda que conozcan todos y cada uno de los aspectos organizacionales; A partir de noviembre de 1997 se ha desarrollado un concepto integral sobre la base de la recolección eficiente de la información. La auditoria integral tiene por objeto el análisis de todas las unidades administrativas y técnicas que integran una organización.

Según la Academia Mexicana de Auditoria (2004). Define la auditoria integral bajo los siguientes términos: “La auditoria es la evaluación multidisciplinaria, independiente, y con enfoques del sistema del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de su fines y el y /o el mejor aprovechamiento de sus recursos”. También, Martínez Díaz, Jaime (2006) “La Auditoría Integral es un proceso único de evaluación, en el que

participan especialistas de diversas disciplinas, de tal modo que la variedad de técnicas que se pueden aplicar es muy amplia.”

La integración de los diversos factores organizaciones hace que este tipo de auditoría se convierta en una forma más completa de evaluar y resolver problemas de características múltiples, con soluciones provenientes no de un solo punto de vista o un solo plan de acción, la integración de la auditoria requiere de la participación de una variada cantidad de profesionales quienes aportan soluciones orientadas al beneficio de la organización.

Asimismo, Martínez Díaz, Jaime (2006) La metodología tiene como propósito señalar los procedimientos recomendados al auditor integral para que lleve a cabo su auditoría en forma ordenada y con una secuencia congruente de actividades. En esta deben contemplarse necesariamente las siguientes fases:

### **Análisis general y diagnóstico**

En esta fase se llevan a cabo los trabajos preliminares de la auditoría integral con el propósito de conocer la naturaleza, complejidad, funcionalidad y control de las operaciones con la finalidad de apreciar los riesgos y oportunidades del entorno, que permitan precisar el grado de economía, eficiencia y eficacia con que se administran los recursos y se llevan a cabo los procesos.

### **Planeación específica**

La Planeación Específica de la Auditoría Integral debe contener la precisión de los objetivos detallados y el alcance del trabajo por desarrollar, considerando, entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la organización.

### **Ejecución**

La Ejecución de la Auditoría Integral se refiere al desarrollo de los procedimientos de revisión definidos en la Planeación Específica, a través de la aplicación de las pruebas de auditoría adecuadas para los procesos u operaciones que se deben evaluar.



## **Informe de resultados**

Además de los informes parciales que se hayan elaborado durante la Auditoría Integral, al final, debe emitirse un informe escrito y firmado que contenga los resultados relevantes, debidamente soportados. Dicho informe debe presentarse cuantificado en forma objetiva, clara, concisa, precisa y constructiva.

## **Diseño, implantación y evaluación**

El trabajo de auditoría integral de las cuatro fases antes mencionadas, de nada serviría si no se lograsen concretar y materializar las recomendaciones en beneficio de la organización auditada. La labor del auditor integral no termina con la entrega del informe de auditoría, sino que incluye el determinar las ineficiencias existentes, proponer soluciones y colaborar con la organización para su realización.

La auditoría integral permite obtener un mejor estudio de la organización obteniendo un juicio más certero y más amplio de lo que se lograría en una auditoría tradicional; debido a que se manifiesta la planificación sistemática en la aplicación del conocimiento en las diversas áreas de estudios.

## **Metodología.**

De acuerdo a lo planteado por Tamayo (2003) “cuando se va a resolver un problema en forma científica, es muy conveniente tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se pueden seguir este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico”. Basada en una investigación cualitativa, los objetivos serán cubiertos a través de recopilación de información documental o secundaria y una recolección primaria.

La metodología utilizada fue la revisión bibliográfica, que consistió en la contrastación de los autores con el tema, libros como Auditoría fundamentos 3ª edición por Juan Santillana (2004) e Introducción a los negocios en un mundo cambiante 4ª edición de Ferrell O.C., Hirt Geoffrey,

Ramos Leticia, Adriaensens Marianela y Flores, Miguel. Fueron los utilizados para fortalecer la parte bibliográfica.

Igualmente se utilizó la hermenéutica, ya que se interpretaron textos varias especialidades relacionadas al tema de investigación. Tal como se define en la revista digital Critica, C.L. (2001), La Hermenéutica es el Arte de interpretar textos y especialmente el de interpretar los textos sagrados.

### **Consideraciones finales.**

Una vez culminado la investigación, se puede inferir que el profesional de auditoría enfrenta a un gran reto, a la hora de validar la información contable dentro de la organización donde debe entenderse el dominio de los principios de contabilidad generalmente aceptados, como fundamentos al momento de realizar sus actuaciones en la práctica de la profesión deben ser del conocimiento y manejo del profesionales auditoría.

Los procesos de auditoría son sustentados en la basa en la evaluación en el cumplimiento de los sistemas y procedimientos, que se emplea en la consecución de los objetivos de las organizaciones, en este sentido, el auditor debe estar relacionado con la información de carácter contable, financiero, fiscal, administrativo, operativo de sistema y gestión reconociendo la profundidad o alcance de sus operaciones, así como otras características organizacionales: las políticas, las normativas, los procedimientos y la filosofía organizacional.

El manejo eficiente de la información forma parte del criterio del profesional independiente, el auditor debe manifestar el conocimientos así como las competencias en la implementación de técnicas y procedimientos que le permitan recolectar la información e interpretarla, el conocimientos del marco legal regulatorio y su condición profesional. Desde este aspecto el auditor debe conserva su independencia en la ejecución de sus prácticas.

Por otra parte el nivel de independencia del auditor estas íntimamente vinculada a su ética profesional, en el ejercicio de la auditoría sea de carácter dependiente o independiente el auditor muchas veces ejerce consciente de la relación dependiente que posee con el cliente y de los compromisos que este posee con otras organizaciones e instituciones.

## **Referencias Bibliográficas**

Academia Mexicana de Auditoria (2004).

Boletín de la comisión de normas y asuntos profesionales del instituto de auditores internos de argentina - N° 1 - Enero de 2003

Código de ética del contador público venezolano (1973)

Declaración de normas de auditoría N° 1 (SAS N°1) emitida por el Instituto Americano de Contadores Públicos – 1971

Ferrell o.c., Hirt g., Ramos l., Adriaensens m. y Flores m. á. (2004). Introducción a los negocios en un mundo. 4ª Edición. Mc Graw- Hill Interamericana

González José . l. (2009) El Auditor y su Responsabilidad Civil, Fiscal y Penal

Horwath International Association

Martínez Juan. (2006) La auditoría integral genera soluciones

Santillana, Juan. (2004) Auditoria. Fundamentos 3ª Edición Graw- Hill Interamericana

Tamayo (2003)

Viloria N. (2009) La importancia del concepto de independencia para la auditoría

Whinttintong y Penny (2006) Perfil del auditor operativo,

Wolinsky, J. (2003) Perfil del auditor operativo

## EQUIPOS DE TRABAJO EN EL SECTOR SALUD

Luis Guillermo Morales\*    Elisa Silva \*\*    Nayla Farage \*\*\*

9JJGH-81

### Resumen

El objetivo es identificar los tipos de equipos de trabajo presentes en el sector salud del municipio Maracaibo, sustentadas las bases teóricas en Baguer (2005), Katzenbach (2008), Robbins y De Cenzo (2009), entre otros. Es un estudio de tipo descriptivo. El diseño se plantea como no experimental, transversal, de campo. Empleando a veinticinco sujetos ligados a los servicios de diagnóstico por imágenes ecográficas. La técnica de observación fue la encuesta, elaborando un cuestionario de escala forzada. La confiabilidad viene dada por una prueba piloto, los datos fueron analizados con estadísticas descriptivas. Los resultados arrojaron que hay presencia media alta en los tipos de equipos de trabajo, motivo por el cual las empresas no deben descuidar el desarrollo de los mismos.

**Palabras clave:** Trabajo en equipo, tipos de equipos, sector salud.

## WORK TEAMS IN THE HEALTH SECTOR

### Abstract

The objective is to identify the types of work teams present in the health sector of Maracaibo municipality, supported the theoretical basis in Baguer (2005), Katzenbach (2008), Robbins and De Cenzo (2009), among others. This research is descriptive. The research design is conceive as a non-experimental, transversal, field. Using as study population at twenty-five subjects linked to the services of diagnosis by ultrasound images. The observing technique used was the survey, developing a questionnaire forced-scale. The reliability is given by a pilot test and the data provided by it were analyzed with descriptive statistics. The results showed that there a high average presence of the types of work teams, which is why companies should not neglect the development of them.

**Key words:** Teamwork, types of teams, health sector.

\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Lcdo. en Contaduría Pública (URBE). Profesor en la Cátedra Costos I y Laboratorio de Costos en la URBE. Miembro del Comité Académico adscrito a la Escuela de Contaduría Pública de la URBE. lgmorales@urbe.edu.ve

\*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Lcda. en Administración de Empresas (URBE). Ejecutivo de Negocios (BOD). elisav.silvaf@gmail.com.

\*\*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). Esp. en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social (URU). Abogada (LUZ). Analista Jurídico Senior (INVERSIONES AVÍCOLAS, C.A.). naylafarage@gmail.com.

## Introducción

Hoy en día, se hace imprescindible señalar que parte de nuestra vida y nuestro tiempo lo ocupamos trabajando en equipo. Los resultados de la mayoría de las actividades organizativas dependen del mutuo esfuerzo entre individuos para cooperar con la finalidad de alcanzar metas. Es importante recalcar, que el objetivo del trabajo en equipo es poner más capacidades, inteligencias, ideas y destrezas al servicio de una tarea o actividad, de modo tal que por el mismo hecho de compartir esa actividad los resultados se den de manera rápida y sólida.

Por esta razón, el éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus trabajadores. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final. Cada uno de nosotros piensa diferente al otro, sin embargo la clave del triunfo está en saber desenvolvernos con un grupo de personas cuyas habilidades, formas de pensar y disposición para trabajar, en algunas ocasiones, difieren de las nuestras.

Gracias a los argumentos mostrados anteriormente, es evidente que el entorno organizacional de las compañías, exige para lograr la eficiencia, la eficacia y la productividad en todos sus departamentos y actividades, aplicar estrategias o actividades que admitan que el trabajo en equipo se desarrolle. De igual manera, cada vez más organizaciones han comenzado a formalizar sus prácticas para conformar equipos de trabajos efectivos que se alineen a las metas empresariales.

De acuerdo con lo expuesto, se evidencia la necesidad de identificar los tipos de equipos de trabajo presentes en el sector salud del municipio Maracaibo, con el fin de suministrar información objetiva que permita la solución de problemas y toma de decisiones en los diferentes niveles jerárquicos, consolidando de esta manera pautas que conlleven al éxito organizacional. En consecuencia se lleva a cabo esta investigación estructurándola con una primera parte introductoria, una segunda donde se desarrolla el estudio fundamentándose en los postulados teóricos, enmarcando todo lo relacionado a la metodología aplicada, resultados y discusión del estudio, y una tercera que comprende las conclusiones, finalizando con las referencias bibliográficas que sustentaron la investigación.

## Desarrollo

### (a) **Fundamentación teórica**

La fundamentación teórica constituye la plataforma elemental y estructurada en la cual se podrá diseñar este trabajo, razón por la cual se hace imprescindible realizar una revisión de la literatura correspondiente a la temática a tratar. En esta etapa se presentaran una serie de definiciones, las cuales están relacionadas íntimamente con las variables a estudiar; con el fin de que se logre analizar los resultados obtenidos en dicha investigación. Es bueno recalcar que sin una base teórica bien fundamentada, cualquier instrumento o técnica empleada carecerá de validez.

### **Trabajo en equipo**

Para tal efecto, Sánchez (2006) define al trabajo en equipo como un conjunto de dos o más personas que interaccionan entre sí, realizan roles determinados y mantienen una relación de interdependencia para la consecución de metas comunes y compartidas en un contexto organizacional particular.

Asimismo, Lopera y Bernal (2011) aclaran que el equipo es la reunión de varias personas en torno a unas tareas comunes para las cuales se utilizan los conocimientos, las experiencias, las destrezas y la creatividad de cada uno de sus miembros, de tal forma que la suma de tales atributos consigue una mejora sustancial en la calidad de las decisiones y en la motivación de los individuos que lo conforman.

Por otro lado, Katzenbach (2008) define al trabajo en equipo como un recurso fundamental de cooperación mutua entre las personas que conforman la organización con la finalidad de alcanzar objetivos, resolver temáticas que requieren diferentes habilidades, elevar la moral y creatividad de los participantes e incrementar la producción y calidad del trabajo.

Al evidenciar las conceptualizaciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir al trabajo en equipo como un conjunto de personas que colaboran mutuamente con la finalidad de alcanzar objetivos y resolver temáticas utilizando los conocimientos, las experiencias, las destrezas y la creatividad de cada individuo.

### **Tipos de equipos de trabajo**

En el siguiente punto a tratar se podrán visualizar diferentes criterios emitidos por especialistas en la materia, cabe recalcar que el trabajo en equipo posee diferentes clasificaciones que van de acuerdo a la percepción del autor, los cuales se detallaran a continuación.

### **Equipos departamentales o funcionales**

Según Baguer (2005), los componentes que integran los equipos departamentales o funcionales desarrollan tareas permanentes, como por ejemplo, la gestión de pedidos a proveedores, la planificación de la producción de la empresa, la gestión de transporte de envíos a clientes, entre otros.

De acuerdo a lo expuesto por Hellriegel (2009) los equipos funcionales suelen incluir a empleados que trabajan juntos cada día en tareas similares y que deben coordinar sus esfuerzos. Cabe destacar, que este tipo de equipo se suelen encontrar dentro de los departamentos funcionales como, marketing, producción, finanzas, auditoría, recursos humanos, entre otros.

Con respecto a lo expuesto por Robbins y De Cenzo (2009) los equipos funcionales están compuestos por un gerente y los empleados de su unidad, los cuales participan mutuamente en los esfuerzos por mejorar las actividades laborales o para resolver problemas específicos al interior de una unidad funcional en particular.

Al evidenciar las conceptualizaciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir a los equipos de trabajo departamentales o funcionales como aquellos que trabajan juntos cada día, desarrollando tareas permanentes para mejorar las actividades laborales o para resolver problemas en la unidad de la empresa donde se desempeñan.

### **Equipos de mejora**

De acuerdo con Baguer (2005), los equipos de mejora se encuentran formados por personas de la organización, aunque también pueden contar con apoyo externo, y que temporalmente se encargan de la mejora de un proceso concreto de la empresa.

Según Robbins (2004), el cual los denomina también como equipos de solución de problemas, los define como un grupo de cinco a doce trabajadores del mismo departamento o área que se reúnen algunas horas cada semana para analizar las formas de mejorar la calidad, eficiencia y ambiente de trabajo.

Por su parte, Hellriegel (2009) define a este tipo de equipo como aquel que está conformado por miembros de la organización que se concentran en una actividad específica, desarrollan una

posible solución y con frecuencia tienen autoridad para iniciar una acción correctiva dentro de límites definidos; estos equipos con frecuencia abordan problemas de calidad o de costos.

Al evidenciar las definiciones anteriores, por cada uno de los autores, se pueden definir a los equipos de mejora o de solución de problemas como un conjunto de individuos pertenecientes a la organización, aunque también pueden existir casos donde se utilice alguna persona externa a la organización, que se concentren en una actividad específica, buscando posibles soluciones.

### **Equipos para la puesta en marcha de proyectos**

Con respecto a lo establecido por Baguer (2005), sus componentes desarrollan un proyecto definido como puede ser por ejemplo, la apertura de una delegación comercial, la ampliación de una instalación, la implementación de un sistema de prevención y riesgos laborales, etc. Se puede contar también con ayuda externa y cuando el proyecto finaliza sus componentes abordan otros proyectos o integran otros equipos de trabajo.

Según lo expuesto por la Oficina de Comercio Gubernamental ó Office of Government Commerce (2009) los equipos para la puesta en marcha de un proyecto se reúnen por toda la duración de un proyecto y luego regresan a su trabajo habitual, cabe destacar que en este proceso los individuos que integran al equipo trabajan juntos con efectividad y se enfocan en el éxito del proyecto.

De acuerdo a lo establecido por Baguer (2009) se define como un equipo humano que necesita la empresa para llevar a cabo la práctica de un proyecto concreto ya que este actúa como un motor en la operación: diseñando el producto, buscando los clientes, y movilizándolo los recursos necesarios para la puesta en marcha de un proyecto establecido.

Al evidenciar las conceptualizaciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir a los equipos para la puesta en marcha de proyecto como aquellos donde sus integrantes conjugan sus fuerzas para desarrollar un proyecto definido. Cabe destacar, que estos individuos se reúnen por toda la duración de un proyecto y luego regresan a su trabajo habitual.

### **Equipos de alto rendimiento**

Baguer (2005) plantea que, los equipos de alto rendimiento se diferencian de los demás por el tipo de reto a alcanzar. Estos equipos tienen como objetivo distintas metas ambiciosas. Por ejemplo, un equipo de fútbol ganar la Copa Mundial.



De acuerdo con Robbins y De Cenzo (2009) los equipos de trabajo de alto rendimiento entienden con claridad la meta de la organización, pero también piensan que en su fondo guarda un resultado importante, o que vale la pena. En los equipos de trabajo de alto rendimiento, los miembros están comprometidos con las metas de éste, saben lo que se espera de ellos y entienden cómo trabajarán juntos para alcanzarlas.

Según Ronquillo (2006) los equipos de alto rendimiento están constituidos por personas que trabajan juntas para alcanzar un fin común. En este se detecta y utiliza eficazmente el potencial humano; se contribuye al logro de objetivos de costos, productividad y excelencia de productos y servicios; se eleva la moral y vigoriza el concepto de relaciones humanas y; se fomenta con metodología sencilla la creatividad.

Al evidenciar las conceptualizaciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir a los equipos de alto rendimiento como aquellos que se diferencian de los demás porque buscan metas ambiciosas. Cabe destacar, que los individuos, entienden bien cuál es la meta organizacional, saben lo que esperan de ellos y están preparados para trabajar en conjunto.

### **Equipos de trabajo autodirigidos**

Con respecto a este punto, Robbins (2004) explica que estos están conformados por un grupo de diez a quince personas que asumen las responsabilidades de su antiguo supervisor.

Según Robbins y De Cenzo (2009) un equipo de trabajo autodirigido o autoadministrado es un grupo formal de empleados que operan si un gerente o encargado, dejando claro que este equipo es el responsable de un proceso de trabajo completo, o de un segmento de éste, el cual entrega un producto o servicio.

Ronquillo (2006) explica que el rol de la gerencia y de la supervisión cambia radicalmente con este enfoque. El trabajo del dirigente es guiar y dar autoridad a los equipos, mover los obstáculos que se interponen en el camino y que impiden que este pueda cumplir con sus objetivos. Dicho equipo se compone de un número reducido de personas y cada uno de ellos se autorrealiza y son conscientes de las motivaciones de los demás, como se mencionaba anteriormente es altamente organizado con un alto grado de autonomía. Cabe destacar, que los integrantes mediante convenios escritos se comprometen con la administración de la empresa, a mejorar sus indicadores de productividad y calidad.

Al evidenciar las conceptualizaciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir a los equipos de trabajo autodirigidos como aquellos compuestos por un grupo de individuos que trabajan arduamente para conseguir metas organizacionales sin ninguna supervisión directa o sin una autoridad a cargo.

### **Equipos multidisciplinarios**

De acuerdo con Robbins (2004), están conformados por grupos de empleados de más o menos el mismo nivel jerárquico pero de diferentes áreas o departamentos que se reúnen para cumplir una tarea.

Con respecto a lo establecido por Hellriegel, Jackson y Slocum (2005) los equipos de trabajo multidisciplinarios constan de empleados de diversas áreas funcionales y en ocasiones varios niveles de la empresa que trabajan en forma colectiva en tareas específicas. Cabe destacar, que estos proporcionan varias ventajas competitivas importantes si se forman y administran de manera apropiada. Generalmente, se utilizan para acelerar los procesos de diseño, producción y servicios o para elevar la creatividad y la innovación.

De acuerdo con Amendola (2006), los equipos multidisciplinarios están conformados por personas adheridas a la organización. Estos individuos deberán estar altamente familiarizados con los temas que les competen. Será dirigido por un facilitador que podrá o no provenir de algún departamento de la empresa.

Al evidenciar las definiciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir a los equipos de trabajo multidisciplinarios como un grupo de individuos de diferentes áreas o departamentos de la organización, pero que están familiarizados con los temas que le competen, por lo que agregan su mayor esfuerzo para el cumplimiento de metas.

### **Equipos virtuales**

Según Stephen (2004), son equipos que se valen de la tecnología de cómputo para enlazar a sus miembros dispersos con el fin de alcanzar una meta propuesta en común.

De acuerdo con Hellriegel (2009), un equipo virtual está conformado por miembros que, por medio de diversas tecnologías de información colaboran en una o varias actividades, pero están ubicados en dos o más lugares distintos. Dichos equipos trabajan sobre todo a larga distancia, sin horario y, ahora con frecuencia, más allá de las fronteras organizacionales.

Con respecto a lo establecido por Hellriegel, Jackson, y Slocum (2005) los equipos virtuales están conformados con aproximadamente ocho integrantes localizados por todo el continente. Los miembros del equipo trabajan en forma ocasional al lado de los otros en una ubicación, pero la mayor parte del tiempo trabajan aislados. El equipo se reúne frente a frente sólo más o menos una vez al año. Para coordinar sus actividades, los equipos usan el correo electrónico, teléfonos, videoconferencias y conferencias basadas en la web.

Al evidenciar las definiciones anteriores por cada uno de los autores, se puede definir a los equipos virtuales como aquellos conformados por integrantes que trabajan aislados la mayoría de las veces, utilizando de buena manera recursos tecnológicos para el logro de las metas propuestas en la organización.

#### **(b) Métodos**

Para definir el tipo de investigación se tiene que determinar claramente la problemática objeto de estudio, así mismo se deben identificar las estrategias que se van a llevar a cabo para alcanzar los objetivos propuestos. En este sentido, se clasifica la presente investigación como descriptiva, por cuanto refirió a las características de la variable objeto de estudio. De la misma manera, el tipo de diseño fue de campo, no experimental, transaccional, puesto que la información se recolectó en un solo momento dado y en el mismo lugar donde ocurren los hechos, en su ambiente natural, es decir, en las empresas objeto de estudio, sin sufrir manipulación o alteración alguna por parte del investigador.

Con base a lo anteriormente expuesto, se muestra que la población está conformada por la totalidad de los sujetos objetos de estudio sobre los cuales se pretende emplear el instrumento de la investigación. Por consiguiente se utilizó para la misma una población conformada por las personas que están ligadas al trabajo en equipo en los servicios privados de diagnóstico por imágenes ecográficas, obteniendo como resultado una sumatoria de veinticinco (25) sujetos como se puede observar en el siguiente cuadro:

## Cuadro 1

### Distribución de la Población

| Empresas               | Cargo                               | Numero de Sujetos |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| <b>Ecoimagen, S.A.</b> | Gerente de RRHH                     | 1                 |
|                        | Supervisor General                  | 2                 |
|                        | Comité de salud y seguridad laboral | 2                 |
|                        | Delegado de Prevención              | 2                 |
| <b>Udimagen, C.A.</b>  | Gerente de RRHH                     | 1                 |
|                        | Supervisor General                  | 1                 |
|                        | Comité de salud y seguridad laboral | 2                 |
|                        | Delegado de Prevención              | 2                 |
| <b>Resomed, C.A.</b>   | Gerente de RRHH                     | 1                 |
|                        | Supervisor General                  | 1                 |
|                        | Comité de salud y seguridad laboral | 1                 |
|                        | Delegado de Prevención              | 1                 |
| <b>Diulca, C.A.</b>    | Gerente de RRHH                     | 1                 |
|                        | Supervisor General                  | 1                 |
|                        | Comité de salud y seguridad laboral | 1                 |
|                        | Delegada de Prevención              | 1                 |
| <b>Cedlo, C.A.</b>     | Gerente de RRHH                     | 1                 |
|                        | Supervisor General                  | 1                 |
|                        | Comité de salud y seguridad laboral | 1                 |
|                        | Delegado de Prevención              | 1                 |
| <b>Total</b>           |                                     | 25                |

Fuente: Elaboración propia (2013)

La presente población será clasificada en finita y accesible, ya que la misma esta constituida por veinticinco (25) individuos, los cuales estan ligados al trabajo en equipo. En otro orden de ideas, en el estudio se incluye la totalidad de personas que participan directamente con equipos de trabajo en los servicios privados de diagnostico por imagenes ecograficas, asumiendo características de censo poblacional.

Para el presente trabajo se empleó la técnica de observación directa mediante encuestas que apoyará a la indagación de información pertinente sobre la situación actual de la variable objeto de estudio, también conocida como trabajo en equipo en dichos centros de salud. Es necesario mencionar que una de las técnicas más importantes que se utilizan en los métodos de investigación es la técnica de observación, ya que es el examen atento de los diferentes aspectos de un fenómeno a fin de estudiar sus

características y comportamiento dentro del medio donde se desenvuelve éste. A tal efecto, las técnicas de mayor relación con el estudio en cuestión es la observación mediante encuesta.

En la presente investigación, se elaboró un cuestionario dirigido a los gerentes de recursos humanos, supervisores generales, miembros del comité de seguridad y salud laboral y delegados de prevención, con la finalidad de identificar los tipos de equipos de trabajo presentes en el sector salud del municipio Maracaibo. El cuestionario de dicho estudio se conforma de nueve ítems con cinco opciones de respuesta, totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, donde la mayor valoración cuantitativa es de 5 que corresponde a la alternativa de respuesta Totalmente de Acuerdo (TA) y la menor valoración es de uno 1 correspondiente a la opción de respuesta Totalmente en Desacuerdo (TD).

Cuadro 2

Alternativas de Respuestas

| Variable                       | Alternativas de Respuestas              | Valoración Cuantitativa |
|--------------------------------|---|-------------------------|
| Responsabilidad Social Interna | Totalmente de Acuerdo (TA)              | 5                       |
|                                | De Acuerdo (DA)                         | 4                       |
|                                | Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo (NA/ND) | 3                       |
|                                | Parcialmente en Desacuerdo (PD)         | 2                       |
|                                | Totalmente en Desacuerdo (TD)           | 1                       |

Fuente: Elaboración propia (2013)

Cabe resaltar que el instrumento de validación incluye los ítems relacionados con los indicadores de la variables objeto de estudio, y este fue evaluado por cinco expertos en la materia, los cuales fueron de gran utilidad para esta investigación ya que aportaron críticas constructivas que permitieron continuar correctamente con la investigación. Con respecto a la confiabilidad, se entiende como la medida en la que un instrumento puede ser aplicado en varias oportunidades a un mismo sujeto obteniendo los mismos resultados.

Para esta investigación se estimó la utilización del coeficiente Alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto aplicada a una fracción de trece unidades informantes elegidas al azar. Con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento diseñado para el presente estudio, se realiza una prueba piloto la cual se aplica a una población con características similares a la estudiada, tales como empresas

relacionadas con el ramo de la salud. Los resultados de la aplicación en esta investigación fueron de 0.98, lo cual adjudica al instrumento un alto nivel de confiabilidad.

El tratamiento estadístico se concentrará en estas medidas de tendencia general como tablas de frecuencia absoluta y relativa, que permitirán identificar los valores más característicos de los resultados en función de la manera cómo se concentran. La media indicará un promedio de los datos, la mediana informará el valor diferenciador los datos en partes iguales, y la moda el dato más repetido entre los resultados. A los efectos de esta investigación se establece un ente baremo para determinar el nivel de presencia de los resultados dentro de cada dimensión o indicador, con respecto a la media o promedio calculado, el cuadro se presentará a continuación, con su escala de intervalos y los niveles de presencia estimados.

Cuadro 3

Baremo para el Análisis de Resultados

| <b>RANGO</b> | <b>INTERVALO</b> | <b>CATEGORÍA</b>                 |
|--------------|------------------|----------------------------------|
| <b>5</b>     | 4,21-5,00        | Nivel de cumplimiento Alto       |
| <b>4</b>     | 3,41-4,20        | Nivel de cumplimiento Medio Alto |
| <b>3</b>     | 2,61-3,40        | Nivel de cumplimiento Medio      |
| <b>2</b>     | 1,81-2,60        | Nivel de cumplimiento Medio Bajo |
| <b>1</b>     | 1,00-1,80        | Nivel de cumplimiento Bajo       |

Fuente: Elaboración propia (2013)

**(d) Resultados**

**(e) Tabla 1**

Tipos de equipos de trabajo

| <b>INDICADORES</b>                            | <b>UNIDADES INFORMANTES</b> |                  |
|---|-----------------------------|------------------|
|   | <b>X</b>                    | <b>CATEGORÍA</b> |
| Equipos departamentales o funcionales         | 3,80                        | Media Alta       |
| Equipos de mejora                             | 3,32                        | Media            |
| Equipos para la puesta en marcha de proyectos | 3,41                        | Media Alta       |
| Equipos de alto rendimiento                   | 3,69                        | Media Alta       |

|                                  |             |                   |
|----------------------------------|-------------|-------------------|
| Equipos de trabajo autodirigidos | 3,45        | Media Alta        |
| Equipos multidisciplinarios      | 3,71        | Media Alta        |
| Equipos virtuales                | 3,81        | Media Alta        |
| <b>X</b>                         | <b>3,60</b> | <b>MEDIA ALTA</b> |

**Fuente:** Elaboración propia (2013)

En la tabla 1 se expresan los indicadores que componen la dimensión tipos de equipos de trabajo implícita en la variable trabajo en equipo, para el indicador equipos departamentales o funcionales se obtuvo una media de 3.80 lo que indica presencia media alta en la organización. Para el indicador equipos de mejora la media aritmética con nivel de cumplimiento medio fue de 3.32, mientras que para el indicador equipos para la puesta en marcha de proyectos la media fue de 3.41, ubicado en un cumplimiento medio alto, lo que sugiere una presencia activa en la organización.

En este mismo orden de ideas, el indicador equipos de alto rendimiento tiene una media de 3.69 señalado como medio alto en el baremo de medición indicando presencia en la empresa, el resultado de la media del indicador equipos de trabajo autodirigidos según la tabla 33 es de 3.45, al igual que el indicador anterior expresa presencia dentro de los servicios de salud. Por último se analiza los indicadores equipos multifuncionales y equipos virtuales, el resultado para la media de estos fue de 3.71 y 3.81, respectivamente, identificado como cumplimiento medio alto en el baremo sugiriendo presencia en estos centros.

Una vez analizados los resultados anteriormente expuestos, se evidencia presencia de todos los indicadores que componen la dimensión tipos de equipos de trabajo, según la población el total de la media para la dimensión es de 3,60 lo que indica medio alto cumplimiento y presencia en la organización, por el contrario en el caso del indicador equipos de mejora sugiere presencia moderada según el baremo, dentro de la organización para la dimensión en discusión.

### (c) **Discusión**

Con respecto a lo anteriormente mencionado, se puede explicar que los tipos de equipos de trabajo, como se explicó en la fundamentación teórica de esta investigación, vienen dados por diferentes criterios emitidos por especialistas en la materia. Este trabajo expone aquellas clasificaciones que

parecían pertinentes con el sector a estudiar, logrando identificar de esta forma acertadamente los tipos de equipos de trabajo presentes en los centros de salud.

Sin embargo, el único tipo que no arrojó una tendencia tan favorable sino que quedó como mediano cumplimiento fue la de equipos de mejora, al respecto Stephen (2004) recomienda tomar en cuenta esta tipología ya que ayudan con la solución de problemas. Recordando así a las empresas de este sector que solo se necesitan algunas horas cada semana para este personal que lo compone, y como resultado los beneficios para la organización van desde mejoras en la calidad de servicio hasta la conformación de un ambiente de trabajo adecuado.

## **Conclusiones**

Las siguientes conclusiones expresan los resultados de la investigación de una manera clara, concreta y precisa, en las mismas se ven reflejadas las deducciones del autor conforme al objetivo. Sobre el objetivo referente a la identificación de tipos de equipos de trabajo presentes en el sector salud del municipio Maracaibo, reflejó un nivel de cumplimiento medio alto, concerniente a lo arrojado por las encuestas realizadas. En este tipo de servicios son plasmados equipos departamentales o funcionales, de alto rendimiento, para la puesta en marcha de proyectos, autodirigidos, multifuncionales y virtuales. Sin embargo, los equipos de mejora poseen un mediano cumplimiento ya que no se realizan debidamente reuniones semanales para analizar las formas de perfeccionamiento en diferentes procesos.

Por lo tanto, se aconseja no descuidar el desarrollo de los diferentes equipos de trabajo, para de esta forma canalizar sus fuerzas y aumentar los valores, mejorando decisiones y resultados mediante la diversidad de atributos y percepciones de los miembros que lo conforman. Cabe recalcar, que con el simple hecho de que estas empresas del sector salud realicen reuniones semanales, se logran mejoras en diferentes procesos organizacionales.

## **Referencias Bibliográficas**

Amendola, L., (2006). **Gestión de proyectos de activos industriales**. España: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.



- Baguer, A., (2009). **Las diez erres en la dirección de personas.** España: ESIC Editorial.
- Baguer, A. (2005). **¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa.** España. Ediciones Díaz de Santo.
- Hellriegel, D., (2009). **Comportamiento organizacional.** México: FC editorial.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J., (2005). **Administración, un enfoque basado en competencias.** México: Cengage Learning Editores.
- Katzenbach, J., (2008). **El trabajo en equipo.** Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Lopera, J. y Bernal, M., (2011). **Saque al tiburón de su pecera.** Colombia: Intermedio Editores Ltda.
- Office of Government Commerce, (2009). **Éxito en la gestión de proyectos con PRINCER.** USA: The stationery office.
- Robbins, S. y De Cenzo, D., (2009). **Fundamentos de administración.** España: Pearson Educación.
- Robbins, S., (2004). **Comportamiento Organizacional.** España: Pearson Educación.
- Ronquillo, J., (2006). **Administración básica de la empresa.** Colombia: Panorama editorial.
- Sánchez, J., (2006). **Fundamentos de trabajo en equipo para equipos de trabajo.** México: Mc. Graw Hill.

# **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS INFORMATIVAS**

\*Orly Linares \*\* Reny Quintero y \*\* Marieugenia Fernández

9JJGH-92

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo construir una aproximación teórica sobre gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias informativas, mediante una metodología descriptiva documental. Para recoger la información se utilizó la técnica de revisión documental y cuaderno de notas fundamentado en los autores Pavez (2009), Carrión (2009), Ponjuán (2006), Fuentes (2010) Nonaka y Takeuchi (1999) Frade (2007), Coll (2008) complementándose con Tobón, (2013). Finalmente, pudo concluirse que actualmente es necesario, la búsqueda de identidad del hombre; la cual dependerá de valores que imperen en las instituciones al desarrollar competencias informativas. Se recomienda formar profesionales con dominio efectivo de estas, a fin de garantizar la instrumentación mediante procesos sinérgicos entre conocimiento construido y des-construido desde la práctica y acción.

Palabras Clave: Gestión del Conocimiento, Competencias informativas, Información.

## **MANAGEMENT OF THE KNOWLEDGE FOR THE DEVELOPMENT OF INFORMATIVES COMPETENCIES**

### **Abstract**

The research aimed to build a theoretical approach on knowledge management for the development of information skills, using a documentary descriptive methodology. The technique document review and based on the authors notebook Pavez (2009), Carrion (2009), Ponjuan (2006), sources (2010) was used to collect the information written by Nonaka and Takeuchi (1999) Frade (2007), Coll (2008) complemented with Tobon, (2013). Finally, could conclude that it is currently necessary, search of the man's identity; which depends on values that prevail in the institutions to develop information skills. He is recommended to train professionals with effective domain, in order to ensure instrumentation through synergistic processes between knowledge built and des-construido from the practice and action.

Key words: Management of the Knowledge, Informatives Competencies, Information.

## **Introducción**

Dentro del ámbito gerencial educativo, el desarrollo de habilidades relativas a la gestión del conocimiento, le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño. Es el manejo inteligente eventualmente va a garantizarle el éxito dentro de la organización, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación y seguridad. Una vez que una persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesita primero, que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa cómo hacerlo. Tercero, que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Desde siempre, ha sido determinante para saber si una persona tendrá éxito en la vida, un test que podría marcar el futuro de su éxito académico y profesional. Sin embargo, desde el ámbito empresarial es conocido de que son otras capacidades las necesarias para el éxito en la vida. Y esas no las mide ningún test de inteligencia. Es de vital importancia, los aprendizajes que se adquieren en la vida cotidiana, ya que la mayoría de las veces marcan decisiones. Valdría la pena preguntarse ¿Compro su carro haciendo cálculos de rentabilidad? ¿Eligio su pareja porque objetivamente era la mejor opción? ¿Eligió su trabajo porque le ofrecía el mejor sueldo? La mayoría de las decisiones están tintadas (si no dominadas) por las experiencias o conocimientos sobre ellas.

Ante esto, es curioso ver la escasa correlación entre el conocimiento clásico y la gestión del conocimiento. Por otro lado, existen personas que no pasaron de la escuela primaria, pero que llevan una vida exitosa y poseen una vida ordenada y envidiable.

Estos casos extremos no son lo común, pero es necesario darse cuenta de que hay que prestar mayor atención a este tipo de habilidades, que pueden marcar la vida. En el competitivo mundo empresarial de actualidad, el éxito depende cada vez más de una gestión eficaz de los recursos humanos. Sin embargo, el factor que hace que una organización sea diferente ya sea en el sector industrial o en el sector educativo; sea del ámbito público o privado, son las personas.

La calidad de los empleados de la empresa, el entusiasmo y la satisfacción que tengan con sus trabajos, y el que considere que el trato que reciben es justo. Todo ello influye de manera importante en la productividad de una organización, en la calidad del servicio que proporciona a sus clientes, en su reputación, en su supervivencia, y es responsabilidad de todos los directores de las áreas funcionales. Esta reflexión sobre la gestión de la educación latinoamericana se inscribe en el movimiento teórico de las ciencias sociales y se inserta en el curso del desarrollo histórico de América Latina, examinado en el contexto de sus relaciones internacionales, al iniciar esta reflexión, la primera preocupación es contextualizar el estudio de la gestión educativa en éste continente, examinándola en el ámbito de su historia política y cultural.

Este ejercicio se fundamenta en la hipótesis que el actual estado del conocimiento en el campo de la administración de la educación no es un hecho gratuito; por el contrario, es el resultado de un largo proceso de construcción histórica del cual todos los actores sociales participan, es decir, los autores de una historia inconclusa que persiste a lo largo de los años. Al respecto, Rosenberg (2002), expresa gestión del conocimiento como el factor que permite la ruptura de esquemas dentro de la educación tradicional, principalmente dentro de las escuelas básicas y en el ámbito de la generación de nuevos conocimientos y habilidades.

Dentro de este marco de ideas, gerenciales de la educación, la gestión del conocimiento juega un papel importante en la actitud y pertinencia del gerente educativo, ya que es una disciplina que se ocupa de la identificación, captura, recuperación, compartimiento y evaluación del conocimiento organizacional; identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el hombre y el conocimiento que este posee y aporta.

Uno de sus valores principales es la completa coherencia que comprende el uso de técnicas tales como la gestión de recursos humanos, la reingeniería, el benchmarking, la planeación estratégica, entre otras. Todas forman parte de la estrategia de la organización moderna e integrada, donde gran parte de las instituciones educativas, carecen u obvian dichas estrategias, generando como consecuencia, que las tareas y alcance de objetivos, sean poco eficientes, quizá desviando la planificación normativa, dando poca apertura al valor agregado de las funciones del recurso humano docente. A este respecto, Chiavenato (2003), establece que la gerencia del

conocimiento en las organizaciones, y los departamentos de recursos humanos han de transformar su cuadro de funcionamiento centrándose en desarrollar aquellas actividades que aseguran el crecimiento personal de los miembros de la empresa.

## **Fundamentación teórica**

### **Gestión del Conocimiento**

En cuanto al término de gestión del conocimiento, Pavez (2009) cita la definición de que es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés.

Encarna el proceso organizacional que busca la combinación sinérgica del tratamiento de datos e información a través de las capacidades de las Tecnologías de Información, y las capacidades de creatividad e innovación de los seres humanos. Otras definiciones de Pavez (2009) refieren que es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados: Capital de Conocimiento o Capital Intelectual. Es el arte de crear valor con los activos intangibles de una organización. Por otra parte lo considera el proceso sistemático de detectar seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor.

Por su parte, Carrión (2009) define teóricamente a la gestión del conocimiento como el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

A lo cual agrega Ponjuán (2006) que es el proceso sistemático e integrador de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con el objetivo de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización. Considerando además que la Gestión del Conocimiento identifica esencialmente 7 procesos en las organizaciones, las cuales son:

- **Identificación:** conjunto de técnicas y herramientas que facilitan a las organizaciones conocer qué conocimiento se halla dentro de la organización, dónde se registra y quienes lo portan dentro de la organización o fuera de ella.

- **Adquisición:** luego de identificar qué conocimientos tiene la organización y sus principales lagunas en este aspecto, la organización debe instrumentar una serie de estrategias para adquirir el conocimiento que no posee y que se halla en fuentes externas a la organización, dígase expertos, otras organizaciones.

- **Desarrollo:** cuando el conocimiento no se encuentra dentro de la organización ni fuera, es necesario desarrollarlo o crearlo. Es mediante este proceso que la organización deberá facilitar espacios para que los individuos innoven.

- **Compartición y distribución:** consiste en la distribución del conocimiento a las personas adecuadas o hacerlo disponible en el lugar donde realmente se necesite. Para ello la organización puede habilitar espacios de interacción entre los individuos que les permita intercambiar experiencias y fomentar nuevas ideas.

- **Uso:** es necesario que el conocimiento sea usado para garantizar una respuesta adecuada de la organización ante las situaciones internas y externas a enfrentar. El uso del conocimiento en la solución de problemas se convierte en esencial para que la organización pueda responder adecuadamente a los cambios continuos del entorno.

- **Retención:** consiste en conservar el conocimiento para que pueda ser reutilizada siempre que se requiera por la organización y evitar el re-trabajo.

- **Medición:** es necesario para evaluar los cambios ocurridos en la base de conocimiento organizacional y si se han cumplido con los objetivos de conocimiento de la organización.

Para Fuentes (2010) en la gestión del conocimiento existen dos procesos esenciales y cada uno de estos se subdivide en otros, los cuales son: la generación de conocimiento y la transmisión de este conocimiento. La transmisión puede ocurrir tanto en tiempo como en espacio o de muchas otras formas como por ejemplo, cuando se quiere colocar de forma evidente el conocimiento en base de datos, para que alguien después de algún tiempo pueda usarlo o cuando se utilicen diferentes instrumentos de comunicación para transmitir este conocimiento. Aunque estos dos procesos que pueden realizarse de manera independiente están correlacionados, ya que, para la creación de conocimiento se usa el conocimiento que es transmitido de otras personas o lugares existiendo así un proceso de transmisión que fomenta que el conocimiento en el interior de las

organizaciones mejore y sea útil. Vale destacar, que una vez establecidos los lineamientos teóricos de estos autores puede concluirse que en el nuevo entorno de competitividad, las instituciones de educación superior se ven comprometidas por aspectos interrelacionados dentro de los procesos de gestión del conocimiento, centrados en el contexto de la investigación tienen como objetivo analizar la gestión del conocimiento científico, asociados a los procedimientos propios de los grupos de investigación (búsqueda de convocatorias nacionales o regionales, preparación de proyectos para presentar a convocatorias, búsqueda de socios o empresas para diseñar proyectos de investigación o sencillamente para transferir conocimiento).

### **Etapas del proceso de la gestión del conocimiento**

El modelo de creación de conocimiento organizacional desarrollado por Nonaka y Takeuchi (1999) es utilizado como un clásico que enmarca el estudio en este trabajo de investigación por tres razones: la primera, ya que puede ser el modelo básico utilizado en las organizaciones que pretenden innovar y, a su vez, velar por el bienestar común de los componentes del universo que se habita; y, puesto que, dicho modelo está pensado dentro de un contexto japonés en el que sus tradiciones esenciales como son, la unidad humano naturaleza y la unidad mente-cuerpo, los lleva a valorar la interacción entre el sí mismo y el otro y su visión es colectiva y orgánica, por lo que le dan mayor importancia al conocimiento subjetivo y a la inteligencia intuitiva (conocimiento tácito) que al conocimiento explícito, sin que este deje de ser trascendente Nonaka y Takeuchi.

La segunda razón es debido a que el modelo tiene una amplia aplicación en la gestión y su alta difusión hace que sea familiar a muchos lectores. Por último, porque la teoría es amplia e incluye los procesos de compartir y crear conocimiento, además la importancia del contexto organizacional en el proceso.

En este caso, el concepto de gestión de conocimiento planteado por Nonaka y Takeuchi (1999), hace referencia al conocimiento humano clasificándolo de dos formas: Conocimiento Tácito Nonaka y Takeuchi, hacen referencia al conocimiento tácito como aquel que no está registrado por ningún medio, es producido por la experiencia, la sabiduría, la creatividad, y resulta difícil expresar o formalizar.

En este conocimiento, se desarrollan las aptitudes físicas o de esquemas mentales, está muy arraigado en la experiencia individual, del mismo modo que los ideales o escala de valores de cada uno. Conocimiento Explícito: De igual manera Nonaka y Takeuchi, afirman que el

conocimiento explícito se encuentra fundamentado en datos concretos con los que sería suficiente su conocimiento para el apoyo sistemático a las empresas para las que tratan de exoneración.

De forma muy coloquial de una manera simple es “la teoría”. Al expresar por medio de palabras y números, y es fácil de transmitir. Es un conocimiento formal que puede manifestarse en los documentos de una organización, tales como informes, patentes, manuales, imágenes, esquemas, software, productos, diagramas organizacionales.

Para Nonaka y Takeuchi el conocimiento tácito y el explícito son complementarios. Su modelo de creación de conocimiento se fundamenta en el supuesto de que hay una interacción social y un intercambio entre el conocimiento tácito y el explícito durante las actividades creativas de las personas y, de esta forma, el conocimiento humano se crea y expande; a esta interacción la denomina conversión de conocimiento. Los modos de conversión se muestran a continuación:

Tácito a Tácito: Con respecto a esta conversión Nonaka y Takeuchi (1999) expresaron que es el proceso de compartir experiencias entre las personas (Socialización). Por ejemplo, los alumnos trabajan de cerca con los maestros, observando, imitando sus acciones y practicando las experiencias. Tácito a Explícito: es el proceso de articular el conocimiento tácito en conceptos explícitos (Exteriorización). Por ejemplo, el conocimiento tácito puede ser representado a través de metáforas, analogías, hipótesis, modelos y teoremas. Explícito a Explícito: Los mismos autores del término anterior se refieren a que es el proceso de sistematizar conceptos en un sistema de conocimiento (Combinación). Por ejemplo, intercambio y asociación de documentos, emails, informes, entre otros. Explícito a Tácito: Expresaron que es el proceso de transformar el conocimiento explícito en conocimiento tácito a través de “aprender haciendo” (Internalización). Por ejemplo, rotación de roles y experimentación. Proceso de creación del conocimiento.

Haciendo referencia a Nonaka y Takeuchi (1999) es un proceso de interacción entre conocimiento tácito y explícito que tiene naturaleza dinámica y continua. Se constituye en una espiral permanente de transformación ontológica (real) interna de conocimiento, desarrollada siguiendo cuatro fases que se observa en la siguiente figura:





- La Socialización: es un proceso de obtener conocimiento tácito a través de comunicar experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones.

- La Exteriorización: es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos que supone hacer tangible mediante el uso de metáforas conocimiento de por sí difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización.

- La combinación: es el proceso de generar conocimiento explícito al reunir conocimiento explícito proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, u otro, por tanto, el conocimiento se puede categorizar, comparar y clasificar para conformar bases de datos y producir conocimiento explícito.

- La Interiorización, es un proceso de transformación del conocimiento explícito en conocimiento tácito, diseña modelos mentales o prácticas de trabajo para compartir el conocimiento.

## Competencias

Para Frade (2007), la competencia, es un conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una

capacidad de hacer algo. Es decir, es la capacidad para responder a las exigencias individuales o sociales para realizar una actividad.

Desde el punto de vista de las organizaciones, según Coll (2008) una competencia es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito. De lo anterior descrito podría decirse que es la unión de actividades para las cuales una persona ha sido capacitada y así lograr hacer las cosas bien desde la primera vez.

Define Tobón (2013), Actualmente, las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. Las mismas son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores en el desempeño responsable y eficaz de actividades dentro de un entorno determinado.

El enfoque de competencias implica cambios y transformaciones profundas en los diferentes niveles educativos, y seguir este enfoque es comprometerse con una docencia de calidad, buscando asegurar el aprendizaje de los estudiantes. Para realizar un análisis de los aspectos esenciales de la formación por competencias en la educación, es necesario tener como punto de referencia la gestión de calidad, así mismo, se debe ir encaminado hacia la búsqueda de articular el tema de las competencias con el pensamiento complejo.

El reto principal de los sistemas educativos del mañana será entonces la puesta en tensión entre, por un lado, una enseñanza de tipo generalista, basada esencialmente en el desarrollo de conocimientos y de capacidades, cuya meta es, sobre todo, dotar al alumno de conocimientos, que tal vez sean potentes a largo plazo, pero poco operacionales y, por otro lado, una enseñanza de tipo específico, más funcional, basada más en el desarrollo de competencias que lleven al alumno a reinvertir los conocimientos en situaciones significativas.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

Para desarrollar la investigación se realizó una revisión documental de autores sobre las variables, es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones o programas. La revisión documental, permite hacerse una idea del desarrollo y características de los procesos al disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado, enmarcada en la modalidad de ficha bibliográfica.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

La era actual se caracteriza por una búsqueda de la identidad del hombre donde el pivote de las organizaciones es el individuo; cambiar este entorno depende, en gran medida de los valores que imperen dentro de las instituciones, donde el ser humano es el motor de desarrollo o epicentro de gestión empresarial y la comunicación, lo cual permite ser más productivo, generar nuevas estructuras, relaciones sociales, dinamizando cambios, basados en el talento humano.

La construcción de la sociedad del conocimiento depende, en gran medida, de la integración de acciones que vinculen la información, la comunicación y la educación, por medio de una estrategia conjunta y deliberada, sustentada en la definición de políticas, cuyo punto de partida es la formación los profesionales universitarios para el aprender a aprender y para usar significativamente las fuentes y medios de información, en un contexto signado por la producción masiva de contenidos y mensajes que fluyen en diversos medios y formatos. En lo que respecta al desarrollo de competencias informativas es un proceso que toma en cuenta las habilidades y procesos básicos que los sujetos poseen para acceder, manejar, analizar, evaluar y utilizar con efectividad la información: sus medios, fuentes y tecnologías, como base del aprendizaje permanente.

Este proceso debe articular desde un eje transversal y estratégico, la formación de los profesionales para consolidar aprendizajes significativos que los conduzcan hacia el desarrollo de las herramientas y estrategias para continuar aprendiendo después de su egreso de la universidad. La idea es asumir que las competencias informativas son los elementos catalizadores para el aprendizaje.

Finalmente se hace preciso formar a los docentes y los profesionales de la información, documentación e información del sector universitario en el dominio efectivo de competencias informativas, como una forma de garantizar la instrumentación efectiva, mediante procesos sinérgicos entre el conocimiento construido y des-construido desde la práctica educativa y la acción.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

Estevo, Rasposo. (2007). Los tres pilares del aprendizaje continuo. Revista productividad personal organización del tiempo y liderazgo.

- Fernández, M. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Editorial ACIMED. Volumen 18. numero1. La Habana – Cuba.
- García, C. (2010) Educación superior y sociedad. Globalización y conocimiento en tres tipos de escenarios. Unesco. Disponible en: [ess.iesalc.unesco.org.ve](http://ess.iesalc.unesco.org.ve)
- González, C. (2010). El aprendizaje y el conocimiento académico sobre la enseñanza como claves para mejorar la docencia universitaria. Calidad en la educación n° 33.Chile.
- González, C. (2010). El aprendizaje y el conocimiento académico sobre la enseñanza como claves para mejorar la docencia universitaria. Calidad en la educación n° 33.Chile.
- Morcillo, P. (2010). El valor de los conocimientos y del aprendizaje como fuente de competencias básicas distintivas. Artículo realizado por el Grupo de Investigación en Dirección Estratégica (GIDE). Universidad autónoma de Madrid. España. Disponible en: [revistadyo.com](http://revistadyo.com)
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México.
- Orduña, J. (2016). Que es la Tecnología. Artículo publicado por Visión industrial. Disponible en: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia>
- Pega, A. (2009). Definición de tecnología. Artículo publicado por fundamentos de la investigación. Disponible en: [http://alanxpega.blogspot.com/2009/03/definicion-de-tecnologia\\_20.html](http://alanxpega.blogspot.com/2009/03/definicion-de-tecnologia_20.html)
- Rodríguez, J. P. (2009). El capital intelectual y el Modelo Intelec. Boletín de AECA. N° 48
- Ruiz, M. (2008) Problemas actuales de la enseñanza aprendizaje de la matemática. Revista Iberoamericana de Educación. n° 47/3. Editado por Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Universidad de Camagüey. Cuba.

# RETOS DEL DERECHO COLECTIVO DENTRO DE LOS MODELOS PRODUCTIVOS SOCIALISTAS EN VENEZUELA

9JJGH-103

\* Verónica M. González \*\* Kenny A. Avendaño

## Resumen

Los modelos productivos socialistas implementados en Venezuela buscan impulsar un cambio radical en las relaciones de producción y en la estructura del aparato productivo del país trastocando el reconocimiento y existencia de los derechos colectivos laborales. En ese sentido, partiendo de la importancia que el tema representa en el plano laboral este artículo pretende puntualizar el análisis de los retos del derecho colectivo frente al desarrollo de los modelos productivos socialistas y las implicaciones que de él derivan. Para la cual se implementó una metodología netamente documental con aplicación del análisis documental y la exégesis. Concluyéndose que al establecerse formas de organizar la producción con esquemas distintos a los ejes tradicionales de las relaciones laborales, se desdibujan los derechos colectivos que asisten a los trabajadores y que son reconocidos como derechos humanos fundamentales.

**Palabras Claves:** Derechos Colectivos, Modelos Productivos Socialistas, Relaciones Laborales

## CHALLENGES OF THE COLLECTIVE LAW WITHIN THE SOCIALIST PRODUCTION MODELS IN VENEZUELA

### Abstract

The socialist productive models implemented in Venezuela seek to promote a radical change in the relations of production and in the structure of the productive apparatus of the country, shifting the recognition and existence of the collective labor rights. In this sense, starting from the importance that the subject represents in the This paper intends to point out the analysis of the challenges of the collective right to the development of socialist productive models and the implications that derive from it. For which a purely documentary methodology was applied with the application of documentary analysis and exegesis. Concluding that in establishing forms of organizing production with schemes other than the traditional axes of labor relations, they blur the collective rights that assist workers and are recognized as fundamental human rights.

**Keywords:** Collective rights, socialist productive models, labor relations

\*Dra en Ciencias Políticas (URBE) MSc en Derecho Laboral y Administración del Trabajo (LUZ). Especialista en Estudios Avanzados en Derecho Administrativo. (Univ. Arturo Michelena). Abogada (LUZ). Profesora de Post-Grado en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE). Investigadora adscrita al Centro de Investigaciones Jurídicas y Políticas de la URBE. Responsable de la Línea de Investigación Derecho Sustantivo del Trabajo del CIJP-URBE. PEII Nivel B. Correo: vemigo@hotmail.com

\*\*Abogado. (URBE) Maestrante del último Semestre del Programa Derecho del Trabajo en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE).

## **Introducción**

Dentro del sistema económico de producción de bienes y servicios que caracteriza al estado venezolano, basado en un sistema netamente capitalista, donde se desarrollan las relaciones laborales y dentro de ellas las relaciones individuales y colectivas de trabajo, se ha venido evidenciando, a lo largo del tiempo, la propuesta de un cambio o transformación hacia un modelo de producción social no sólo en el sector económico, sino también en el ámbito social y laboral, esto evidentemente arroja una confrontación entre el modelo tradicional de las relaciones de trabajo y los nuevos modelos de producción social, los cuales plantean una participación protagónica de los trabajadores en las unidades de trabajo buscando eliminar el modelo capitalista existente, pero desdibujando a su vez ciertos derechos elementales que asisten en el plano colectivo a los trabajadores.

### **I. DESARROLLO**

#### **1.1. PERSPECTIVAS DEL DERECHO LABORAL**

Desde el nacimiento de la sociedad el ser humano ha sentido el deseo de trabajar con el fin de satisfacer sus necesidades más elementales y las de su familia, esto paulatinamente ha generado un progreso social en el entorno que lo rodea y es así como a lo largo de la historia los trabajadores y trabajadoras han protagonizado incansables luchas que siempre han tenido como norte obtener reivindicaciones laborales a favor del reconocimiento de sus derechos, los cuales en un principio eran solo de índole individual para, posteriormente, dar paso al reconocimiento colectivo del conjunto de trabajadores, a través del movimiento obrero, es decir, de la unión colectiva de los trabajadores y trabajadoras en la búsqueda de mejoras en las condiciones de trabajo. De allí que el derecho colectivo se viene a erigir como un pilar fundamental del derecho laboral.

En ese sentido, el derecho colectivo, según Zapata (1994) se constituye en la rama más dinámica del Derecho Laboral, generando todo un cúmulo de actividades que van desde la organización de los sindicatos, pasando por la negociación colectiva, los conflictos colectivos del trabajo y el derecho a huelga, que en conjunto constituyen el medio por el cual el derecho laboral ha evolucionado hasta constituirse hoy día en un derecho eminentemente social, donde el hombre trabajador sigue siendo el actor principal.

Estos derechos que asisten a los trabajadores y que se encuentran en la esfera de lo colectivo, comprende ejercer de manera libre y plena la actividad sindical, teniendo la posibilidad de negociar colectivamente las condiciones de trabajo, así como desarrollar conflictos colectivos de trabajo que incluso pudieran desatarse en una huelga, todo ello ante la eventual amenaza de sus derechos más elementales. Estas actividades, por lo general, son desarrolladas bajo la dirección de las organizaciones sindicales, siendo que éstas permiten a los trabajadores defender de una manera más organizada y sistematizada sus derechos frente a los patronos.

Ahora bien, en Venezuela, el Estado a través de su poder normativo, impulsa la protección de los trabajadores y trabajadoras, no solo desde el punto de vista individual, sino también en el colectivo, al crear normas que garantizan la participación de los mismos de manera conjunta para poder ejercer sus derechos a través de las mencionadas instituciones.

Sin embargo y dentro de ese entender, es pertinente, hoy día, estudiar estas instituciones dentro del nuevo modelo socialista que se ha venido gestando desde 1.999, al concebir modelos de participación protagónica de los trabajadores dentro de las entidades de trabajo, pero ya no a través de la utilización de las instituciones tradicionales propias del derecho colectivo como son la actividad sindical, la negociación colectiva, los conflictos laborales y la huelga, sino bajo un régimen socioeconómico, fundamentado en principios de productividad y solidaridad que, al correr de los años, han venido transformado de manera significativa la forma en que estos derechos colectivos puedan tener cabida dentro de las relaciones de trabajo.

De esta manera, y por el sustento de estos principios, han venido naciendo como entidades propias del modelo socialista, formas de organización productiva diferentes a la organización de producción tradicional, dando cabida a diferentes modalidades tales como las empresas de producción social cuya forma de gestión pueden ser la cogestión o la autogestión; las cooperativas, las empresas mixtas, las empresas familiares y las empresas de propiedad social, donde el principal objetivo es ir involucrando a los trabajadores en la toma de decisiones para vincularlos directamente en los procesos productivos, dando paso al apoderamiento de cada uno de los procesos de la cadena de producción sin necesidad de la intervención o existencia de la figura del patrono.

En ese sentido, surgen grandes desafíos y complejas dificultades que deben enfrentar básicamente las organizaciones sindicales ante la transformación de las formas organizativas del trabajo, donde se prescinde de la presencia del patrono ante quien se realizaban los reclamos laborales, lo que consecuentemente invitaría a pensar que ante la ausencia de éste, no sería necesario la presencia de las organizaciones sindicales, toda vez que al constituirse los trabajadores como dueños de los medios de producción y desdibujarse la figura del patrono, no tendría pertinencia el accionar de las organizaciones sindicales, pudiendo generar pérdida de protagonismo y grandes retrocesos en las conquistas de los derechos colectivos; con el adicional de la creación de otros tipos de organizaciones que funcionan paralelas a los sindicatos tradicionales.

## **1.2. FORMA DE ORGANIZACIÓN EN VENEZUELA: MODELOS DE PRODUCCIÓN**

La forma tradicional de organización de la producción emana de diversas fuentes, pero básicamente su columna reposa en las actividades de quienes ejecutan las tareas, lo que obviamente produce la rentabilidad y por ende la acumulación de capital a través del proceso de producción de bienes y servicios; sin embargo, como señala (Lucena 2007 p, 137) el problema de la fractura del mercado laboral tradicional, presenta dificultades en la desconcentración de la fuerza de trabajo, pasando de grandes organizaciones a otras de menores dimensiones, o peor aún, a otras figuras organizacionales que se colocan fuera del ámbito de aplicación de las relaciones de trabajo, incorporándose las actividades netamente de carácter civil o mercantil, o sea, a la deslaboralización.

En efecto, las formas de organización de la producción en Venezuela, en los últimos tiempos han sufrido grandes transformaciones de cara a la transición al denominado modelo socialista que propone eliminar la división social del trabajo, desmontando su estructura jerárquica y situar la satisfacción de las necesidades colectivas por encima de la producción de riquezas e intereses individuales que opera en el sistema capitalista.

Se trata de crear un modelo económico alternativo a través de formas socio-productivas basadas en la democratización de los medios de producción, es así como a través de elementos estratégicos tales como el Plan de Desarrollo Económico y Social 2001-2007; el Plan Simón Bolívar 2007-2013 y el Plan de la Patria 2013-2019, plantean la construcción de un modelo



económico productivo y diversificado procurando superar la economía de carácter rentista a través de la heterogeneidad de intereses económicos y sociales convergiendo diversas formas de sociedad, siendo relevante el desarrollo progresivo, fundamentando las formas de propiedad social como vía para superar el capitalismo; ratificando la necesidad de irrumpir definitivamente la consolidación y expansión del Estado Social y Democrático, de Derecho y de Justicia, lo que está sustentado en el poder popular, y su participación activa y protagónica

Ahora bien, uno de los principales sistemas o modelos que por excelencia se ha desarrollado en Venezuela es el denominado sistema capitalista el cual se basa en la economía que mantiene en preponderancia el mercado de la oferta y la demanda, en ese sentido es considerado por McConnell y Brue (1997), como un sistema económico donde la propiedad privada se encuentra desempeñando un papel primordial, en el que se encierra la independencia empresarial y la elección abierta, el interés propio como motivación dominante, la competitividad, la fundamentación en el sistema de precios o de mercado y un imperceptible papel del Estado.

Para El Troudi y Monedero (2006), las relaciones laborales en el capitalismo son prominentes del individualismo, en donde se ponen el interés individual de unos pocos por encima del bienestar colectivo, de igual manera, para los autores, promueve la explotación, exaltando el egoísmo, conduciendo a la destrucción de la necesidad estructural para el crecimiento, obteniendo una subordinación, más trabajo que remuneración y la prestación de servicio que sería a tiempo completo.

Por su parte, Lucena (2007), comenta que en cuanto a las relaciones laborales el capitalismo ha encontrado formas de mantener la supremacía como forma de producción y organización social capaz de superar sus crisis. Para el autor el capitalismo ha demostrado mejores resultados para la provisión de bienes y servicios a la sociedad. Sin embargo, si menciona que se le critica su dificultad para resolver las desigualdades, en cuanto al ámbito laboral, la explotación de los trabajadores y la poca remuneración por la producción.

Evidentemente, en más de los casos el capitalismo es definido como el sistema donde los privilegios reposan en manos de pocos y donde se acumulan riquezas materiales en detrimento del trabajo que realizan otros, al tiempo que genera grandes beneficios para la economía aún y

cuando el apoderamiento de las riquezas reposa en manos del capitalista en tanto que la mano de obra es retribuida a través de una remuneración. Esta forma de organización se basa en la estructura típica tradicional de organización del trabajo que se ha concebido en Venezuela a lo largo del tiempo bajo una relación de trabajo que nace de la realidad de los hechos sociales, el trabajador presta servicios bajo continua subordinación o dependencia a otra persona natural o jurídica, acarreando derechos y garantías para proteger al trabajador.

Otra de las modalidades que se han venido implementando en las relaciones laborales como forma de organización son las denominadas *Empresas de Producción Social* que propone la diversificación de la economía donde no debe existir ningún tipo de discriminación, debiendo existir igualdad de condiciones, bajo un sistema planificado, participativo y protagónico.

En ese sentido, Álvarez (2009) lo concibe como un modelo productivo que se encarga de transferir y promover la propiedad y el control de la producción tanto a la comunidad como a los trabajadores directos en las ramas de actividad relacionadas con la producción de los bienes o servicios destinados a satisfacer las necesidades básicas.

Este control por parte de la comunidad y los trabajadores, aún y cuando persiste la figura del patrono, permite priorizar la producción social en función de satisfacer las necesidades colectivas. Esta modalidad intenta impulsar la economía a partir de una relación de conciencia que eliminara la relación mercantil.

Ahora bien, Colmenares y Delgado, 2003, p.46, indican que este modelo busca la sostenibilidad del mismo mediante la humanización solidaria de la economía, planteando la participación del Estado promotor que apoya la innovación e incentiva la creación de modelos de desarrollo local, microempresas, cooperativas, pequeñas y medianas empresas y otros modelos de cogestión y autogestión.

Se busca entonces, impulsar la participación de los trabajadores, de las comunidades y de las organizaciones socioproductivas mediante mecanismos autogestionarios y cogestionarios cuyo fin es fomentar la formación de empresas comunales de propiedad social como fuentes generadoras de trabajo para la prestación de servicios y ejecución de obras, contribuyendo así a

movilizar el aparato económico hacia el desarrollo de modelos económicos más solidarios e incluyentes bajo el modelo productivo socialista.

Básicamente en ellos se destaca la forma de gestión en que se desarrollan las actividades; teniendo así la *autogestión* y la *cogestión* como formas de gestión de estos modelos, es por ello que (Alonso, 2007, p. 26) señala que la participación de los trabajadores en la dirección y gestión de las empresas ha venido tomando en la práctica distintas modalidades, siendo la autogestión la gestión directa y la propiedad equitativa de una empresa autorganizada por sus propios trabajadores como por ejemplo las cooperativas donde éstos son empresarios y propietarios efectivos, siendo todos socios y su gerencia es atribuida al de trabajadores que la integran, excluyendo la participación del dueño del capital; en tanto que la cogestión, por su parte, implica la administración conjunta de la empresa, entre el trabajador y el patrono; ésta no suprime el régimen de propiedad y en ella el trabajador administra como trabajador y no como propietario. Es decir que existe un reconocimiento mutuo del capital y el trabajo; en el existen patronos y trabajadores que puede implicar un compartimiento parcial de la propiedad y de los beneficios.

Con ello, según (Vásquez, 2008. p. 11) se pretende suplantar la propiedad privada por la propiedad social de los medios de producción. Se trata por tanto, que la propiedad sea colectiva, ya que el control de los medios de producción no es ni privado ni estatal; es de la comunidad o del colectivo de los trabajadores. La producción está fundamentada en la solidaridad, la cooperación, la complementariedad, reciprocidad y sustentabilidad de sus miembros, construyendo así las nuevas relaciones sociales de producción. La producción se destina a satisfacer las necesidades básicas y esenciales de la colectividad.

Sin embargo, esta modalidad tuvo una transformación rápida pasando a denominarse *Empresas de Capital Mixto* y operando bajo el esquema de la intervención estado-sociedad, creando empresas de capital mixto pertenecientes tanto al Estado como a los particulares, para fortalecer el proceso productivo, en ellas, ya la masa trabajadora comienza a apoderarse de los medios de producción por cuanto se encuentran, por decirlo de alguna manera, involucrados en la toma de decisiones conjuntamente con el Estado sobre la producción de bienes y servicios, ya aquí los trabajadores se hacen coparticipes en el desarrollo y comercialización de los bienes y servicios y en las ganancias que de él devienen, ya los trabajadores comienzan a transformarse en propietarios minoritarios de los excedentes y ganancias generadas.

Para López (2016), las empresas de mixto son un modelo económico que acude al mercado para determinar los recursos, interviniendo el Estado para regular su funcionamiento, incorporando mecanismos de la economía de mercado libre y de la economía planificada, en el que coexistan la propiedad privada del capitalismo y la propiedad colectiva del socialismo.

Paralelo a este modelo, comienzan a gestarse las *Empresas de Propiedad Social*, cuya propuesta es dada más hacia la construcción de una estructura netamente horizontal y son consideradas como una unidad socio productiva constituida en una ámbito territorial demarcado por y para la comunidad los beneficios que deriven de ella a través de la reinversión social de los excedentes de la producción.

Este modo de producción se constituyen en entidades de producción que se llevan a cabo por la misma comunidad, de esta manera comprenden espacios de desarrollo económico comunal y son estructuras de carácter social incluyente, dirigidas a un nuevo modelo humanista y endógeno con autonomía e independencia en su gestión y orientadas a la satisfacción de necesidades de los miembros de la comunidad.

Ahora bien, con la llegada de la figura de las empresas de propiedad social nace un cambio radical a lo tradicional y convencional de la propiedad y producción social venezolana. Éstas se encuentran contempladas en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, específicamente en el artículo 13, teniendo como base fundamental la inclusión de los trabajadores de manera principal y protagónica conformando una estructura, contraria a las empresas capitalista privada que se rigen por medio de una pirámide de poderes primordiales e intelectuales que se pueden determinar a través de los salarios que puedan devengar del mismo sistema de producción empresarial, en la cual lo determina el propio constituyente con el capital mayoritario para la ejecución de dichas labores empresariales.

Ante este escenario y dada la existencia de las empresas de propiedad social cuya característica principal es que los trabajadores sean los dueños de los medios de producción, éstos se constituyen en los protagonistas del sistema productivo y en donde, en principio, pareciera que existieran derechos colectivos que benefician a la par a todos y cada uno de los trabajadores, pero esto sólo es en cuanto a la productividad y ganancias se refiere; no visualizándose los derechos colectivos propios del derecho laboral contemplados dentro de la Ley Orgánica del Trabajo,

Trabajadores y Trabajadoras que favorece las armónicas relaciones colectivas de trabajo, garantizando a empleadores y trabajadores el derecho de organización y de negociación colectiva, con expreso reconocimiento del valor normativo de las convenciones colectivas de trabajo, reconoce el derecho de huelga y el derecho a la solución pacífica de los conflictos, la cual debe ser facilitada y estimulada por las autoridades y todo ello es debido a que estos fueron el comienzo del fenómeno laboral y fue la respuesta natural a la injusticia y a la presunta explotación realizada por los empresarios.

### **1.3. PERSPECTIVAS DE APLICACIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS EN LOS MODELOS PRODUCTIVOS SOCIALISTA**

Una vez identificados los modelos productivos propuestos en Venezuela bajo la concepción del Socialismo del siglo XXI, es importante analizar cuál ha sido el comportamiento de los derechos colectivos bajo este escenario y como han sido vistos éstos bajo la perspectiva de la empresa de propiedad social en donde se busca la eliminación de la división social del trabajo y el empoderamiento de los trabajadores de los procesos productivos, desdibujándose la estructura capitalista piramidal para dar paso a una estructura horizontal donde los trabajadores son los dueños de los medios de producción.

Bajo este modelo socialista no se concibe la idea del patrono, dado que los trabajadores establecen una especie de sociedad en su gestión global, siendo entonces que para el Derecho del Trabajo esta figura se escapa de su ámbito de aplicación aún y cuando se encuentran contemplados el artículo 13 de la LOTTT; sin embargo, los derechos colectivos difícilmente pudiesen verse involucrados dado que los trabajadores no mantienen relación de dependencia, lo que a su vez promueve la creación de un vacío en las características que conforman la relación laboral, siendo este uno de los elementos más importantes de la relación, creando una situación confusa ante esta figura de participación laboral.

En consecuencia, este sistema no sólo coloca en detrimento los derechos laborales, sino que también excluye cualquier derecho colectivo que pueda obtener el trabajador, toda vez que bajo este escenario no sería necesario la existencia de las organizaciones sindicales. Es por ello que siguiendo a Díaz (2008) es importante recordar que la erosión de las bases sindicales provino principalmente de la disminución de los puestos de trabajo y la creciente informalización del

empleo, esos factores se combinaron para disminuir aceleradamente la tasa de sindicalización generándose disfuncionalidades de envergadura en distintos niveles de la sociedad; no solo las organizaciones en cuanto a sus procesos productivos y medios para el alcance de la competitividad han sufrido modificaciones, sino la variedad de relaciones que dentro de ellas se dan.

Dentro de este esquemas es importante considerar que se presentan entonces nuevos tipos de relaciones de trabajo, de corte más individual, donde el trabajador no observa la necesidad de actuar en forma colectiva para la defensa o exigencia de derechos laborales. Siendo entonces que, en palabras de Abad y Goncalvez (2011) los derechos colectivos se ven afectados por estos hechos que constituyen el eje en torno al cual se genera lo que puede ser considerado como una crisis a la que debe hacer frente.

Y esto es tan cierto que la sindicalización como derecho colectivo se destaca por ser un acto voluntario y propio del trabajador y a lo largo del tiempo se ha comprobado que es medio efectivo para lograr reivindicaciones laborales tales como mejoras de salario, mayor protección del empleo, acceso a bienes o servicios privados como la provisión de asesoría legal gratuita, seguros de salud, planes de pensiones, protección contra la discriminación o la pérdida del empleo, entre otros (Bonilla, Cabrelle, Del Pino, Garcia ,2010)

Es por ello que estas nuevas formas de organización rompen con el esquema tradicional patrono-trabajador pasando a uno nuevo menos propenso al reconocimiento de derechos colectivos. De allí que, compartiendo el criterio de Díaz (2008), estas formas de organización dentro de las que se evidencia, las empresas de producción social, las cooperativas, las empresas de capital mixto, las empresas de propiedad social, entre otras, producen el debilitamiento de las empresas tradicionales y el bajo dinamismo de las nuevas, generando las siguientes consecuencias:

- Debilitamiento de la presencia sindical, en algunos casos, en tanto que, en los otros, exclusión de los mismos.
- La desaparición de la división social del trabajo al interior de la empresa poniendo en cuestionamiento la sobrevivencia del conflicto y, con él, la del sindicato y la huelga como mecanismo reivindicativo.

- La aparición de mecanismos de autogestión como los consejos obreros sustituyen a las organizaciones sindicales.

Asimismo, es importante mencionar que el desmantelamiento del movimiento sindical desde abajo es otra de forma empleadas que lo debilita, siendo ésta, como señala Díaz (2009) una de las tácticas más difíciles de ser enfrentada por el movimiento sindical porque cuenta con el apoyo del denominado “poder popular”. De allí que todas estas formas de organización desarrolladas bajo el nuevo esquema del modelo socialista han venido disminuyendo los derechos colectivos ya que a través de los mismos se está extrayendo trabajadores de la relación formal de trabajo para convertirlos en trabajadores subcontratados o socios no sindicalizados.

Siendo entonces que, con la integración de nuevos modelos socio productivos, a través de los planes de desarrollo económico y social de la nación, busca la apropiación de la administración del control operativo, financiero y legal, por parte de los trabajadores y trabajadoras de los procesos de producción, quienes a través de formas comunitarias o asociativas no requieren la presencia ni del patrono, como sujeto de las relaciones laborales, ni la constitución de las organizaciones sindicales, perdiendo éstas, tal como señala Añez (2010) la capacidad de captar, representar a los trabajadores y de perfilarse como la única alternativa de defensa para que subsista la fuerza laboral en el mercado de trabajo.

## **II. METODOS.**

Metodológicamente, la investigación analiza los retos que enfrenta el derecho colectivo dentro de los modelos productivos socialista en Venezuela, para lo cual se realizó una revisión de documentos y aportes teóricos. Siendo el presente estudio de tipo netamente documental-descriptivo, por cuanto pretende representar el contenido de un documento de una forma distinta a la original y provocando así la elaboración de un documento secundario partiendo del análisis de las características del fenómeno en estudio; por otro lado, el diseño de investigación es no experimental, transeccional; empleando como técnica de recolección de información la observación documental, y como técnica de análisis de contenido la hermenéutica jurídica y la exégesis. La investigación a su vez consta de dos partes fundamentales en la primera referida a la introducción y una segunda parte donde se desarrolla el objeto del estudio y sus respectivas conclusiones

## **CONCLUSIONES**

Partiendo que de la constitución y presencia de las organizaciones sindicales surgen los procesos de comunicación entre trabajadores y patronos, consolidando la plataforma de las relaciones de trabajo; sin lugar a dudas, esto se traduce en mejoras de las condiciones laborales y el fortalecimiento de los trabajos decentes.

De allí que al establecerse de una u otra manera formas de organizar la producción con esquemas distintos a los ejes tradicionales, se desdibuja la relación laboral formal que reviste una serie de garantías proteccionistas a favor de los trabajadores, al implementarse unos nuevos modelos productivos socialistas, donde en principio los trabajadores son los dueños de los medios de producción, pero que no están incorporados dentro del marco de las relaciones laborales tradicionales ni le asisten los derechos elementales, tanto individuales como colectivos, concebidos dentro de la misma, desdibujándose la relación laboral formal; y, evidenciándose, una mixtura de relaciones de trabajo, en donde podrían estarse vulnerando los más elementales derechos laborales de los trabajadores y debilitando instituciones colectivas como la libertad sindical, la negociación colectiva, los conflictos colectivos y la huelga, los cuales, nunca habrían quedado establecidos sin las luchas sociales que a lo largo del tiempo han buscado mejorar las condiciones de trabajo.

Es por ello que corresponde a los distintos sectores que convergen en la forma de organizar la producción, analizar a profundidad las grandes consecuencias que esta situación está generando en el derecho del trabajo, donde evidentemente los derechos colectivos deben volver a recuperar espacios dentro del sistema de relaciones laborales, siendo esencial que las organizaciones sindicales tomen conciencia de las posibilidades presentes y futuras que enfrentan emprendiendo acciones y planes de acción y aplicación en aras de iniciar la lucha sindical por los derechos colectivos que haga que la presencia de éstos los fortalezca.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

ABAD, C. y GONCALVEZ, A. (2011). **La Unificación del Movimiento Sindical Venezolano: ¿Una Posibilidad?** pp. 9-26



ALONSO, O (2007). **Nuevas formas de Propiedad y Gestión de las Organizaciones en la transición hacia el socialismo del siglo XXI.** Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (ILDIS). Venezuela

ALVAREZ, V. (2009) **Venezuela: ¿Hacia dónde va el modelo productivo?**, Centro Internacional Miranda (CIM), Caracas, 2009.

AÑEZ, C. (2010). **Movimiento Sindical Venezolano y Flexibilización Laboral.** en Revista **FERMENTUM.** Mérida - Venezuela - Año 20 - N° 58 - Mayo - Agosto 2010 - 217-236

BONILLA, J.; CABRELLE, C. DEL PINO, A y GARCÍA G. (2010). **Determinantes individuales de la afiliación sindical en la empresa Petróleos de Venezuela S.A.** pp. 27-58

COLMENARES, S. y DELGADO, R. (2003) **Reingeniería Socioeconómica y Desarrollo Endógeno Sostenible.** Tomo I. 4ta. Edición. Venezuela

DÍAZ, R. (2008). **Perspectivas del Nuevo Sindicalismo y los nuevos escenarios Político-Económicos de Venezuela.** Conindustria 2009 Caracas, 04 de noviembre de 2008.

DÍAZ, R. (2009). **Los Sindicatos en Venezuela de la Negociación a la Confrontación.** En Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales / N° 45 / 2009 pp. 91-104

McCONNELL, C., y BRUE, S. (1995) **Economía Laboral Contemporánea** (cuarta edición), cGraw-Hill, Nueva York

LUCENA, H. (2007). **El Movimiento Sindical ante las Nuevas Formas de Organización del Trabajo.** En Revista Nueva Sociedad 184. Caracas, Venezuela

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012).** Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.076 de fecha 7 de Mayo.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. **Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019.** Caracas, 28 de Septiembre 2013

VÁSQUEZ, N. (2008). **Organización en el Nuevo Modelo Social.** Caracas-Venezuela

# EMPLEO VERDE BAJO LA DIMENSIÓN SOCIAL DEL DESARROLLO SOSTENIBLE EN VENEZUELA

\* Verónica González

9JJGH-105

## Resumen

La presente investigación pretende ser un referente sobre el análisis de las consecuencias de la explotación de los recursos naturales de manera discriminada lo que ha generado que se produzcan fenómenos a escala mundial como huracanes, tornados, movimientos sísmicos, tsunamis, entre otros, los cuales han sido consecuencia de la devastación del medio ambiente. La metodología implementada fue de tipo documental con un diseño bibliográfico, no experimental, aplicando como técnicas de análisis la observación documental, la hermenéutica jurídica y la exégesis. En cuanto a sus conclusiones, éstas arrojan que a través de la implementación de los empleos verdes se pueden emprender acciones para un desarrollo económico y social que también es sostenible ambientalmente.

**Palabras Claves:** empleo verde, dimensión social, desarrollo sostenible.

## GREEN EMPLOYMENT UNDER THE SOCIAL DIMENSION OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN VENEZUELA

## Abstract

This research aims to be a reference on the analysis of the consequences of the exploitation of natural resources in a discriminated manner which has led to global phenomena such as hurricanes, tornadoes, seismic movements, tsunamis, among others, which have been a consequence of the devastation of the environment. The methodology implemented was documentary with a bibliographic design, not experimental, applying as documentary techniques the documentary observation, the legal hermeneutics and the exegesis. As for their conclusions, they show that through the implementation of green jobs, actions can be taken for economic and social development that is also environmentally sustainable.

**Keywords:** green employment, social dimension, sustainable development.

Este trabajo forma parte de Proyecto de Investigación: Empleo Verde como Política Pública bajo la Dimensión Social del Desarrollo Sostenible en Latinoamérica. 2016-2017, presentado al Centro de Investigaciones Jurídicas y Políticas de la URBE

\*Dra. en Ciencias Políticas (URBE) MSc en Derecho Laboral y Administración del Trabajo (LUZ). Especialista en Estudios Avanzados en Derecho Administrativo. (Univ. Arturo Michelena). Abogada (LUZ). Profesora de Post-Grado en la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE). Investigadora adscrita al Centro de Investigaciones Jurídicas y Políticas de la URBE. Responsable de la Línea de Investigación Derecho Sustantivo del Trabajo del CIJP-URBE. PEII Nivel B. Correo: vemigo@hotmail.com

## **Introducción**

A lo largo del tiempo se han venido observando situaciones climáticas que han incidido considerablemente en los cambios ambientales y éstos se han extendido a nivel mundial producto de las acciones continuas generadas por los seres humanos en todos los ámbitos: económicos, sociales, culturales, políticos, ambientales. Lo anterior es atribuido al hombre en su afán desmesurado e incontrolado de explotar las áreas naturales para la extracción de recursos renovables y no renovables, sin medir las consecuencias que a mediano o largo plazo pudieran generarse.

En efecto, los grandes fenómenos meteorológicos generados en el mundo, se encuentran estrechamente vinculados con la explotación de la madre naturaleza o la contaminación de la misma y estos fenómenos, son representados a nivel mundial, por tornados, huracanes, movimientos sísmicos, tsunamis, entre otros, los cuales han sido consecuencia de la devastación del medio ambiente por parte del mismo hombre.

Ahora bien, aún y cuando el aprovechamiento de estos recursos son de suma importancia para el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de toda región, no es menos cierto que la excesiva explotación de los mismos puede incidir considerablemente en la vida del planeta y es que, precisamente, la destrucción de la capa de ozono, el calentamiento global, la contaminación, tanto de la atmósfera como de los océanos, entre otros, han sido las consecuencias del desarrollo de proyectos de envergadura que, por un lado, contribuyen al emprendimiento y crecimiento paulatino de la economía mundial; sin embargo, por el otro, afecta a las generaciones futuras; razón por la cual es necesario la concientización y previsión de las situaciones que pudieran generarse por la conjugación de dichas influencias y es que, si se pierde el norte, la existencia de la humanidad y del propio mundo en que vivimos, pudiera estar amenazado por las consecuencias de nuestros propios actos.

En ese sentido, es importante señalar que ya se han dado los primeros pasos para afrontar esta situación y se han venido gestando acciones que procuren reducir, de manera considerable, su impacto en el medio ambiente y que a su vez permitan optimizar la utilización, para la producción, de energía y materia prima; buscando con estas acciones el beneficio no solo del planeta, sino también el beneficio propio, al garantizar el futuro de nuestras generaciones.

Y tan es así que ya algunos países de Norteamérica, Centroamérica, Europa, Asia e incluso de Suramérica han implementado políticas públicas orientadas a emprender nuevas acciones, alternativas o formas de producción y han puesto en práctica la creación de industrias tendentes a fortalecer el desarrollo sostenible de los mismos. Dentro de estas alternativas propuestas como modo de mitigar el impacto ambiental y que a su vez genere productividad, desarrollo económico y bienestar para las personas se ha planteado la idea de impulsar el empleo verde.

En correspondencia con lo señalado por Somavía (2009), este siglo XXI afronta dos grandes retos decisivos para contrarrestar los efectos generados, siendo el primero de ellos, prevenir el peligroso cambio climático y el deterioro de los recursos naturales que compromete seriamente la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras y, el segundo, proporcionar desarrollo social y un trabajo decente para todos. De allí que surge la necesidad de estudiar a nivel mundial el modelo que actualmente se está desarrollando en cada país para transformarlo, dadas las repercusiones que han generado en el planeta y su insostenibilidad en el tiempo.

En ese orden de ideas, continua señalando el autor, que estos dos desafíos están íntimamente relacionados y no pueden ser abordados de manera separada, por lo que, en consonancia con el mismo, los empleos verdes y el fomento de una economía verde constituyen hoy por hoy los movedores claves hacia un desarrollo económico y social que también es sostenible ambientalmente.

## **II. DESARROLLO**

### **2.1. EMPLEOS VERDES COMO FUENTE DE TRABAJO Y ALTERNATIVA TRANSFORMADORA DEL SISTEMA PRODUCTIVO**

El sistema productivo ha sufrido innumerables transformaciones, generando una economía de mercado donde la producción de bienes y servicios y las demandas de los mismos hacen necesario la contratación de una mano de obra calificada que desarrolle los procesos, generando en ese sentido, a lo largo de su evolución, empleos que dan cabida a las relaciones laborales dentro de las diversas cadenas de producción para la expansión del comercio. Estos se derivan, según Jiménez (2010) de las ventajas que ofrece un mercado plenamente ampliado al

posibilitar una mayor eficiencia en la utilización de los recursos, mayores condiciones de competitividad y niveles generales de productividad.

Dentro de este contexto, es importante analizar las actividades productivas que se desarrollan en el seno del denominado empleo verde; sin embargo, en primer término es preciso señalar como es concebido el empleo verde y cuál es la importancia de la puesta en práctica del mismo.

En ese sentido, los empleos verdes, según Mena (2013), son todos aquellos puestos de trabajo que generan un producto o prestan un servicio que se orienta en ayudar a hacer más sostenible cualquier proceso en las empresas. Dentro de sus características se destaca la necesidad de que se enmarquen bajo el esquema de los trabajos decentes, es decir, que brinden oportunidades de crecimiento personal y profesional, y que proporcionen un estilo de vida digno y seguro.

Por su parte, la OIT (2008) reconoce a los empleos verdes como aquellos trabajos decentes que ayudan a reducir el impacto ambiental, de empresas, sectores y economías, avanzando de este modo a empresas y economías ambientales, económicas y socialmente sustentables.

Por otro lado, el Boletín informativo del Gobierno de España (2013) da una definición más amplia al definirlo como “Aquellas actividades que producen bienes y servicios capaces de medir, prevenir, limitar, minimizar o corregir daños al medio ambiente tales como la contaminación del agua, aire, suelos, así como problemas relacionados con los desechos, el ruido y los ecosistemas, incluyendo las tecnologías limpias, productos y servicios que reducen el riesgo medioambiental y minimizan la contaminación y la utilización de recursos”

En síntesis, los empleos verdes pudieran ser concebidos como aquellos emprendimientos empresariales dirigidos a reducir en sus operaciones cualquier tipo de impacto contaminante en el ambiente, mejorando la utilización de energías, aguas y materias primas, buscando la obtención de mayores beneficios a través de estrategias asertivas y al mismo tiempo contribuyendo con la preservación y descontaminación del medio ambiente y del planeta.

Ahora bien, según dichas definiciones, aún y cuando la institucionalización de este concepto pudiera ser considerada de reciente data, es importante destacar que la implementación del empleo verde no dista mucho de algunas actividades que ya se gestan en el desarrollo de las economías y los medios de producción de las regiones; en ese sentido, es pertinente indicar que los empleos verdes pueden ser generados en todos los sectores y empresas tanto en áreas urbanas como rurales, así como en todos y en cada uno de los niveles jerárquicos de labor que ejecutan los trabajadores desde el nivel manual hasta el de mayor jerarquía gerencial dentro de la empresa o entidad de trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo, los sectores con alto potencial para la generación de empleos verdes, básicamente está dirigido a aquellos sectores de promoción de energías renovables y eficiencia energética, transporte, agricultura sostenible, eco-construcción, reciclaje y gestión de residuos, entre otros.

En este contexto, siguiendo a Senovía (2009), se pudiera señala que existe una clasificación de Empleos Verdes, dentro de los cuales se pueden referir los empleos directos, empleos indirectos y empleos inducidos. Entendiendo que, los primeros de ellos, vale decir, los **empleos directos** se desarrollan en los sectores que producen bienes y servicios más verde; los segundos, llamados **empleos indirectos**, se dan en sus respectivas cadenas de suministro, y los últimos, es decir, los **empleos inducidos**, se producen cuando los ahorros en energía y materia prima se invierten en otros bienes y servicios de mayor intensidad de mano de obra.

Con ello se infiere que la tendencia hacia la sostenibilidad abarcará a toda la economía y a todos los procesos productivos y comprometerá a la mayoría de las empresas y trabajadores. Dentro de los empleos generados por actividades verdes nos encontramos con las siguientes:



**Fuente:** Programa de la OIT En México Empleos Verdes

Estos tipos de actividades son las consideradas al momento de establecer políticas públicas de Estado que pudieran generar el aprovechamiento racional de los recursos naturales al mismo tiempo que contribuye al fortalecimiento de las economías al consolidar fuentes de empleos que dignifiquen la condición humana y protejan al planeta. Dando lugar, como señala Sánchez, (2014 pág. 70) a empleos asociados a nuevas necesidades como la descontaminación de aguas, aire y suelos, la producción de tecnologías y dispositivos orientados a la preservación de la vida, el reciclaje de desechos, programas de formación ciudadana, incorporación de nuevos materiales a la construcción, provisión de servicios ambientales, productos y técnicas agrícola, entre otros.

## 2.2. IMPORTANCIA DE LA PUESTA EN PRÁCTICA DEL EMPLEO VERDE

Dados los incesantes cambios climáticos que se han presentado a nivel mundial, es importante que tanto los actuales gobernantes como las grandes empresas en general, asuman una agenda verde en torno a un compromiso de gran escala, todo ello bajo la óptica de lo que hoy por hoy se constituye en una preocupación mundial, donde se alerta sobre la amenaza de los cambios climáticos, siendo éste uno de los mayores desafíos que a nivel general han tomado preponderancia en los últimos tiempo, debido al constante y continuo incremento de emisión de gases de efecto invernadero emitido por grandes e importantes empresas que generan ganancia en la distribución de bienes y servicios, pero que a su vez han repercutido de manera directa sobre el ambiente.

En ese orden de ideas, los efectos adversos del cambio climático, específicamente en los países en vía de desarrollo basándose en lo dispuesto en la convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático, han propuesto invocar la aplicación del ***“Principio de las Responsabilidades Comunes pero Diferenciadas”***, bajo el esquema de las responsabilidades que han de cumplir los países desarrollados.

En virtud de ello y como quiera que se trata de una corresponsabilidad, constantemente se ha instado a los países desarrollados a cumplir con los compromisos asumidos bajo dicho principio, los cuales se basan en otorgar financiamiento, ofrecer tecnología adecuada y fomentar las capacidades de los países en desarrollo.

Asimismo, es importante hacer énfasis sobre la repercusiones para la supervivencia de los pequeños Estados insulares, los compromisos que se adquieran en torno al cambio climático y la conciencia global sobre los objetivos de Desarrollo Sostenible, visto desde el punto de vista de la preservación del océano como parte del ambiente, tomándose el concepto que engloba la economía azul como un asunto de sumo interés.

Por ello, en el marco de la preservación del planeta verde es importante generar un diálogo concientizado sobre la función tan crítica que están cumpliendo las grandes empresas transnacionales y el daño que están generando en los océanos para el futuro del planeta, por lo que éstos tienen que ser vistos como un elemento integral de la toma de decisiones y no como simples sumideros para garantizar el alcance del Desarrollo Sostenible, tomando en cuenta que una de las tres dimensiones en que reposa el desarrollo sostenible es precisamente la ambiental que propende la preservación y cuidado del medio ambiente ante las amenazas que de él se derivan por el efecto invernadero que produce el cambio climático.

Y es que aún muchos países no han considerado el impacto desmedido que pueden generar producto del desarrollo y explotación de algunas de las actividades relacionadas con los recursos naturales, sean éstos renovables o no renovables; que están llevando a cabo grandes corporaciones o transnacionales sin el debido cuidado. Y es que pareciera que no se ha concientizado que, por un lado, mientras se está en pleno proceso de bonanza a través del aprovechamiento y bondades del desarrollo económico y ambiental, por el otro, la excesiva utilización de estos recursos propios de la naturaleza han producido degradación ambiental



quebrantando muchos de los avances significativos que en materia de desarrollo se han alcanzado.

### **2.3. EMPLEOS VERDES EN VENEZUELA**

Aun y cuando se considera que en Venezuela abiertamente no exista cultura de empleo verde; sin embargo, existen disposiciones de carácter constitucional y legal que hacen alusión a la preocupación por el cambio climático, relacionándose directamente con uno de los principios consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, contemplado en el artículo 299 como lo es el Principio de Protección al Ambiente, donde se señala la obligación del Estado de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para sus ciudadanos.

Dentro de este contexto, en la norma constitucional se recoge por vez primera, un capítulo alusivo a los derechos ambientales, que, como señala la exposición de motivos de la misma, supera con una visión sistemática la concepción del conservacionismo clásico cuyo propósito simplemente era la protección de los recursos naturales como parte de los bienes económicos.

Sin embargo, en la actualidad y dada la tendencia mundial, el alcance dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, va mucho más allá de la protección de los recursos naturales; en tal sentido, se busca la creación de políticas ambientales de gran impacto para incorporar al país en los estándares y parámetros contenidos en los tratados internacionales y de esa manera buscar, dentro del plano de las relaciones de cooperación, un desarrollo ecológico, social y económicamente sustentable en el uso de los recursos por parte de las grandes empresas para preservar la vida de estas generaciones y no comprometer las generaciones futuras, asegurando a su vez fuentes de trabajo dignos a través del empleo verde.

Es así como en consonancia con la realidad mundial, Venezuela, recoge dentro del texto constitucional, específicamente en los artículos 127, 128, 129, entre otros, como derecho y como deber, proteger y mantener el ambiente; asimismo, propende la protección del equilibrio ecológico y de los bienes jurídicos ambientales como patrimonio común e irrenunciable de la humanidad, bajo la necesidad inminente de mantener un eficaz desarrollo de la seguridad ambiental en las fábricas y grandes complejos industriales para velar por un medio ambiente libre de contaminación a través del empleo verde, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el

clima, la capa de ozono, las especies vivas, gocen de especial protección bajo las premisas del desarrollo sostenible y sustentable.

Es importante destacar que los aspectos constitucionales relativos al ambiente se compaginan directamente con aquellos enunciados establecidos dentro del Plan de la Patria 2013-2019 que hacen alusión a la preservación del ambiente; en ese sentido, es propicio mencionar el Gran Objetivo Histórico No.5, el cual hace referencia a *Contribuir con la Preservación de la vida en el planeta y la salvación de la Especie Humana*, refiriéndose precisamente a que la única manera de la conservación del mismo es a través de la concientización para el cuidado de todas las bondades que nos ofrece el medio ambiente y el planeta en general, en aras de construir e impulsar el modelo económico productivo eco-socialista, basado en una relación armónica entre el hombre y la naturaleza a los efectos de garantizar el uso y aprovechamiento racional, óptimo y sostenible de los recursos naturales, respetando los procesos y ciclos de la naturaleza asegurando la realización de estudios de impacto socio ambiental, previo al desarrollo de proyectos urbanos y socio-productivos, que garanticen el desarrollo tanto sustentable como sostenible en Venezuela a través de una buena política social, entendiéndose por esta, según Montagout (2000:20) “como aquella política relativa a la administración pública de la asistencia, es decir, al desarrollo y dirección de los servicios específicos del Estado y de las autoridades locales en aspectos tales como salud, educación, trabajo, vivienda, asistencia y servicios sociales”.

Se visualiza entonces que en Venezuela las bases legales en las que se pudiera gestar el fortalecimiento del empleo verde se encuentran formalmente concebida, se pudiera proponer que Venezuela replantee su modelo de desarrollo hacia la construcción de una nueva economía que vaya de la mano con las demandas del planeta, contribuyendo a su vez a la erradicación de la pobreza, por lo que, dentro del mismo contexto, se puede proponer como forma de erradicar la pobreza la estructuración de un plan de agricultura y seguridad alimentaria, tomando como base las bondades ofrecidas por el medio ambiente y la naturaleza, sustentándose sobre los principios fundamentales que persiguen eliminar este flagelo, a través de un plan de acción de seguridad alimentaria.

#### **2.4. EMPLEO VERDE BAJO EL ESQUEMA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE. PERSPECTIVAS PARA EL FUTURO**

En aras de buscar alternativas múltiples de producción de bienes y servicios que permitan garantizar la generación de empleos y, al mismo tiempo, la preservación del medio ambiente, se han estructurado alternativas que generen procesos de producción con formas de ocupación enmarcadas en el trabajo decente y en el desarrollo sostenible.

En ese sentido, para Sánchez (2014) el Desarrollo Sostenible (DS) se concibe como un conjunto de procesos orientados a equilibrar el crecimiento económico con la justicia y equidad social y la protección y preservación del ambiente, en función del bienestar de las generaciones actuales y futuras, construyendo los dispositivos políticos, técnicos, institucionales y organizativos que le permitan perdurar en el tiempo. Siendo entonces que, la política de desarrollo sostenible, según Tobasura (2006) surge como consecuencia tanto de un cambio de valores en las relaciones del hombre con la naturaleza como en el cambio del rol del Estado.

De allí que este concepto reposa en tres dimensiones clásicas: la social, la económica y la ambiental:

*La Dimensión Social* busca combatir la pobreza, y una distribución más equitativa de las oportunidades con la aspiración de generar formas solidarias y saludables de redistribución, de allí que el empleo verde se pudiera consolidar a través de la elaboración de un plan de agricultura y seguridad alimentaria, es decir proponer la inversión en la agricultura de cada región con el propósito de llevar a cabo un plan de acción y de aplicación que tenga como propósito la promoción de la agricultura para garantizar la seguridad alimentaria y de esta manera erradicar la pobreza y el hambre a escala mundial, como flagelos que afectan a gran parte del mundo y se constituye en uno de los principios fundamentales de este Movimiento.

Es así como por un lado, se toma conciencia de la existencia de un planeta verde, y por el otro, se da garantía de suministro de alimentación a las familias de escasos recursos, en tanto que se generan puestos de trabajo decentes a través del empleo verde, dando vida con ello a la *Dimensión Económica* que no es que, como señala Sánchez (2010) la generación de trabajos y empleos que acompañen cambios en las maneras de producir, distribuir y consumir ajustados a patrones de sostenibilidad, así como economías, empresas, ciudadanos y gobiernos que revisen las políticas y acuerdos orientados a generar las plataformas suficientes para ello.

En cuanto a la *Dimensión Ambiental* es preciso señalar que la generación de nuevos puestos de trabajo mediante la utilización de recursos naturales será una aspiración en el marco

del enfoque de desarrollo sostenible basado en una economía más limpia que integre la intervención de las bondades que ofrece el ambiente, a través de elementos propios de la naturaleza, como por ejemplo la preservación del océano, en virtud de la importancia que ha tomado el denominado “*concepto de la economía azul*” como una fuerza motora que impulsa la economía de varios países e incluso del mundo en general, en consecuencia se requiere dejar a un lado aquella práctica de las grandes corporaciones o transnacionales al considerar al océano como simple sumidero, sin tomar en cuenta las bondades y potencialidades que éste representa como componente integral de la naturaleza, sobre todo para aquellos que de manera vital dependen del uso sostenible de este recurso natural, que por lo demás es imprescindible para los seres vivos.

Estas dimensiones deben estar presentes en todos los componentes que impliquen toma de decisiones para el emprendimiento de empleos verdes que contribuyan al desarrollo económico y que al mismo tiempo garanticen el fortalecimiento del ecosistema bajo el esquema de un desarrollo sostenible. Por lo que los mandatarios de los diferentes países tienen en sus manos el deber ineludible de contribuir con la disminución de la pobreza y del cambio climático mediante la creación de empleo verde. Es decir, que puede existir una perfecta correspondencia entre el medio ambiente, el combate a la pobreza y la generación de empleo verde enmarcado en el trabajo decente, por lo que los gobernantes deben implementar unidades productivas que apunten procesos sostenibles dentro de marcos regulatorios con la adecuada supervisión de los mismos y la formación ciudadana para la preservación de la vida.

### **III. METODOS.**

El propósito de esta investigación fue analizar el Empleo Verde bajo la Dimensión Social del Desarrollo Sostenible en Venezuela, por ello, estuvo enfocada en la revisión de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), El Plan de la Patria (2013-2019), diferentes criterios doctrinarios, así como por los informes emitidos por la Organización Internacional del Trabajo, para lo cual se llevó a cabo una investigación netamente de tipo Documental; con un diseño no experimental, transeccional; empleando como técnica de recolección de información la observación documental, y como técnica de análisis la hermenéutica jurídica y la exégesis. La investigación a su vez consta de dos partes fundamentales en la primera referida a la introducción y una segunda parte donde se desarrolla el objeto del estudio y sus respectivas conclusiones.

## CONSIDERACIONES FINALES

En torno a este sensible tema es necesario crear una cultura de reflexión, concientización y previsión de las situaciones que pudieran generarse por la conjugación de estas influencias ambientales y es que, si se pierde el norte del aprovechamiento desmedido de estos recursos sin la consideración de algunas medidas de protección y prevención, la existencia no solo de los países, sino de la propia humanidad, pudiera estar amenazada por las consecuencias de nuestros propios actos con ocasión a la devastación del medio ambiente.

En ese sentido, es necesario emprender acciones inmediatas y concretas para los desafíos que enfrenta la humanidad, razón por la cual hay que seguir trabajando en conjunto para desarrollar estrategias globales y cumplir las metas de mitigación de impacto ambiental que se han fijado, así como desplegar ambiciosos esfuerzos de adaptación fundados en el principio de responsabilidades compartidas pero diferencias, que conlleve a mecanismos de financiamientos adicionales y de fácil acceso y que den también respuesta a las pérdidas y daños del cambio climático de manera justa y eficaz. Esta transición hacia la economía verde debe ser integral incrementando los empleos verdes basados en actividades económicas más eficientes, eficaces, sostenibles y decentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Asamblea Nacional Constituyente. **Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial No. 5.453. Caracas, 24 de marzo de 2000.

BOLETÍN INFORMATIVO DEL GOBIERNO DE ESPAÑA (2013) **Análisis y Prospectiva** - Serie Medio Ambiente N° 6 mayo 2013

GALHARDI, R. (2013). **Programa de la OIT en México Empleos Verdes**. Desarrollo del Empleo de la Oficina de Países de la OIT para México y Cuba.

JIMÉNEZ, A (2010). **Los Procesos de Globalización e Integración Económica: Retos y Oportunidades para el Mercadeo Internacional de las Empresas**. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XVI, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 95-113 Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela

MENA, C. (2014) **Comentarios sobre el empleo verde**. Maestría en Gerencia Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UCV

MONTAGUT, T. (2000). **Política Social. Una introducción**. Barcelona, Ariel.

Organización Internacional del Trabajo (2008) **Boletín. “Programa de Empleos Verdes”**. Informe de la OIT.

Presidencia de la República. **Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019**. Caracas, 28 de Septiembre 2013

SÁNCHEZ, Y. (2014) **Trabajo decente y Desarrollo Sostenible. Para bailar se necesitan dos**. Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social, vol. 14, núm. 28, julio-diciembre, 2014, pp. 65-81.

SOMAVIA, J. (2009) **Programa de Empleo Verde. En Boletín de la OIT**. Ginebra-Suiza.

TOBASURA, I. (2006) **La Política Ambiental en los Planes de Desarrollo en Colombia 1990-2006**. Una visión crítica Revista Luna Azul, núm. 22, enero-junio, 2006, pp. 8-19 Universidad de Caldas Manizales, Colombia.

# CAPITAL INTELECTUAL COMO ELEMENTO FORTALECEDOR DE LA IMAGEN Y REPUTACIÓN CORPORATIVAS

9JJGH-109

Carolina Socorro  
Francisco Romero  
Caryuly Rosales

## Resumen

El objetivo del presente artículo es analizar el capital intelectual como elemento fortalecedor de la imagen y reputación corporativas, para lo cual se fundamenta en los autores Imparato (1999), Viloría et al. (2008), Bernárdez (2008), Bordás (2016), Pintado y Sánchez (2013), Carreras et al. (2013), entre otros. Metodológicamente, se cataloga como documental bibliográfico, obteniéndose como reflexión final que el capital intelectual ocurre en resultado de los procesos generadores de conocimiento, gracias a la interacción de sus componentes humano, estructural y relacional, que deben gestionarse coordinadamente para que aporten valor a la empresa al fortalecer la percepción de los diferentes públicos sobre ésta (imagen corporativa) de forma perdurable (reputación), sólo puede ocurrir gracias a una comunicación coherente que genere confianza y credibilidad.

**Palabras clave:** Capital intelectual, imagen corporativa, reputación corporativa.

## Abstract

The objective of this article is to analyze intellectual capital as a strengthening element of corporate image and reputation, for which it is based on the authors Imparato (1999), Viloría et al. (2008), Bernárdez (2008), Bordás (2016), Pintado and Sánchez (2013), Carreras et al. (2013), among others. Methodologically, it is cataloged as a bibliographic documentary, obtaining as a final reflection that intellectual capital occurs as a result of knowledge-generating processes, thanks to the interaction of its human, structural and relational components, which must be coordinated in order to bring value to the company by reinforcing the perception of the different publics about it (corporate image) in a lasting way (reputation), can only happen through a coherent communication that generates trust and credibility.

Key words: Intellectual capital, corporate image, corporate reputation.

\*\*Vicerrector Administrativo UJGH. Maestría: Especialidad en Auditoría. Doctor en Ciencias Gerenciales Posdoctorado en Ciencias Administrativas. Fromero@ujgh.edu.ve Docente UJGH. Docente URBE.

\*\*\*Ingeniero en Computación, Abogada, Msc Telemática, Doctora en Educación, Doctorante Ciencias Políticas Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve.. Docente UJGH. URBE

## **Introducción**

Desde que el hombre primitivo en sus pinturas rupestres comenzó a comunicar sus ideas a otros para beneficiar a la comunidad de la cual formaba parte, o los padres que enseñan a sus hijos intentando evitar que cometan sus mismos errores, se ha estado aprovechando el capital intelectual; sin embargo, en el ámbito empresarial es un concepto relativamente nuevo, que se ha convertido en pilar fundamental del avance organizacional.

Las empresas compiten actualmente en un entorno caracterizado por una economía globalizada, cambios tanto políticos como sociales, así como clientes y/o consumidores cada vez más conocedores y exigentes. Según Imparato (1999, p. 13), el tema del Capital Intelectual ha venido generando mayor atención por parte de líderes de negocios y políticos en las décadas recientes. Expertos en leyes tanto académicos como del área comercial, coinciden en que gran parte del progreso en sus carreras, está constituido por los activos intelectuales que adquieren a lo largo de las mismas.

En este contexto, el conocimiento toma cada vez más importancia pues otorga a la empresa una ventaja comparativa sobre sus competidores. El capital intelectual se refiere a los activos intangibles existentes en la empresa como resultado de los distintos procesos generadores de conocimiento, tanto en la mente de los empleados como aquello que permanece en la organización cuando éstos se marchan, convirtiéndose en fuente primordial de competencias distintivas, las cuales se verán reflejadas en la imagen corporativa, o lo que es lo mismo, la percepción de los diferentes públicos sobre la entidad, la cual debe ser sostenida en el tiempo, catalogándose entonces como reputación corporativa.

En este sentido, los elementos intangibles cumplen un papel relevante en la creación de valor de las empresas; en particular, el Capital Intelectual cumple una función generadora de ventajas competitivas para la organización, pues es un elemento interviniente en la forma como ésta es percibida por los diferentes públicos con los cuales se relaciona. Partiendo de lo anterior, este trabajo tiene como objetivo analizar el capital intelectual como elemento fortalecedor de la imagen y reputación corporativas, para lo cual se presenta una fundamentación teórica, seguida de los aspectos metodológicos, junto con las reflexiones que permiten dar cumplimiento al objetivo planteado.



## **1. Fundamentación teórica**

### **a. Capital intelectual**

El capital intelectual es el resultado de la suma de los conocimientos de todos los integrantes de las organizaciones, el cual otorga a la empresa una ventaja comparativa sobre sus competidores; es decir, las personas poseen conocimientos que proporcionan a la empresa, para influir en los resultados de ésta.

Según Viloria et al. (2008, p.44), aunque se dice que el personal es considerado el principal activo de las empresas, es necesario precisar cómo éste realmente otorgará valor para la compañía, es decir, beneficios futuros a partir de sus competencias, formación y motivación, los cuales a su vez serán generadores de ingresos futuros, además de convertirse en ventajas competitivas ante otras organizaciones. Estos autores añaden que las empresas deben procurar que el valor de cada persona permanezca en la entidad aun cuando la abandone; lo cual implica que este valor se traslade a diferentes áreas, como la cultura, los procesos, la calidad de los productos, las relaciones con los clientes y proveedores, entre otros. Es decir, que el valor de la empresa no reside exclusivamente en el capital humano, sino en un concepto más amplio: Capital intelectual, el cual crea valor y permite diferenciar una compañía de otra.

Por su parte, Miró (2007, p.40) define el capital intelectual como el conocimiento que puede ser convertido en beneficio, es decir, todo aquél considerado útil, o catalogado como clave para la consecución de los objetivos de la organización. En otras palabras, se trata de un conocimiento con valor, es un activo intangible o capital intelectual (pues pertenece al área del conocimiento humano). Para este autor, el capital intelectual es esencial para la organización, por tratarse de la combinación de activos inmateriales que le permiten funcionar.

Para Bernárdez (2008, p.26), el capital intelectual “es el conjunto del conocimiento científico, tecnológico, artístico y comercial, aplicable para la generación de riqueza social, del que dispone un individuo, organización o comunidad”. Partiendo de este planteamiento, el factor diferenciador de las organizaciones que compiten en la economía del conocimiento, no es ya su acceso a materias primas o recursos financieros sino su capacidad de aplicarlos en forma innovadora y eficiente, para la generación de nuevos productos y servicios que respondan en tiempo real o incluso, anticipen una demanda global creciente.

Es importante añadir que Bernárdez (2008, p.39) incorpora los elementos espiritual y cultural, al expresar que el capital intelectual puede ser definido como “aquellos productos, procesos o capacidades generados por la actividad espiritual e intelectual humana y que se transmiten como cultura”. Este autor expone que el capital intelectual está integrado por dos componentes: activo y pasivo. El primero destaca las competencias, el conocimiento, aptitudes, emociones necesarias para dar origen a nuevos conceptos, productos y procesos, mientras que el pasivo indica “los productos generados que se transforman en patrimonio cultural y eventualmente en propiedad intelectual”

Como puede observarse, el capital intelectual es uno de los principales activos intangibles de cualquier empresa, el cual está referido al conocimiento y la experiencia de sus miembros para producir valor, cambiar, optimizar los procesos, ofrecer calidad en sus productos, así como mejorar el servicio a los clientes o proveedores. Con base en los autores citados, se puede inferir además que el capital intelectual también representa todas aquellas competencias, habilidades y aptitudes de los empleados, que llegan a formar parte de la propiedad intelectual y la cultura organizacional, lo cual trae como resultado una corporación altamente competitiva, productiva, con mayor presencia en el mercado y amplio dominio del entorno donde se desenvuelve.

La literatura estudiada resalta la importancia de la aplicabilidad a futuro del conocimiento, para que éste pueda ser considerado capital intelectual, además, estiman necesaria su contribución al logro de los objetivos organizacionales, así como la generación de ingresos y valor a la empresa, a partir de las diferencias que influirán en las elecciones tanto de los clientes como los diversos públicos con los cuales se relacionan.

La importancia del capital intelectual en las organizaciones, para Guthrie et al (1999, citados en Álvarez, 2007), la trascendencia de este activo intangible obedece a cómo se origina, desarrolla y acumula el conocimiento, lo cual genera un valor para la empresa, sobre todo, ante una realidad donde reina la incertidumbre, la competitividad y con necesidades cambiantes.

En este sentido, los avances tecnológicos que ocurren a una velocidad vertiginosa han ocasionado clientes cada día más exigentes y concededores, haciendo más complicado competir y descubrir esos elementos diferenciadores que ya no están relacionados con la materia prima o recursos financieros, sino con la manera como la organización los aprovecha y transmite tanto en su interior como en sus relaciones con el mercado.

En relación con la afirmación anterior, para Bernárdez (2008, p.26), el capital intelectual no se trata únicamente de ideas, productos o servicios tecnológicos, sino las fórmulas o modelos de negocios para hacerlos accesibles a diferentes segmentos y mercados. Asimismo, dada su flexibilidad y bajo costo de recombinación, la producción de capital intelectual se realimenta en la medida en que se difunde y comunica.

La comunicación representa un aspecto fundamental en el concepto de capital intelectual, pues el conocimiento debe trasladarse a las diversas áreas de la organización, pues sólo de esta forma podrá ser proyectado a los públicos externos, quienes se formarán una idea de la empresa a partir la información que reciban de ésta.

### **- Dimensiones del capital intelectual**

Si bien la propiedad intelectual y la tecnología forman parte del capital intelectual, son sólo una parte de éste, pues debe incluirse también los activos intelectuales que crean y aplican el capital intelectual, tales como las competencias individuales del capital humano y las competencias centrales que diferencian la organización. Entonces, según Bernárdez (2008, p.21), “además de las ideas e invenciones de naturaleza tecnológica o científica, el capital intelectual incluye un enorme acervo de ideas y componentes socioculturales, expresadas en las marcas comerciales, las experiencias del cliente, los modelos de negocio y organización, e incluso, las cadenas de valor y ecosistemas que las producen.

Para el presente artículo se desarrolla la clasificación más extendida sobre los componentes del capital intelectual: capital humano, capital intelectual y capital relacional.

**Capital humano:** Bordás (2016) se refiere en este punto a los conocimientos tácitos o explícitos, así como a las destrezas, capacidades, competencias, actitudes y valores de las personas y equipos humanos que trabajan en la empresa. Éste se regenera en el tiempo a través de la capacidad de aprendizaje. Asimismo, Cacheiro (2012) añade que se trata de los conocimientos, habilidades y actitudes útiles para la compañía, aclarando que no es propiedad de la organización, aunque es la base de los otros dos componentes del capital intelectual.

Por su parte, Gan y Berbel (2007, p.105) establecen que el capital humano es “lo que está en la cabeza de los empleados”, e incluyen en esta dimensión las capacidades individuales (indisociables de su portador), conocimientos, destrezas, competencias, polivalencia,

experiencias; así como la motivación, capacidad de razonar y decidir, lealtad. También mencionan el conocimiento explícito o tácito y capacidad de regenerarlo (capacidades de aprovechamiento de la experiencia individual y colectiva), capacidad de aprender, contactos, relaciones, grado de satisfacción, así como la capacidad inventiva, la cual es fuente de innovación y renovación estratégica, la cual es base para la generación de los otros tipos de capital intelectual.

Luego de analizar las definiciones anteriores, se observa que los autores coinciden en que el capital humano pertenece a los trabajadores y es la base para los otros dos componentes del capital intelectual; asimismo, se resalta la importancia de la capacidad de aprendizaje para su regeneración en el tiempo, de manera que pueda ser realmente útil para la empresa.

**Capital estructural:** Bordás (2016) señala que el capital estructural se refiere a los sistemas y protocolos de información y comunicación de la empresa, los procesos de trabajo y rutinas organizativas, las patentes, los sistemas de gestión, entre otros. Se trata del conjunto de conocimientos que permanecen en la empresa al término de la jornada laboral, facilitando los flujos de información en la compañía, lo cual incide positivamente en su eficiencia. Por su parte, Cacheiro (2012) lo define como el conocimiento sistematizado, explicitado, que queda en la empresa al irse la persona.

En este sentido, Gan y Berbel (2007, p.106) añaden que el capital estructural es el resultado de la transformación del capital humano, haciéndolo explícito, sistematizándolo y empleándolo (procesos, procedimientos, tecnología de información y comunicación, propiedad intelectual, patentes, entre otros); éste abarca la infraestructura con la cual se incorpora, capacita y sostiene el capital humano, incluyendo la calidad y alcance de los sistemas informáticos, base de datos, conceptos organizacionales, documentación, propiedad intelectual (patentes, marcas, derechos de autor, diseños, modelos).

A partir de las afirmaciones anteriores, puede señalarse que el capital estructural es el componente del capital intelectual que permanece en la empresa aun cuando el trabajador se retire, pues se refiere a la sistematización del conocimiento adquirido, incorporándolo a las rutinas y procesos de trabajo, haciéndolo explícito para que fluya con mayor facilidad la información, de manera que al emplearlo tenga efectos positivos en la eficiencia de la organización.

**Capital relacional:** Para Bordás (2016), el capital relacional se refiere al valor del conjunto de relaciones que la empresa mantiene con el exterior, como la calidad y sostenibilidad de la base de clientes, junto como su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro, también el conocimiento o relación con proveedores y aliados potenciales, su reputación corporativa y de marca, acceso a los canales de distribución, etc. Con respecto a este punto, Cacheiro (2012) se refiere a las relaciones de la empresa con otros agentes, por lo tanto, no puede ser controlado completamente por la organización.

Por su parte, Gan y Berbel (2007, p.105) añaden que el capital relacional trata de la habilidad para interactuar de forma positiva con la comunidad empresarial y con los clientes. Estos autores resaltan que el capital relacional engloba las interacciones con la comunidad empresarial –estimulación del capital humano y estructural-, incluyendo la identificación y conocimiento del comportamiento de los clientes, así como las relaciones externas y los lazos inter organizativos.

Los autores consultados coinciden al relacionar este componente del capital intelectual con la interacción con los públicos externos, en especial con los clientes o consumidores, pero también con otras organizaciones. Esta dimensión depende de los componentes humano y estructural, pero no puede ser controlada exclusivamente por la organización.

## **b. Imagen corporativa**

Pintado y Sánchez (2013, p.18) definen la imagen corporativa como “una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo”.

Asimismo, Capriotti (2008) se refiere a la imagen corporativa como la construcción mental de una empresa por parte de los públicos, la cual condicionará, en mayor o menor medida, la forma como los individuos se relacionarán y actuarán con la compañía. Asimismo, este autor añade que se trata de la idea global que tienen los públicos sobre sus productos, sus actividades y su conducta. Es el resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización.

Por su parte, Limón (2008, p.49), manifiesta que la imagen corporativa se refiere a “como se percibe una organización. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una organización ‘significa’. Se diseña para ser atractiva al público, de manera que la organización (institución, compañía, empresa) pueda provocar interés en los clientes, consumidores, usuarios, etc., genere riqueza de marca y facilite las ventas”.

Al reflexionar sobre las definiciones presentadas, se evidencia que los autores citados coinciden al referirse a ésta como un concepto de recepción, el cual ocurre en la mente de los públicos como resultado de la información que reciben acerca de la organización; en otras palabras, la imagen corporativa es la percepción de los públicos acerca de la empresa, por lo tanto, dependerá de cada individuo. La imagen corporativa no es controlable por parte de la empresa, pero va a afectar las relaciones de ésta con sus públicos, generando acciones que pueden beneficiar o no la entidad, lo cual dependerá de los deseos, necesidades, expectativas y experiencias de los receptores.

### **c. Reputación corporativa**

Aunque la imagen corporativa es uno de los principales referentes de una empresa, existe un concepto más amplio, aunque más difícil de alcanzar y conservar: La reputación corporativa. Pérez y Salinas (2008, p.32) la definen como “el conjunto de percepciones que tienen de la empresa los diversos grupos de interés (*stakeholders*), tanto internos como externos”, considerándose el resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo. La reputación es entonces la consecuencia de la gestión de la marca, en sus puntos de contacto con diversos grupos de interés, la cual debe atenderse cuidadosamente, pues no es controlable por la empresa, por lo tanto, no puede venderse ni transferirse, a pesar de tratarse de uno de los activos más valiosos con los que puede contarse.

Adicionalmente, Carreras et al. (2013, SP) resaltan que “la marca corporativa es la plataforma de acción para expresar y comunicar esos compromisos o promesas que después la organización deberá cumplir”, por lo tanto, una marca será fuerte, creíble generadora de confianza y de buena reputación para la empresa que la posee mientras no exista disonancia entre las percepciones o expectativas que genera y las experiencias o realidades que entrega. Según estos autores, “la reputación es el resultado final de este proceso cuando se mantiene a lo largo del tiempo”; asimismo, añaden que una buena reputación permite ganar y mantener la

credibilidad en los grupos de interés, lo cual se convierte en la herramienta de gestión para fortalecer la confianza.

Por su parte, Pintado y Sánchez (2013, p.170) establecen que la reputación es la consecuencia de la relación comprometida con los *stakeholders* de la empresa, la cual, junto con la imagen corporativa conforman la percepción pública sobre una compañía. En este sentido, la reputación tiene carácter permanente, es producto del tiempo y aunque aporta valor, puede debilitarse por una mala gestión de la empresa, pues se asocia al comportamiento corporativo. Estos autores resaltan que las acciones que se realizan para lograr una imagen positiva de la organización pueden hacer referencia a los valores que generan reputación de la empresa.

Los especialistas en reputación corporativa coinciden en algunos aspectos fundamentales: en primer lugar, ésta es consecuencia o resultado de una serie de contactos entre una empresa con sus públicos; en segundo lugar, se trata de una percepción sostenida en el tiempo, la cual, a pesar de considerarse de gran valor como herramienta de gestión, se reconoce que no es fácil de alcanzar y mantener, por tratarse de una variable externa a la organización, que se forma en la mente y corazones de los *stakeholders*.

Al analizar los planteamientos anteriores, se desprende una reflexión acerca de la importancia de la coherencia de la empresa entre lo que dice a sus públicos y su actuación ante ellos en los diferentes ámbitos en los cuales se relacionen, pues a partir de esta coherencia se generará y fortalecerá una imagen positiva, y los públicos tanto internos como externos se convertirán en agentes multiplicadores de comentarios positivos sobre la organización, haciéndola más valiosa no sólo desde el punto de vista económico, sino como sujeto que aporta valor a la sociedad.

## **2. Metodología**

Metodológicamente, la presente investigación se considera documental bibliográfica, pues se estudian los postulados teóricos referidos a capital intelectual, reputación e imagen corporativa de las organizaciones, para lo cual se analiza la información con base en la recopilación, análisis crítico e interpretación de documentos alusivos al tema, a partir de lo cual se generan reflexiones acerca de cómo el capital intelectual en las organizaciones constituye un elemento fortalecedor de la imagen y la reputación corporativa de las mismas. En este sentido, Chávez (2007) define los estudios documentales como aquellos realizados a partir de documentos o revisión bibliográfica.

### 3. Resultados

#### ¿Cómo el capital intelectual fortalece la imagen y reputación corporativas?

Actualmente se habla de la importancia de los activos intangibles en el quehacer organizacional, entre los cuales destaca el capital intelectual. Como puede inferirse a partir de la teoría anteriormente expuesta, el éxito de las empresas depende cada día más del conocimiento, así como de la forma de aprovecharlo y compartirlo con el objeto de ganar la preferencia tanto de los clientes como de otros públicos con los cuales se relacionan.

Viloria et al (2008, p.45) no consideran necesario medir con exactitud el valor del capital intelectual, pero sí debe tenerse clara su evolución, integrando consideraciones sobre el conocimiento en los informes financieros, aspecto que no suele ser abordado en la contabilidad de los recursos humanos, lo cual representa ventajas tanto internas como externas. En el aspecto interno, representa un conocimiento para la dirección de la empresa de manera que se manejen los activos que debe gestionar, potenciar aquellos con los que cuenta y mejorar donde se considere débil; las ventajas externas se refieren a que los usuarios dispondrán de información muy útil a efectos de tomar sus decisiones con el menor riesgo posible.

En este sentido, Bordás (2016), al referirse a la reputación corporativa como un elemento del capital relacional, le otorga una importancia creciente al momento de determinar el valor de las empresas, siendo especialmente clave en sectores donde la calidad de los productos y servicios no son fácilmente perceptibles por los clientes potenciales. Así, puede decirse que la reputación corporativa está íntimamente ligada a la gestión de los *stakeholders* o grupos de interés para la empresa (clientes, empleados, proveedores, accionistas, entre otros)

Adicionalmente, los competidores cada vez se diferencian menos en cuanto a materia prima, tecnología, los cuales pueden copiarse con mayor facilidad que la forma como el conocimiento sobre éstos se obtiene, procesa y aprovecha en la organización, esto último se convertirá en su característica diferenciadora, gracias a la cual los públicos externos reconocerán la empresa y la preferirán sobre otras compañías del sector.

En este sentido, Panadero (citado en Matilla, 2009, p. 41) afirma que “la reputación se ve condicionada por todo tipo de factores (capital humano, relaciones comerciales, ética, buen gobierno, capacidad tecnológica, etc.) y la correcta gestión del capital intelectual, que aglutina los



intangibles de las compañías, influye en la percepción y reconocimiento de los *stakeholders* sobre las mismas”.

Partiendo del planteamiento anterior, la imagen y reputación corporativas son conceptos relacionados con la percepción de los públicos de interés, por lo cual, se requiere de una concienzuda gestión del capital intelectual, gracias a la formación, motivación y aprovechamiento de competencias de los trabajadores, pues sólo al comunicar el conocimiento adquirido, éste puede considerarse capital intelectual y generar verdadero valor para la empresa, beneficiando su sostenibilidad y diferenciación.

En este sentido, la comunicación cumple un rol fundamental, pues el capital intelectual se realimenta en la medida que se difunde y se comunica, de modo que de la forma como se transmita la información sobre la organización, sus saberes y haceres, tanto en su interior como en sus relaciones con los públicos externos, dependerá la imagen corporativa, la cual debe entenderse como el objetivo a lograr gracias a la comunicación, y no el mensaje en sí.

Otro aspecto fundamental para que el capital intelectual realmente tenga influencia en la imagen y reputación corporativas es que las actividades relacionadas con éste se complementen entre sí, pues de la sinergia entre los capitales humano, estructural y relacional, dependerá la capacidad del conocimiento de generar valor para la empresa.

Sin embargo, aunque se reconoce la relevancia de la complementariedad entre los componentes del capital intelectual, no puede negarse que el capital relacional es el más vinculado con la imagen y reputación corporativas, pues éste tiene un interés estratégico por incluir las relaciones con los públicos, tanto individuales como organizacionales, es decir, clientes, consumidores, proveedores, comunidad, entre otros sujetos en los cuales se conforma la imagen y reputación de la organización, quienes además serán los encargados de otorgar credibilidad a los mensajes emitidos por la organización, al ser portavoces de comentarios sobre experiencias positivas ante la sociedad.

## **Reflexiones finales**

Aunque el capital intelectual es un concepto relativamente nuevo, se ha convertido en un pilar fundamental del avance organizacional, pues cada día el conocimiento cobra más importancia para las empresas, convirtiéndose en una fuente generadora de ventajas competitivas, las cuales beneficiarán la percepción de los distintos públicos acerca de una entidad.

Es importante establecer que el capital intelectual no es el resultado de una simple suma de los capitales intelectual, estructural y relacional, sino que ocurre gracias a la interrelación entre éstos, con el propósito de incrementar productividad empresarial. Así, el capital intelectual, se convierte cada día más en el principal activo inmaterial de las compañías del tercer milenio, y serán las organizaciones conscientes de esto las que logren permanecer triunfantes en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

En este sentido, en una época, en la cual todo lo que se compra o consume es el resultado de una enorme carga de conocimiento, la nueva economía ha arrojado cambios en la relación entre la empresa y sus clientes, pues resulta impensable hoy en día lanzar un producto al mercado sin realizar un estudio de mercado, para conocer los deseos y necesidades del público, para ofrecerles productos acordes a sus expectativas.

Asimismo, el capital intelectual sólo podrá ser un verdadero factor fortalecedor de la imagen corporativa si se comunica apropiadamente, de manera que pueda ser proyectado a los públicos internos y externos, pues el conocimiento logra su objetivo de aportar valor cuando se comparte y aprovecha en beneficio de la organización.

Finalmente, todo este proceso fortalecerá la reputación corporativa en la medida que la organización mantenga la coherencia entre lo que dice y hace, pues el valor se basa en la confianza y credibilidad, lo cual permite mantener relaciones beneficiosas y perdurables en el tiempo entre la empresa y sus distintos públicos con los cuales se relaciona.

Todo el proceso de obtener, gestionar, compartir y proyectar en conocimiento hará posible que las empresas se adapten a las nuevas exigencias de la sociedad contemporánea, no sólo mejorando su reputación para beneficio propio, sino elevando, satisfaciendo y superando las expectativas de los diferentes públicos, contribuyendo así a la generación de beneficios a la sociedad.

### **Referencias bibliográficas**

- ÁLVAREZ, M. (2007). La información relacionada con los recursos humanos: necesidad, determinantes y efectos. España: Ediciones de la Universidad de Santiago de Compostela.
- BERNÁRDEZ, M. (2008). Capital Intelectual. Creación del valor en la sociedad del conocimiento. Estados Unidos de América: AuthorHouse.

- BORDÁS, M. (2016). **Gestión estratégica del clima laboral**. España: Universidad Experimental Nacional a Distancia UNED Publicaciones. Consultado el 20/08/2017. Disponible en: <https://books.google.co.ve>
- CACHEIRO, M. (2012). **Formación en instituciones y empresas: cómo planificar, elaborar y evaluar un plan de formación**. España: Universidad Experimental Nacional a Distancia UNED Publicaciones. Consultado el 17/08/2017. Disponible en: <https://books.google.co.ve>
- CAPRIOTTI, P. (2008). **Planificación estratégica de la imagen corporativa**. (Tercera edición) España: Editorial Ariel S.A. Tercera edición. Consultado el 20/08/2017. Disponible en: <https://books.google.co.ve>
- CARRERAS, E; ALLOZA, A; CARRERAS, A. (2103). **Reputación corporativa**. España: LID Editorial empresarial. Consultado el 12/08/2017. Disponible en: <https://books.google.co.ve>
- CHÁVEZ, N. (2007). **Introducción a la investigación educativa**. Venezuela: Editorial Gráficas, S.A.
- GAN, F; BERBEL, G. (2007). **Manual de recursos humanos. Diez programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales**. España: Editorial UOC. Consultado el 25/08/2017. Disponible en: <https://books.google.co.ve>
- IMPARATO, Nicholas (1999). **Capital para nuestro tiempo (Capital for our Time): Retos Económicos, Legales y de Gestion del Capital Intelectual**. Hoover Institution Press. Estados Unidos de America
- LIMÓN, M. (2008). **Imagen corporativa. Estrategia organizacional de comunicación global**. México: Editorial Trillas.
- MATILLA, K. (2009). **Conceptos fundamentales en la planificación estratégica de las relaciones públicas**. España: Editorial UOC.
- MIRÓ, C. (2007). **Innovación. MDI: Modelo de Dirección para la innovación**. Colección EOI Empresa. Consultado el 22/08/17. Disponible en: <https://books.google.co.ve>
- PÉREZ, C; SALINAS, G. (2008). **Valoración y evaluación de marcas. Medir para crear valor**. España: Ediciones DEUSTO.
- PINTADO, M; SÁNCHEZ, J. (2013). **Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial**. (Segunda edición). España: Editorial ESIC.
- VILORIA, G; NEVADO, D; LÓPEZ, V. (2008). **Medición y valoración del capital intelectual**. Colección EOI Empresas. Consultado el: 20/08/2017. Disponible en: [https://books.google.co.ve/books?id=eS9qa9wKYxYC&dq=capital+intelectual&source=gb\\_s\\_navlinks\\_s](https://books.google.co.ve/books?id=eS9qa9wKYxYC&dq=capital+intelectual&source=gb_s_navlinks_s)

# TEORÍAS DEL CAOS: COMPORTAMIENTO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN

Caryuly Rosales \* Francisco Romero \*\* Nereida Rada\*\*\*

9JJGH-116

Resumen

La investigación tuvo por objetivo analizar teoría del caos en el comportamiento humano en la organización, se fundamentó en autores como Garrido (2007). Almarza, F. (2017), Bruzco, M. L. (2012). El tipo de investigación utilizada fue documental, realizándose selección de información en referencias bibliográficas para analizar e interpretar sus aportes e interrelacionar. El enfoque tradicional de la gerencia pone énfasis sobre el control, orden y los hechos previsibles; dentro de este, los eventos no controlables, el desorden, la incertidumbre y el caos, han sido considerados adversos a la noción de organización, por lo tanto, deben ser eliminados de la empresa, una organización manejada en forma caótica, estará en un estado de revolución permanente.

Palabras clave: Teoría de caos, comportamiento humano, comunidad universitaria

## THEORIES OF CHAOS: HUMAN BEHAVIOR IN THE ORGANIZATION

### Abstract

The objective of the research was to analyze the theory of chaos in human behavior in the organization, based on authors such as Garrido (2007). Almarza, F. (2017), Bruzco, M. L. (2012). The type of research used was documentary, selecting information in bibliographic references to analyze and interpret their contributions and interrelate. The traditional management approach emphasizes control, order and foreseeable events; within this, non-controllable events, disorder, uncertainty and chaos, have been considered adverse to the notion of organization, therefore, should be eliminated from the company, an organization managed in a chaotic manner, will be in a state of permanent revolution

Keywords: Chaos theory, human behavior, university community

\*TSU en Informática. Ing. Computación. Abogada, Msc Telemática. Doctora en Educación, PEI Nivel B. Docente UJGH de pregrado. Docente URBE de pregrado y posgrado. Investigadora CICSA

\*\*Lcdo Contaduría Pública. Especialista, Doctor en Ciencias Gerenciales PEI Nivel A. Docente UJGH de pregrado. Docente URBE posgrado. Investigador CICSA. ViceRector Administrativo UJGH

\*\*\*Sociólogo, Doctora en Investigación. Docente URBE

## Introducción

En las últimas décadas investigadores, físicos, químicos, matemáticos, biólogos, economistas, entre otros han creado una nueva visión para entender y asumir el desarrollo de la complejidad de la naturaleza humana y los diversos fenómenos de la ciencia. Por lo tanto, se considera que caos y complejidad estructuran una nueva corriente para encontrar lineamientos de orden donde se observan conductas o procedimientos errados, aleatorios siendo impredecibles el nivel de desarrollo considerando el tiempo.

El estudio realizado sobre los fundamentos de la teoría del caos y la teoría de la complejidad son la base fundamental en el desarrollo de esta investigación, se determina la aplicabilidad de estos en las organizaciones y sistemas desde el paradigma actual del comportamiento humano no lineal; a partir de la visión del desorden armónico como la nueva tendencia de la cultura que conlleva a grandes y exitosos cambios

El trabajo expuesto presenta la conexión en los conceptos de la teoría del Caos y la teoría de la complejidad, debido a que es consecuente una de otra en los agentes y factores que determinan el modelo en las organizaciones. Esta particularidad por tanto, genera conductas y/o procesos observables e impredecibles de crecimiento en las organizaciones.

En tal sentido complejidad indica, una forma de comportamiento, un conjunto de características identificables en la mayoría de los sistemas de la naturaleza incluyendo a las organizaciones y sus procesos. De allí este trabajo demuestra un conjunto de sistemas complejos que responden a reglas naturales que influyen en el comportamiento y reglas complejas que le permiten

La teoría del caos y complejidad proclive a la aparición de nuevas perspectivas en el entendimiento del fenómeno organizativo en los sistemas no lineales o sistemas irregulares; intrínsecos en la dinámica del desarrollo en la vida cotidiana. De acuerdo con esto, al igual que en la década de los 60, el concepto de sistema abierto presumió un cambio de paradigma en la teoría organizativa, en este traspaso afloran una serie de conceptos vinculados llamando a un nuevo cambio de modelo o, en el peor de los casos, a la inclusión de una forma más de concebir las organizaciones, de una nueva metáfora.

El concepto de caos a menudo puede generar una idea negativa, una visión de desorden en donde las cosas no funcionan bien, en un mundo en donde lo establecido y lo correcto

es precisamente el orden. Si se considera el prototipo de organización de referencia, en la cual siempre se ha crecido bajo el paradigma del orden, entonces es realmente caótico, pensar que el orden es un desorden armonioso

Desarrollo

### **Fundamentación teórica:**

#### **Acepciones epistemológicas de la teoría del caos**

##### **Cuestiones epistemológicas**

En la vida cotidiana, la palabra caos se confunde con desorden, anarquía, desorganización. Sin embargo, en la ciencia se ha estudiado este fenómeno y reconocido la importancia para la formación de organizaciones o sistemas complejos. El orden en un sistema viene dado por la cantidad de estados posible de ese sistema, mientras más estados posibles posea, más desordenado es.

Sin duda alguna, hay diversidad de criterios que permitan fundamentar epistemológicamente el origen y definición de la teoría del caos, por lo que su origen es producto de una serie de acontecimientos científico, del resultado de acciones creados por el individuo en particular o en colectivo de la sociedad; en la era moderna se remonta a Rudolf Clausius quien introduce el concepto de entropía y se nutre de diferentes hallazgos científicos en la física, biología e información; pero es Edward Lorenz, que en forma definitiva le da el impulso a esta teoría.

Si se contempla el surgimiento de la teoría del caos para Cambridge University Press, (1989) este data de los años 60, donde el matemático francés Henri Poincaré fue pionero en algunos estudios, luego Eduard Lorenz, quien estaba realizando un trabajo sobre modelos simples del clima de la Tierra en el Instituto de Tecnología de Massachussets a comienzo de los 60, dio un paso clave a esta teoría. Utilizó una computadora y un simple conjunto de ecuaciones deterministas para probar y entender algo sobre clima. El advenimiento en el uso de computadoras veloces después de la Segunda Guerra Mundial fue, y sigue siendo, vital en el desarrollo conjunto de la teoría del caos.

La palabra “Caos” para Ramírez (2010) puede evocar una gran cantidad de imágenes en la mente, las dos primeras acepciones que aparecen en el Diccionario de la Lengua Española, editado por la Real Academia Española: “Caos”, del latín “chaos”, a) Estado amorfo e indefinido que se supone anterior a la ordenación del cosmos, b) Confusión, desorden. La tercera acepción probablemente sea evocada sólo por aquéllos cuyas actividades profesionales, o predilección por las lecturas sobre ciencia y tecnología, los hayan conducido al estudio de los fenómenos matemáticos que cobraron gran relevancia en la segunda mitad del siglo pasado: c) Comportamiento aparentemente errático e impredecible de algunos sistemas dinámicos, aunque su formulación matemática sea en un principio determinista.

Parker y Stacey (2017), señalan que desde que los hombres comenzaron a indagar en busca del sentido de la vida, han intentado precisar cuánto de lo que les ocurre es consecuencia de sus elecciones y cuánto está determinado por factores que escapan a su control como individuos y sociedad, estos precursores le llamaron la teoría de caos, por que el individuo es responsable de sus acciones en lo personal y su comportamiento ante la sociedad.

Ante estas concepciones se presenta para el siguiente estudio la teoría del caos del comportamiento humano en la En lo que respecta la teoría del caos para la presente investigación estaría asociada a la comprensión del individuo en la organización, como sistema organizado y complejo, además del estudio del cómo está estructurado y organizada para atender la diversidad de situaciones presente, que muchas veces parecieran un total desorden por los caos que se generan, y ahí donde entra en juego la teoría del caos para transpolar del desastre al orden.

### **Paradigmas de la teoría del caos en las organizaciones**

Garrido (2007), la teoría del caos surge de la comprensión de la necesidad de explicar la dinámica de los sistemas complejos; expone que es una ciencia interdisciplinaria, tiene su campo de acción en la dinámica no lineal, la termodinámica irreversible, la meteorología, las organizaciones y la epidemiología, entre otros.

Por ende, en la continuidad investigativa del autor citado manifiesta que existe un paradigma newtoniano, adecuado para el estudio de sistemas lineales, ejemplo en su analogía el

sistema solar, pero cuando se introducen pequeñas perturbaciones (como la atracción lunar) estos sistemas entran en un estado de no equilibrio y deben ser considerados como sistemas no lineales para su estudio.

En la misma investigación de Garrido (2007), manifiesta que fue Henri Poincaré quien demostró que el problema no podía ser resuelto por ecuaciones lineales (paradigma newtoniano) porque el sistema era no lineal, eran los inicios de la ciencia del caos, Al respecto Hayles (2000) manifiesta:

Todo empezó con la luna. Si la Tierra hubiera podido girar sola alrededor del Sol, sin verse perturbada por las complicaciones que el campo gravitatorio de la luna introdujo en su órbita, las ecuaciones de los movimientos de los planetas de Newton habrían funcionado muy bien. Pero cuando la luna entró en escena, la situación se tornó demasiado compleja como para que la mera dinámica la explicara. La luna atraía a la tierra causando perturbaciones a la órbita terrestre, lo que modificaba la distancia entre la Tierra y el Sol, lo que a su vez alteraba la órbita de la luna alrededor de la tierra; y eso significaba que la base original para los cálculos había cambiado y era necesario empezar otra vez desde el principio (p. 19).

Con referente a este proceso investigativo la Teoría del Caos representa un nuevo paradigma científico; cada vez se busca su aplicabilidad en diferentes áreas; entre estas psicológicas, organizacionales, físicas e ingeniería; de manifiesto a la investigación orientada al comportamiento humano en la comunidad universitaria se debe modelar la teoría del caos desde la perspectiva de la organización, se fundamenta en una fuerte matriz epistémica y su concepto tiene aplicabilidad en la dinámica organizacional.

La organización, como sistema abierto, está constantemente en un intercambio o interacción con el medio externo, tradicionalmente se ha manejado la teoría organizacional desde una perspectiva newtoniana-cartesiana, mecanicista, predecible, sin comprender que la organización es un sistema caótico, turbulento, complejo, por ende, dinámico donde existe una gran inestabilidad; en consecuencia estas características permiten potenciar a la organización mejorar su capacidad de adaptación, sobre todo de aquellos eventos internos y externos presentes que afectan el comportamiento del individuo.



Las organizaciones, desde la perspectiva de la Teoría del Caos, poseen estructuras simétricas, compuesta por departamentos con características comunes, entre estas comparten un jefe, asistente, empleados, objetivos, misión y visión, planes estratégicos, aprendizaje organizacional, redes de comunicación, relaciones informales, tiene un punto de acoplamiento representado en los flujogramas, manuales de funcionamiento, organigramas, mapas estratégicos,

Aunado a la composición de una estructura organizativa y su filosofía de gestión tiene como constitución fundamental el capital humano, integrado por individuos con un nivel de complejidad particular, con características disímiles. Cada individuo como sistema posee una inestabilidad debido a diferentes causas, mencionándose entre ellas el estado de ánimo, motivación, emociones y valores, que proporcionan un número de estados hipotéticamente infinito. A su vez esa inestabilidad individual da origen a la inestabilidad general del sistema organizacional. Cualquier cambio en las condiciones iniciales individuales afecta al resto del sistema, he allí la relación de la teoría del caos en el comportamiento humano en las organizaciones.

### **Implicaciones de la teoría del caos**

Para Cornejo (2014), citado por Fuentes (2015), las organizaciones han evolucionado y reconfigurado, adaptándose a las situaciones cambiantes del entorno; esto ha permitido pasar a incrementar su calidad, productividad y velocidad de adaptación. No obstante, en el ambiente educativo las organizaciones se han quedado atrás, ese proceso pensante no ha hecho posible lograr los cambios dentro de las instituciones para mejorar la organización, por ende, el comportamiento del individuo en ellas.

Por otro lado, la cultura organizacional se ha enriquecido a lo largo de su evolución con mitos y creencias; misma que se ha fortalecido y ha creado una propia visión interna del estado ideal de la organización. Muchas herramientas han probado poca efectividad cuando se enfrentan a estas enfermedades organizacionales, impidiendo la implantación de cambios de forma y fondo en las instituciones para su propio beneficio y adaptabilidad. Esto ha conducido que dentro de las mismas se requiera de un cambio de mentalidad, para provocar acciones hacia nuevos modelos mentales de la organización.

De ahí la importancia de considerar la Teoría del caos, actualmente las organizaciones, deben contar con teorías sólidas para comprender, modelar, intervenir y predecir el comportamiento de fenómenos complejos, donde las relaciones entre sus elementos sobrepasan la capacidad de entendimiento, por ende de intervención, para confrontar situaciones de alta complejidad y de rápida velocidad de respuesta. De aquí que, el crecimiento demanda gran cantidad de recursos de diferente naturaleza y no siempre se cuenta con estos; según Cornejo (2014) citado por Fuentes (2015), a esta situación se le conoce como compleja.

Desde la perspectiva que ofrecen las ciencias administrativas y gerenciales en recurso humano el escenario organizacional implica, entre otros aspectos, reconocer la existencia del orden y del caos.; aunque existe la confusión de ser dos conceptos contradictorios, definitivamente no lo son, caos no significa desorden ni comportamiento aleatorio, significa que la naturaleza no se puede controlar; lo que implica el desarrollo de la creatividad para acercarse a ella a través de un acto sublime en la búsqueda de una vida en armonía. Bruzco (2012), citado por Fuentes (2015).

El caos se reconoce cuando se revela evidencia de la existencia de sistemas complejos bajo condiciones de no linealidad que tienen, entre otras propiedades, un proceder ordenado y razonable, puesto de manifiesto en el entrelazamiento de partes, originando un conjunto intricado difícil de expresar y representar como la suma de esas partes, siendo posible en algunas situaciones obtener soluciones, mientras que en otras sus descriptores no se pueden reducir.

Con lo anterior, en referencia a los aportes de diversos autores se puede afirmar que las organizaciones son sistemas complejos y caóticos, caracterizados por su transitividad, periodicidad de su comportamiento y la alta sensibilidad a las condiciones iniciales, característica ésta esencial del efecto mariposa, porque cualquier cambio, en el comportamiento del individuo en la organización por muy pequeño que sea, pueden ser imperceptibles, de manera que los intentos por reproducir las condiciones iniciales son fallidos, generan dentro de la organización pérdida de información en cada recorrido

## **Metodología**

La presente investigación es de tipo documental por cuanto recoge, analiza e interpreta información recabada de fuentes escritas, sean bibliográficas, Arias (2006), afirma que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios obtenidos y registrados por otros investigadores de fuentes documentales, audiovisuales o electrónicas. Por su parte Finol y Nava (2008), señalan que las investigaciones documentales se apoyan en el análisis de las fuentes escritas para extraer conclusiones científicas sobre la temática analizada.

## **Conclusiones**

El enfoque tradicional de la gerencia pone énfasis sobre el control, orden y los hechos previsible; dentro de este enfoque, los eventos no controlables, el desorden, la incertidumbre y el caos, han sido considerados adversos a la noción de organización, por lo tanto, deben ser eliminados de la empresa. Frente a este enfoque, autores como Fuentes (2015), afirman que el caos y el desorden son propiedades intrínsecas a la organización y que las perturbaciones que sufren las organizaciones, ante las cuales luchan los directivos, son realmente oportunidades de creación. Es decir, una organización manejada en forma caótica, estará en un estado de revolución permanente.

Contrario al enfoque de orden, control y previsión, la teoría del caos sugiere que los acontecimientos son impredecibles, las irregularidades son una propiedad fundamental de las organizaciones, donde pequeñas perturbaciones pueden tener grandes efectos (dependencia sensitiva en condiciones iniciales) y donde el grado de desorden es alto (entropía positiva). Por lo tanto, el individuo en las organizaciones no puede basarse en sistemas, reglas y procedimientos sino que deben prepararse para adaptarse a lo nuevo de manera continua y atrapar oportunidades.

La teoría del caos trata de entender la relación entre el orden y el desorden. De esta forma es posible del orden llegar al caos y del caos alcanzar el orden Almarza, (2017). En el primer caso (orden -caos), el sistema pasa de un periodo de uniformidad a ciclos de oscilación,

turbulencia y caos hasta organizarse a sí misma (caos - orden) por medio del "atractor extraño que absorbe el estatus final de orden del sistema.

Este estatus final no es estático, es un proceso dinámico que se organiza a sí mismo; corresponde al punto más alto de cambio de información, donde ocurre la creatividad, la innovación y el desarrollo del sistema. Cornejo (2004) citado por Fuentes (2015), proponen una ruta para llegar a ese punto de máximo desarrollo a través de la definición del conjunto de valores, así mismo proponen una serie de condiciones para la adaptación en ambientes turbulentos, estas son:

- Alcanzar metas y principios compartidos
- Generar confianza en el manejo de la incertidumbre
- Trabajar con flexibilidad
- Explorar situaciones caóticas para desarrollar la creatividad y la innovación
- Simplificar reglas y estructuras
- Auto-organización
- Estimular la participación y colaboración
- Crear responsabilidad social
- Crear alta calidad de relaciones interpersonales
- Cumplir con bienestar aspectos éticos y emocionales

Tradicionalmente, la mayor preocupación de las empresas consiste en cómo asignar su activo principal: el capital, su inversión con espera de un retorno proporcionalmente aceptado. No obstante, hoy el conocimiento reemplaza al capital y pasa a ser el recurso crítico de la empresa, esto. Significa que paso a un segundo plano el capital, dejando a prioridad el recurso humano,

invertir en el en su formación, conocimiento. Por eso, la dirección de la empresa se enfrenta al reto de crear una organización que pueda construir procesos para generar, integrar y apalancar los recursos más importantes, sus conocimientos y capacidades.

Efectuado el análisis documental fundamentado en las fuentes bibliográficas, se concluyó que la teoría del caos y la teoría de la complejidad han determinado que el desorden, las alteraciones y conflictos vienen dados por las características propias de la complejidad que desarrollan sistemas en su continuo comportamiento dentro de las organizaciones.

El caos y el desorden son propiedades intrínsecas a la organización y las perturbaciones que sufren las organizaciones son realmente oportunidades de creación como medio para trascender sus límites. La no linealidad del comportamiento humano, es la manifestación de la complejidad de los sistemas que la conforman. Por otro lado, el comportamiento complejo de los sistemas genera dentro de los lineamientos tradicionales de orden y estados de caos

La auto-organización es esencialmente creación de información, desde esta perspectiva, el proceso se realiza a través del caos y la fluctuación, esta entra en cooperación con la organización para formar un nuevo orden, así la información creada y acumulada en ese proceso se transforma en conocimiento. El papel de la organización en el proceso de aprendizaje es el de proveer el contexto apropiado para desarrollar y difundir el conocimiento; además de adquirir información, manejar con creatividad sus recursos y procesos, adaptarse de manera oportuna a los cambios del ambiente, comprometerse con el aprendizaje

## **Referencias Bibliográficas**

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Venezuela.

Almarza, F. (/2017). La Teoría del Caos. Modelo de interpretación epistémica e instrumento de solución: reconciliación entre ciencias y humanidades. Caracas Venezuela,; Tesis. Universidad Central de Venezuela.

Bruzco, M. L. (2012). El efecto mariposa y sus implicaciones estratégicas en el contexto organizacional. Revista Ciencias Estratégicas, Medellín Colombia, ISSN 1794 – 8347.

Fuentes, G. D. (2015). Modelo de Planificación aplicando la Teoría del caos y la complejidad en instituciones de educación superior. México universidad politécnica de Cataluña.

Garrido, J. (2007). Modelo organizacional inteligente para la coevaluación deportiva del estado Lara desde la perspectiva de la teoría del caos. Lara.

Parker D., S. R. (20/01/2017). Caos, administración y economía, las implicaciones de un pensamiento no lineal. ARGENTINA.

Ramírez Tachiquín, M. P. (2010). Teoría del Caos: una visión de su historia y actualidad. Mexico: Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, vol. 9, núm. 34, julio-diciembre, 2010, pp.

Hayles, N.K. (2000). La Evolución del Caos. España: Editorial Gedisa.

Cambridge University Press, (1989), Ian Stewart opcit, James Gleick opcit, Joseph Ford What is chaos that we should be mindful of it? in The New Physics, las series en New Scientist - opcit- y referencias de todo esto y para más detalles de lo que se discutió en el texto

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 4.  
ÁREA DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
SOCIALES**

**ESTRATEGIAS  
GERENCIALES**

# CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LÍNEAS AÉREAS COMERCIALES VENEZOLANAS

Luis Miguel Blanco Urdaneta\* Francis Andrea Lugo Riera\*\*

9JJGH-12

Resumen

La investigación tuvo como objeto evaluar la calidad de servicio y satisfacción del cliente de Líneas Aéreas Comerciales Venezolanas. Tomando aportes de Zeithaml, Parasunam, Berry (1998), Kotler (2003), Arellano (2004), Armstrong (2008) y Keller (2006). La investigación fue descriptiva, de campo, correlacional, no experimental transeccional. La población tres (3) empresas aeronáuticas. La técnica encuestas, con 34 ítems con cinco (5) alternativas, validado por tres (3) expertos y con confiabilidad de Calidad de Servicio de 0.947 y para Satisfacción del Cliente 0.826 usando estadística descriptiva. Se concluye que la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía se cumplen de manera buena y la calidad de servicio resultó Buena. Se recomienda capacitar al personal

**Palabras clave:** calidad, cliente, satisfacción

## QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION ON VENEZUELAN COMMERCIAL AIRLINES

**Abstract**

The purpose of the research was to evaluate the quality of service and customer satisfaction of Venezuelan Commercial Air Lines. Taking contributions from Zeithaml, Parasunam, Berry (1998), Kotler (2003), Arellano (2004), Armstrong (2008) and Keller (2006). The research was descriptive, field, correlational, non-experimental transeccional. The population three (3) aeronautical companies. The survey technique, with 34 items with five (5) alternatives, validated by three (3) experts and with Service Quality reliability of 0.947 and for Customer Satisfaction 0.826 using descriptive statistics. It is concluded that reliability, security, responsiveness and empathy are met in a good way and the quality of service was good. It is recommended to train staff

**Keywords:** quality, customer, satisfaction

\* Doctorante en el Programa de Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Administración de Empresas (URU). Ing. Industrial (LUZ). luisblanco5@gmail.com

\*\* Doctorante en el Programa de Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Ing. Mecánica (LUZ). francisandrealugo@gmail.com



## Introducción

Este artículo está enmarcado en la calidad de servicio y satisfacción del cliente, en el eje transversal de administración de empresas, la calidad se ha convertido en un arma estratégica en el mercado global, pues permite a una compañía diferenciarse de sus competidores a través de su distinción ante los demás unido a los servicios de opción al cliente cuyo propósito es ofrecer productos y servicios acordes a los requerimientos del cliente. Toda organización debe tener presente que cuando los clientes no pueden obtener lo deseado o esperado, se irán de una empresa a otra hasta lograr satisfacer sus necesidades.

Como es de saber el sector aeronáutico a nivel mundial ha venido tomando un crecimiento en la última década, por lo cual se ha visto la necesidad de aumentar varios aspectos como lo son la apertura de rutas nuevas y los servicios postventa, lo que trae consigo la apertura de líneas aéreas nuevas y alianzas con los fabricantes de aviones para satisfacer todas las expectativas de los usuarios. América Latina avanza satisfactoriamente en cuanto a calidad de servicio se refiere, ya que se toman factores inherentes directamente a satisfacer primordialmente la necesidad básica de los clientes, para eso se aplican teorías o investigaciones que conllevan a generar fidelidad por parte de los clientes, lo que se traduce en rentabilidad, ya que según la teoría de un cliente satisfecho atrae a tres clientes más.

Por eso, las empresas más importantes del continente se han dado cuenta de estos factores antes mencionados, por lo que han hecho fusiones con empresas similares en distintos países como casos de Avianca, Taca y Lan, para así poder competir con un gigante de Latino América como lo es Copa Airlines y dar mejor calidad de servicio abarcando mercados nuevos, pero de igual manera existen mercados en el continente que no han sido satisfechos, ni explotados y mucho menos tomado en cuenta la opinión del cliente externo que es de gran importancia, como en casos puntuales lo es Venezuela.

En el país existe una problemática en el mundo aeronáutico, ya que a pesar de un número significativo de aerolíneas comerciales, estas no cumplen con las necesidades ni las exigencias del mercado o usuarios actuales, esto se podría adjudicar a varias causales, como lo son, la flota excesivamente vieja con la que operan las líneas aéreas, las fallas estructurales en los diferentes aeropuertos, la falta de inversión y el control cambiario. Es por eso que esta investigación busca encontrar y demostrar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, de igual manera busca conseguir datos estadísticos y empíricos que demuestren la

necesidad del cliente, lo que el usuario está solicitando al momento de necesitar el servicio del sector aeronáutico y demostrar con hechos y estudios reales, el atraso que existe en Venezuela en referencia a otros países las decadenancias que tienen las aerolíneas comerciales que prestan servicio en Venezuela, específicamente en el estado Zulia.

## **Desarrollo**

### **(a) Fundamentación teórica**

#### **Calidad de Servicio**

Kotler y Armstrong (2008), definen la calidad como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 64). Esta definición de calidad está claramente centrada en el consumidor, el autor destaca un conjunto de necesidades, requisitos y expectativas de los clientes y que la empresa debe proporcionar calidad a su producto, así mismo, el servicio tiene que superar las expectativas de los clientes.

Así mismo, Zeithalm y Bitner (2009), enfatizan que la calidad de servicio está dada por las valoraciones que hace el cliente en base a sus percepciones con respecto a múltiples factores como: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. Por otra parte Berlinches (2005), define la calidad de servicio como “las características, actos e información que aumentan la capacidad del cliente para materializar el valor potencial de un servicio” (p. 51). Dentro de las aerolíneas comerciales Venezolanas debe tener características, actos que aumenten la capacidad del cliente para realizar el valor potencial de un servicio esencial

La percepción de la calidad de servicio varía según el cliente y no es la misma para el comprador que para el proveedor. De allí la importancia de la percepción de los clientes sobre el servicio. La calidad del servicio es definitivamente determinada por los clientes ya que son sus expectativas las que cuentan. Así mismo esta es evaluada en tres (3) factores de desempeño, atención y costo. Para efecto de esta investigación se tomara el método SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2005), puesto que se persigue determinar la calidad de servicios en las en las líneas aéreas comerciales venezolanas que prestan servicio en el aeropuerto internacional La Chinita, Edo. Zulia, considerando las diferentes características, actos e información que aumenten la capacidad del cliente para materializar el valor potencial del servicio que estas prestan.

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad, basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que se define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Existen ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: a) Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio, b) Necesidades personales, c) Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, d) Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas. Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

En cuanto a la Fiabilidad, es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera a confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Para Salvador (2008), refieren que la fiabilidad se encuentra incluida en la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. La idea detrás de la fiabilidad (confiabilidad) es importante porque los resultados deben ser más que un simple valor encontrado y tienen que ser intrínsecamente repetible, lo cual es medido a través de la confiabilidad.

Asimismo, Seguridad, es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible; seguridad implica credibilidad, Dolores, Díaz y Cabrera (2008), opinan que la seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad; esto significa, que no

solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido. Se puede inferir que la seguridad es la competencia y cortesía del personal del servicio que se ofrece, infundiendo confianza en sus clientes.

Del mismo modo, capacidad de respuesta, se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de ese punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo. Albrecht (2007), refiere la calidad de la respuesta radica en la calidad de servicio. Si el cliente recibe calidad en las respuestas, que no forzosamente por eso satisfacción a sus demandas, se sentirá bien atendido y por lo tanto valorará positivamente la calidad del servicio que recibe. Al sentirse atendido se siente valorado, y tiene la sensación que se le está ocupando de él.

La Empatía, significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada; no es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características, necesidades personales y sus requerimientos específicos. La empatía también implica interacción humana, para establecer un contacto entre la organización y el cliente, establecer una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. Según Goleman (2006), la empatía la define como aquella habilidad que posee un individuo de inferir en los sentimientos de otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

A la vez, Elementos Tangibles, Zeithaml, et al. (2007), lo define como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de la comunicación, todos aquellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad. Es frecuente que las empresas utilicen los elementos tangibles con el fin de realizar su imagen, proporcionar continuidad e indicar la calidad a los clientes, la mayoría de las empresas combinan los elementos tangibles con otro indicador para crear una estrategia de calidad de servicio para la empresa.

De igual forma, la percepción, es de suma importancia entender la percepción de los clientes, pues en base a estos criterios la realidad objetiva es interpretada por el perceptor de manera

individual, muy particular como subjetiva lo que implica la situación en cuanto a la prestación de servicio. Kottler y Armstrong (2008), definen el término percepción como el proceso mediante el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información como el objeto de formarse una imagen sensata del mundo. Igualmente añade a esto también que la percepción aumenta o se fortalece conforme se enriquece la experiencia y la cultura del sujeto, es decir, el individuo aprende continuamente a interpretar sensaciones o refuerza la interpretación que tenía de ellos.

En cuanto a la Percepción del Producto y/o Servicio, Lamb, Hair y Mc Daniel (2008), el término producto se refiere a un conjunto de atributos, tangibles e intangibles, que la firma ofrece. El producto y/o servicio incluye no solo la unidad física, sino también empaque, garantía, servicio posterior a la venta, imagen de la empresa, valor y otros factores más. Los productos de servicio son reputación, imagen, experiencia así como el ambiente físico.

De igual manera, la Percepción del Precio, Hiebing y Cooper (2005), el precio, expone es lo que un comprador da a cambio para obtener un producto o servicio, el precio tiene una importancia crucial, pues toda la promoción debe estar coordinada con sumo cuidado con respecto a la estrategia del precio, debido a que esta representa una importante arma competitiva y resulta fundamental para a organización como un todo, porque el precio multiplicado por el número de unidades vendidas es igual al ingreso total de la empresa.

La percepción de la Publicidad, según Lamb, et al. (2008), se refiere al papel de la publicidad, consiste en fomentar intercambios mutuamente satisfactorios con los mercados metas mediante información, educación, persuasión y recuerdo de los beneficios de una compañía, producto o servicio. Así, la publicidad exterior, en soportes tales como vallas, marquesinas de paradas de autobuses, entre otros, debe ser mucho más agresiva y más impactante, ya que tiene que seducir al primer golpe de vista; esto es porque el individuo no tiene tiempo de fijarse ni de percibir todos los detalles. Sin embargo, un anuncio en una revista, ofrece la posibilidad de informar sobre el producto o servicio.

Siguiendo con el mismo tema, Percepción de la Plaza, Lamb, et al. (2005), refiere que la plaza se aplica para hacer que los productos se hayan a disposición en el momento y el lugar que los consumidores lo deseen. Por parte de esta "P" de plaza es la distribución física, que se refiere a todas las actividades de negocios relacionadas con el almacenamiento, transporte, entre otros. La meta de la distribución es tener la certeza de que los productos llegan en condiciones de uso a los lugares designados, cuando se necesiten.

## **Satisfacción del cliente**

Para Acevedo y Pomeranz (2010), la satisfacción es vista como la búsqueda del aseguramiento de la percepción positiva de la marca mediante la comunicación sistemática con la base de los clientes que, a su vez, influyen en el resultado de la relación. La satisfacción implica tener paciencia, escuchar con atención y preguntar, si algo no quedo claro, para que una vez que se comprenda el problema y/o se identifique la necesidad del cliente pueda buscarse la solución más efectiva y adecuada.

Por su parte Piter y Olson (2006), afirman que si los clientes están satisfechos con un producto o servicio es más probable que continúen su adquisición y comenten a otras personas esto. La satisfacción del cliente es el grado en que un bien o servicio genera un alto nivel de complacencia en relación con el consumo, en otras palabras, es el grado en el que el funcionamiento de un producto excede las expectativas del cliente. Según Heinz Wehrich, Mark Cannice (2012), adquirir y desplegar conocimientos sobre los clientes y aprovechar esta información constituye un incremento en el conocimiento de los clientes, mayores ganancias, utilidades y mejor calidad de servicio.

Las empresas que respondan eficazmente a las quejas de los clientes, serán objetos de comunicaciones positivas, de boca en boca, las buenas noticias viajan a la mitad de la velocidad que las malas, las cosas positivas, a la final de cuentas, se traducirán en lealtad de los clientes y en clientes nuevos. Atender bien a un cliente y resolverle el problema rápido o con tiempo hace que la empresa crezca favorablemente ya que existe la comunicación de cliente a cliente logrando así el crecimiento de la empresa, lo que redundara en beneficios.

Las compañías que obtienen clasificaciones altas en la satisfacción del cliente también son capaces de aislarse de las presiones de la competencia, sobre todo de la de precios. Los consumidores muchas veces están dispuestos a pagar más y mantenerse con una empresa que satisface sus necesidades, que a correr el riesgo que implica optar por una oferta de servicios más barata. Por último, las empresas que se enorgullecen de sus esfuerzos por satisfacer a los clientes, normalmente ofrecen un entorno mejor para trabajar, Hoffman, et al. (2010)

La satisfacción es dada por la experiencia que se tenga de una compra o de un consumo, para las líneas aéreas comerciales venezolanas satisfacer a un cliente y mantenerlo es de suma importancia, ya que hay competidores fuertes y para ello se necesita conocer más a sus clientes para lograr mantenerlos captar nuevos clientes. Las líneas aéreas que prestan servicio en el

aeropuerto Internacional La Chinita, estado Zulia, buscan acceder a nuevos clientes, a nuevos mercados potenciales, compitiendo en precios, servicios, rutas y calidad.

Según Olvera y Scherer (2009), para poder servir al cliente se debe conocer sus necesidades. Algunas de ellas se conocen como las siguientes:

- *Necesidad de ser comprendido.* Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva y que sus necesidades están siendo atendidas. Para ello es muy importante que el cliente interno capte lo que el cliente externo quiere o busca.
- *Necesidad de ser bien atendido.* El cliente también necesita sentir que se le atiende con alegría de verlo y que es importante, hay que saber, y si no, investigar, como un cliente se puede sentir mejor, empezando en que le gusta ser tratado.
- *Necesidad de sentirse importante.* El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todas las personas les gusta sentirse importantes, cualquier esfuerzo para hacer que el invitado se sienta especial será un paso en la dirección correcta.
- *Necesidad de comodidad.* Los clientes necesitan comodidad física, un lugar donde esperar, descansar, hablar o expresarse, también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza de que se le podrá satisfacer sus necesidades.

Del mismo modo, la satisfacción es función de las expectativas y del desempeño percibido por los clientes para satisfacer sus necesidades; es por ello que se presentan los tres (3) tipos de servicios que involucran al cliente, el servicio esperado, el deseado y el adecuado. El servicio deseado según Lovelock (2009, p. 47), “Es el tipo de servicio que los clientes esperan recibir. Se trata de un nivel anhelado, una combinación de lo que los clientes creen que pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales”, mientras que el adecuado es “el nivel mínimo de servicio que los clientes aceptan sin sentirse satisfechos”

En otro orden de ideas, los factores que influyen en las expectativas del cliente en relación al servicio, se forman por muchas variables incontrolables; desde las experiencias que el cliente vive con otras compañías hasta el efecto de su publicidad sobre el estado psicológico de los clientes en el momento de la prestación de servicio. En otras palabras, lo que los clientes esperan es tan diverso como su educación, sus valores y sus experiencias. Por consiguiente, lo que sí es cierto es que las expectativas del cliente en relación a lo que quiere recibir por parte de las líneas

aéreas y el servicio que prestan las mismas en su mayoría son altas, esto se debe a la importancia del servicio, los costos de los boletos, la experiencia de viajar a varias partes de manera confortable, rápida respuesta a sus problemas, puntualidad del servicio, rutas nuevas, entre otras.

## **(b) Métodos**

### **Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue no experimental transeccional de campo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág.149), se define como no experimental “la investigación realizada sin manipulación deliberada de variables y en la que sólo se observan los fenómenos en ambiente natural para analizarlos”. Los mismos autores (2010, pág. 151) plantean la investigación transeccional como “la que recopila datos en un momento único”.

Tamayo y Tamayo (2009), define los tipos de diseño según el lugar de recolección de datos, en de campo o de laboratorio. El de campo, es aquel en el cual los datos se recogen directamente del lugar de los hechos, por lo cual se denominan datos primarios, y su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones del problema, tal y como en este caso. Por esto, la investigación se definió como no experimental transeccional de campo. No experimental porque el estudio fue realizado a través de la observación sin intervenir en la población; transeccional pues se aplicó el instrumento una vez y de campo debido a que se fue directamente al lugar para recoger los datos, es decir, las aerolíneas zulianas.

### **Población**

Hernández y Col (2010, pág.174), definen población o universo como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Mientras que, Tamayo y Tamayo (2009) definen el universo como la totalidad de una población, y esta última como la totalidad de un fenómeno en estudio, cuando en un estudio se toma la totalidad de la población se dice se investiga el universo. Razón por la cual, la presente investigación toma como población todas las aerolíneas del Aeropuerto Chinita, que son diez (10).



Al respecto, se selecciono una muestra, definida por Hernández y Col (2010, pág. 175) como “un subgrupo de la población” pudiéndose clasificar como probabilística o no probabilística. La presente muestra es no probabilística o dirigida la cual los mismos autores (2010, pág. 176) enuncian como “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. Para Tamayo y Tamayo (2009) la muestra es la reducción de la población y la probabilística es aquella donde la elección de elementos depende de la investigación o criterio del autor.

Además, las muestras no probabilísticas se subdividen, siendo en este caso seleccionado el muestreo discrecional/intencional o por conveniencia que según Hernández y Col (2010, pág.401) son “simplemente casos disponibles a los cuales se tiene acceso”. Complementando el punto, para Tamayo y Tamayo (2009) es donde los sujetos se eligen debido a una determinada causa o un objetivo específico. Dicho muestreo por conveniencia fue realizado considerando las de mayor manejo de pasajeros y son tres (3), Aserca, Conviasa y Venezolana, con sus usuarios y/o clientes externos, 127 por cada una, comprendidos entre el periodo Agosto 2014 – octubre 2014 por ser temporada alta.

#### CUADRO 1

##### Distribución de la población y unidades informantes

| Aerolíneas   | Pasajeros  |
|--------------|------------|
| Aserca       | 127        |
| Conviasa     | 127        |
| Venezolana   | 127        |
| <b>Total</b> | <b>381</b> |

**Fuente:** Aerolíneas Zulianas (2014)

##### Instrumento de recolección de datos

El instrumento de medición según Hernández y Col. (2010, pág. 200) es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente,

debiendo ser válido, confiable y objetivo”. El proceso de recolección de datos utilizado fue un cuestionario con alternativas de respuestas tipo escala Likert, donde una actitud es “la predisposición aprendida para responder coherentemente de manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona o símbolos” (Hernández y Col. 2010, pág. 244). Dentro de estas escalas se eligió la de Likert definida como un “conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández y Col, 2010, pág.245).

El instrumento escala tipo Likert con 36 ítems presentaba forma de estimación de contenido mediante ponderación de 1 a 5 dependiendo de la respuesta; totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (4) y totalmente en desacuerdo (1).

### **Técnicas de análisis de los resultados**

De acuerdo a Hernández y Col. (2010), la finalidad del análisis de datos es describir las variables y sus cambios a través del uso de la estadística. Tamayo y Tamayo (2009) lo enuncian como el proceso que evidencia los registros estadísticos de la data obtenida. La tabulación de datos recolectados se realizó con un procesamiento cuantitativo, los datos obtenidos fueron analizados utilizando la estadística descriptiva, definida por Hernández y Col. (2010) como aquella que describe la distribución de puntuaciones o frecuencias obtenidas para cada variable. Utilizando Excel se calcularon las medias para categorizar las variables a través del uso del siguiente baremo para la interpretación de resultados:

### **CUADRO 2**

#### **Baremo para la interpretación de datos**

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| 1,00 – 2,33 | Bajo cumplimiento  |
| 2,34 – 3,67 | Medio cumplimiento |
| 3,68 – 5,00 | Alto cumplimiento  |

**Fuente:** Elaboración propia (2015)

### **(c) Resultados y Discusión**

El análisis se inició con la presentación de los resultados de la variable de Calidad de Servicio y su análisis con cada dimensión. Al momento del análisis de las dimensiones de la calidad de servicio, se observó que el 35.79% de los usuarios seleccionados manifestaron que los indicadores fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, son buenos, el 27.73% manifestó que son malas, el 24.66% que son regulares, el 7.69% son muy malas, y por último sólo el 4.1% expreso que las dimensiones estudiadas eran excelentes.

El indicador con más frecuencia relativa fue el referente a la empatía así como también a la capacidad de respuesta por parte de las Líneas Aéreas, obteniendo un 47.61%, para el resto de las dimensiones misma tendencia que es, hacia las categorías de repuesta medio positiva y medio negativa (bueno y regular), con un 63.52%, lo cual indica que los usuarios consultados consideran que ligeramente se cumplen con los indicadores señalados, si se compara este resultado con el baremo realizado para tal fin, se puede observar que la dimensiones de la calidad de servicio, en relación a los usuarios se encuentra a nivel medio. En los resultados obtenidos, quedo evidenciado que los usuarios toman en cuenta las dimensiones de la calidad de servicio para estandarizar los servicios planteados.

En el análisis de la dimensión de percepción, se observó que el 32.75% de los usuarios manifestaron que es Buena y que se cumplen los indicadores: producto, precio, publicidad y plaza, el 32.14% expreso que es Regular, de igual manera el 23.8% dijo que es mala, así como un 7.74% muy mala y un 3.57% excelente. El indicador con más frecuencia relativa presentó fue el referente a la plaza con un 45.23%, que se refiere a los lugares ventas, instalaciones y a los destinos que ofrecen las Líneas Aéreas Comerciales, para el resto de las categorías se observa la misma tendencia, hacia las categorías de repuesta medio positiva y medio negativa (Bueno y Regular), con un 64.89%, lo cual indica que los usuarios consultados consideran que se cumplen los indicadores señalados, al comparar estos resultados con el baremo realizado para tal fin, se pudo deducir que la dimensión de percepción en cuanto a los usuarios se encuentra en el nivel medio en referencia a la calidad del servicio. Al analizar la dimensión de percepción, los resultados arrojados muestran que los usuarios emplean técnicas para desarrollar el conocimiento de la calidad de servicio.

En esta variable, se observa que el 34.27% de los usuarios encuestados manifestaron que la calidad del servicio es buena, el 28.4% se refirió a que es regular, de la misma manera el 25.76%

expreso que es mala, también un 7.71% indicó que es muy mala y por último con un valor de 3.83% se pronunció en la alternativa excelente. La dimensión que más frecuencia relativa presentó fue la referente a las dimensiones de la calidad del servicio con un 35.79%, esto observado desde el punto de vista de las muestras.

Los resultados de esta dimensión, se observó que el 36.91% de los usuarios encuestados reflejan que las necesidades no son satisfechas ni comprendidas satisfactoriamente, es decir de manera mala, el 34.52% cree que las necesidades son satisfechas de manera buena, el 19.04% expreso que de forma regular, un 8.33% son muy malas y un pequeño grupo de encuestados de 1.19% que eran excelentes. El indicador con más frecuencia relativa presentó fue el referente a la necesidad de sentirse importante de los usuarios, este obtuvo un 47.61%, para el resto de las categorías se observan la misma tendencia.

Las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a los usuarios, muestran una tendencia hacia las categorías media negativa y media positiva (mala y buena), estas poseen en total un 71.43%, lo cual indica que los usuarios piensan que la expectativas se cumplen en relación a la dimensión señalada. Al compararlo con el baremo diseñado para tal fin, la dimensión de expectativa se ubica en el grado de satisfecho, de igual forma las empresas con usuarios insatisfechos deben tomar acciones para identificar estas necesidades y así mejorar el servicio ofrecido.

La dimensión característica de las expectativas, donde está involucrada la variable de satisfacción del cliente, expone que el 30.17% de los usuarios asegura presentar la tendencia media cumplida de manera regular, el 26.99% manifestaron encontrarse de manera mala, por lo que el 23.82% se pronunció planteando que la dimensión se cumple de manera buena, el 19.04% de manera muy mala, siendo importante destacar que la opción de excelente tuvo un 0.0%, el indicador con más frecuencia relativa fue el referente a la zona de tolerancia de los usuarios, al obtener 42.85%, para el resto de las categorías se observa la misma tendencia. Las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a los usuarios, muestran una tendencia hacia las categorías media negativa y media positiva (mala y buena), estas poseen en total un 50.81%, lo cual indica que los usuarios piensan que la expectativas se cumplen en relación a la dimensión señalada.

En el análisis de esta variable, se observa que el 31.95% de los usuarios encuestados manifestaron que la satisfacción del cliente es mala, el 29.17% se refirió a que es buena, de la misma manera el 24.6% expreso que es regular, también un 13.68% que es muy mala y por último un valor de 0.59% se pronunció por excelente. La dimensión que más frecuencia relativa presentó es la referente a las necesidades con un 36.91%, esto observado desde el punto de vista de las muestras.

Con el propósito de determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente, se realizó una prueba de correlación de Spearman, cuyo valor detectó una correlación positiva significativa, al nivel de 0.01, entre las variables estudiadas. Aplicada la ecuación se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.779, a un nivel de significancia de 0.01, lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objetos de estudio de esta investigación, significando con ello que a medida que aumenta la Variable calidad de servicio aumenta la variable satisfacción del cliente en las Líneas Aéreas Comerciales Venezolanas que prestan servicio en el Aeropuerto Internacional La Chinita, Maracaibo, Edo. Zulia y viceversa.

## **Conclusiones**

Al analizar las dimensiones de la calidad del servicio ofrecida por las Líneas Aéreas Comerciales Venezolanas que prestan servicio en el aeropuerto Internacional La Chinita en Maracaibo, Edo. Zulia; los usuarios concluyen que en cuanto a la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía se cumplen de manera buena, en referencia a los elementos tangibles esta es de mala; por todo lo mencionado anteriormente de acuerdo a los promedios la dimensión de calidad de servicio resultó Buena.

Asimismo, la percepción de los usuarios en referencia a la mezcla de mercadeo ofrecida por las Líneas Aéreas Comerciales Venezolanas, esta se evidenció en los resultados que se manifiesta de manera buena, describiendo los indicadores de la siguiente manera, el producto lo ven los usuarios de manera mala, el precio es regular cuando lo comparamos con el servicio ofrecido, al igual que la publicidad que dio como resultado un promedio regular, es importante manifestar que solo el indicador de la plaza fue la que obtuvo una percepción de buena, es importante destacar que esta dimensión posee una tendencia hacia la parte media negativa, por lo cual podría perjudicar la calidad de Servicio en un futuro próximo.

En cuanto a describir la variable de Satisfacción de Cliente, en relación de las necesidades de los usuarios de ser comprendidos y ser bien entendidos, esta se reflejó que es buena, por lo cual ellos se encuentran satisfechos, pero al referirnos a los indicadores de sentirse importante y cómodos, los usuarios expresaron que es mala, por cual no es satisfechos con estos. En relación de las expectativas de los usuarios, se evidencia que las mismas son muy importantes para la

prestación de un servicio, en donde el indicador servicio deseado fue evaluado de manera mala y el servicio adecuado, de manera regular, y en consecuencias el último indicador que es la zona de tolerancia de los usuarios obtuvo una calificación de muy malo.

Por último, en referencia a determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, se obtuvo que estadísticamente significa la relación entre la variables objeto de esta investigación significando con ello que a medida que aumentan los valores de la calidad del servicio aumentan de forma alta los valores de la variable satisfacción del cliente de las Líneas Aéreas Comerciales. Para culminar se reconocen las diferentes tendencias en los resultados de cada indicador al expresar que la calidad del servicio es buena y la satisfacción del cliente es elevada debido a la falta de valor agregado en lo ofrecido por parte de las Líneas Aéreas Comerciales Venezolanas.

### **Recomendaciones**

En cuanto a la dimensión de calidad de servicio es importante hacer cambios significativos al igual que en la percepción que tienen los usuarios, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas. Capacitando al personal para dar una mejor atención, dándoles entrenamientos para que se sientan parte de la empresa, y de esta manera, mejorar la calidad de servicio, así como también crear procedimientos que permitan resolver rápidamente algún conflicto, y temas básicos, como la forma de comportarse, su disposición hacia los usuarios, y esto dará como resultado una mejor empatía y fidelidad de los mismos a cada una de las diferentes Líneas Aéreas Comerciales Venezolanas.

Se recomienda a las Líneas Aéreas realizar investigaciones cualitativas para conocer la percepción de los usuarios, crear cuestionarios que les permita medir la calidad del servicio en función de las necesidades y expectativas, para así saber las fallas que poseen y satisfacer a los usuarios, de igual manera hacer cuadros comparativos entre las diferentes empresas de la misma área de mercado en diferentes lugares geográficos, para conocer a la competencia y ver que ofrecen las demás en el área de servicio.

También es importante, crear efectos compensatorios de servicios, como promociones, eventos, premios, para suplir cualquier impresión negativa que haya podido ser originada en una falla de servicio; así como evaluar las herramientas y los controles implementados para una retroalimentación y siempre estar en conocimiento de los cambios en las necesidades y

expectativas de los usuarios, para así siempre poder mantener un nivel de calidad alto y la satisfacción del cliente.

### **Referencias bibliográficas**

Acevedo y Pomeranz (2010). **Servicio al cliente**. Ediciones Universitarias. Madrid, España.

Albretcht, K. (2007), **Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas**. Ediciones ECOE. Universidad de la Sabana.

Berlinches, K. (2005), **Un buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio**. Ediciones Deusto. España

Best, Roger J, Coney y Kenneth (2005), **Comportamiento del consumidor, construyendo estrategias de Marketing**. McGraw Hill.

Goleman, D. (2006) **Inteligencia Emocional**, editorial Vergara. Argentina

Heinz Weihrich, Mark Cannice (2010), **administración una perspectiva global**. McGraw Hill.

Hernández, R. Fernández, J. y Baptista, P. (2010) **Metodología de la Investigación México**. Editorial McGraw Hill.

Hiebing, L. y Cooper, L. (2005) **Como medir la satisfacción de cliente**. Barcelona. Ediciones Gestión 2000. C.A. España.

Hoffman, D. y Bateson, G. (2005) **El Servicio**. Editorial El Búho. Colombia.

Lamb, D. Hair, J. y Mc Daniel (2008) **Marketing**. Editorial Prentice - Hall. México.

Lovelock, Ch. (2009) **Mercadotecnia de Servicios**. Editorial Prentice – Hall. México DF.

Salvador, C. (2008). **Calidad de servicio hacia la fidelidad del consumidor**. Universidad de Almería.

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO METODOLOGÍA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD FINANCIERA

Luis E. Belloso A. \* Milangela Romero \*\* Keisa Ferrer \*\*\*

9JJGH-15

## Resumen

El propósito del estudio fue analizar el cuadro de mando integral como metodología para optimizar la rentabilidad financiera. Metodológicamente clasifiqué dentro del paradigma positivista enfoque cuantitativo, tipología analítica, diseño no experimental, transeccional, de campo. La población se conformó por las 4 empresas de servicios técnicos, con 4 unidades informantes (recurriendo al censo poblacional). Los datos se recabaron aplicando un cuestionario estructurado, conformado por 45 ítems, validado por 3 expertos; la confiabilidad se determinó mediante la aplicación de la prueba del coeficiente Alpha Cronbach con un resultado de 0,95 con muy alta confiabilidad. Los resultados arrojaron que en las empresas se analizan en detalle los factores internos más que los externos que integran la metodología en análisis para optimizar la rentabilidad.

**Palabras clave:** Cuadro, Integral, Rentabilidad.

## INTEGRAL SCORECARD AS A STRATEGIC PLANNING TOOL FINANCIAL

### Abstract

The purpose of the study was to analyze the integral scorecard as a methodology to optimize profitability financial. Methodologically I classified within the positivist paradigm quantitative approach, analytical typology, non-experimental, transectional, field design. The population was conformed by the 4 companies of technical services, with 4 units informant (resorting to the population census). The data were collected using a structured questionnaire, consisting of 45 items, validated by 3 experts; The reliability was determined by applying the Alpha Cronbach coefficient test with a result of 0.95 with very high reliability. The results showed that the companies analyze in detail the internal rather than the external factors that integrate the methodology under analysis to optimize profitability.

**Key words:** Table, Integral, Profitability.

\* Cursante del Doctorado en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc en Gerencia Financiera (UNERMB). Licenciado en Administración de Empresas (URBE). TSU Informática (IUTPEC). Docente Ordinario Agregado UNERMB. Docente Ordinario Titular URBE. Experiencia docente como profesor en pregrado para las cátedras: Estrategias y Políticas Gerencial, Investigación de Mercados, Finanzas, Desarrollo de la Capacidad Emprendedora. Experiencia docente como profesor en extensión para las cátedras: Gerencia de Inversiones, Finanzas y Entorno Empresarial, Toma de Decisiones Financieras, Gerencia Financiera Estratégica, Calidad de Servicio. Experiencia docente como facilitador en posgrado para las cátedras: Seminarios de Investigación, Gerencia Financiera Estratégica, Gerencia Financiera, Evaluación Económica y Financiera. Consultor Organizacional. PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDICHT UNERMB. E-mail: luis\_belloso@hotmail.com

\* Doctora en Educación. MSc en Gerencia Financiera (UNERMB). Licenciada en Administración (UNEBMB), Docente Ordinario Agregado UNERMB Profesora en la Cátedras: Auditoría Administrativa y Supervisión de Personal. (UNERMB) (Pregrado y Posgrado). PEII Nivel A. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones UNERMB. E-mail: milangelaromero@gmail.com

\* Cursante del Doctorado en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc en Gerencia Financiera (UNERMB). Licenciado en Contaduría Pública (LUZ). Docente Ordinario Agregado UNERMB Profesora en la Cátedras: Contabilidad General. Conferencista Nacional. E-mail: keisaferrer@hotmail.com



## **Introducción**

A lo largo del tiempo, el análisis de gestión organizacional (tanto operativa como administrativa) se ha determinado como uno de los aspectos más críticos que se plantean las entidades a nivel mundial; con la finalidad de evaluar el rendimiento de sus unidades o secciones así como el logro de los principales objetivos formulados. Esto se establece como una actividad medular en la en la ejecución de los planes así como en la formulación estratégica establecida para obtener índices equitativos de desarrollo, crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad.

Es así como surge en las organizaciones las necesidades de establecer nuevos criterios, herramientas y metodologías que reorienten en forma efectiva su desempeño hacia la búsqueda de oportunidades para mantenerse activas en el mercado competitivo. Esto da origen a la implementación de novedosas estrategias orientadas al logro de un equilibrado control en la gestión organizacional, incorporando el logro de la visión a través del desarrollo de la visión; con base a la orientación profunda en el análisis de los simples indicadores o ratios tradicionales.

Esta visión de innovación en las técnicas gerenciales somete a las organizaciones a constantes cambios para optimizar sus resultados, logrando que sobrevivan y se adapten mejor a su entorno evolutivo. Ello representa un marcado grado de competitividad, para evaluar cuales son las múltiples necesidades que presentan los clientes; para desarrollar un enfoque centrado en los factores de supervivencia y lucha; estudiando los sistemas, reglas, procedimientos y medios capaces de guiarlas hacia el fiel cumplimiento de los objetivos establecidos.

Son múltiples los elementos con los cuales cuentan las empresas para lograr los elementos anteriormente mencionados, pero una metodología de relevancia para garantizar la alineación estratégica de las empresas con sus objetivos e indicadores es el cuadro de mando integral (CMI). El cual es una estructura creada para integrar indicadores derivados de las estrategias organizacionales, esto se debe a que realiza un recorrido global dentro de todos los aspectos que en forma directa o indirecta pueden afectar la empresa; siempre en alineación con la visión de la misma.

En Venezuela, la aplicación del CMI es parte de la evaluación organizacional, se considera como un instrumento que sirve de soporte para asegurar la congruencia de las metas, optimizar la utilización de los medios informativos o sistemas de información disponibles y para analizar los

problemas o causas de las desviaciones con el fin de mejorar la eficiencia de su gestión. Debido a que el negocio del procesamiento y empaquetado de alimentos se está tornando muy competitivo, es importante tener mecanismos de medición que permitan visualizar cada una de las perspectiva que puede afectar la gestión de la empresa y de esta manera cumplir con la visión de la misma.

Según Kaplan y Norton (1997), inicialmente el control de gestión era enfocado en la utilización de indicadores financieros, que se centraban en el análisis de la eficiencia de la organización considerando los costos y los egresos. Actualmente, se utilizan una serie de elementos que permiten medir otros aspectos de interés organizacional, dicho cambio se produce por la exigencias del mundo empresarial que contantemente se encuentra interactuando en un entorno globalizado dando lugar a la integración de los distintos factores que también intervienen en la realización de las estrategias.

El sistema de medición en la organización afecta en gran medida los resultados económicos y por ende los financieros, afectando la rentabilidad. Es decir lo que en forma general se puede medir se puede controlar; determinando el control como la estrategia más efectiva para determinar reconocimiento, posicionamiento, eficacia y eficiencia organizacional. Es decir controlar o gestionar significa establecer comparaciones para verificar si el desarrollo de las actividades genera los resultados esperados y delimitados en la planificación.

En los actuales momento la gerencia en las empresas, no se encuentra satisfecha con los resultados de la gestión que ha realizado durante los últimos años, razón por la cual surge la necesidad de establecer un modelo de control de gestión, para hacer llegar a cada una de las unidades que la integran; los objetivos que estén alineados con la visión y metas. En consecuencia se plantea la necesidad de analizar la gestión organizacional bajo la aplicación del CMI; para evidenciar el desarrollo armónico, logro del plan estratégico, alineación de los objetivos y estrategias para finalmente generar rentabilidad y como esta impacta dentro de la planificación financiera determinada.

## **Desarrollo**

### **(a) Fundamentación teórica**

**Cuadro de Mando Integral:** Según David (2013), es una herramienta que muestra continuamente cuándo una organización y sus empleados alcanzan los resultados definidos por

el plan estratégico. También es una herramienta que ayuda a la compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia. Los autores señalan que los componentes básicos de un CMI son:

- **La cadena de relaciones de causa efecto**, la cual expresa el conjunto de hipótesis de la estrategia a través de objetivos estratégicos y su logro mediante indicadores de desempeño. El enlace a los resultados financieros, muestra los objetivos del negocio y sus respectivos indicadores, deben reflejar la composición sistémica de la estrategia, a través de las perspectivas. Los resultados deben traducirse finalmente en logros financieros que conlleven a la maximización del valor creado por el negocio para sus accionistas.
  - **Balance de indicadores de resultados e indicadores guías**: fuera de los indicadores que reflejan el desempeño final del negocio, se requiere un conjunto de indicadores que muestren las cosas que se necesita “hacer bien” para cumplir con el objetivo. Estos miden el progreso de las acciones que acercan o que propician el logro del objetivo. El propósito es canalizar acciones y esfuerzos orientados hacia la estrategia del negocio.
  - **Mediciones que generen e impulsen el cambio**: la medición motiva determinados comportamientos, asociados tanto al logro como a la comunicación de los resultados organizacionales, de equipo e individuales. De allí que un componente fundamental es el de definir indicadores que generen los comportamientos esperados, particularmente aquellos que orienten a la organización a la adaptabilidad ante un entorno acelerado.
  - **Alineación de iniciativas o proyectos a través de los objetivos estratégicos**: cada proyecto que exista en la empresa debe relacionarse directamente con el apalancamiento de los logros esperados para los diversos objetivos expresado a través de sus indicadores.
  - **Consenso del equipo directivo de la empresa u organización**: el CMI, es el resultado del diálogo entre los miembros del equipo directivo, para lograr reflejar la estrategia del negocio, y de un acuerdo sobre cómo medir y respaldar lo que es importante para el logro de dicha estrategia
- Análisis interno**: El criterio de Mendell (2009), establece que es un análisis estratégico de gran vitalidad e importancia, porque a través de este se puede efectuar un diagnóstico de los aspectos claves de la empresa, los cuales garantizarán el cumplimiento de los atributos de valor ofrecidos al cliente, de las ventajas competitivas y de los estándares mínimos esperados.

**Análisis externo:** Para Mendell (2009), es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando su situación externa; es una herramienta para conocer la situación real y planificar una estrategia de futuro. El objetivo del análisis es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias.

**Visión:** Abarca (2010), la define como el camino al cual se dirige la empresa en el largo plazo, la cual sirve tanto de rumbo como de aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad que establece y desarrolla la organización. Es la exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, así como el conjunto de factores que pueden acelerar o frenar el desarrollo organizacional.

**Misión:** Abarca (2010), establece que la misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general. Es el propósito de una organización; el cual, es una función de cinco elementos: La historia de la organización; las preferencias actuales de la gerencia y/o de los dueños, las consideraciones ambientales; los recursos de la organización así como el conjunto de capacidades distintivas o diferenciales.

**Valores:** Abarca (2010), expone que los valores son considerados como estructuras cognitivas por medio de las cuales la persona, elige y actúa de determinada manera. Partiendo de este planteamiento, se comprende que los valores son un tipo de creencias localizadas en el centro del sistema de comportamiento del hombre, acerca de cómo se debe o no comportar, en referencia a algo objetivo que vale o no la pena conseguir.

**Indicadores:** Abarca (2010), enfatiza que los Indicadores se consideran como la medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está funcionando un sistema, dando la voz de alerta sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron. Los indicadores se convierten en uno de los elementos

centrales en cualquier sistema, debido a que permiten ejecutar comparaciones al interior y/o exterior de la organización.

**Metas:** Abarca (2010), propone que las Metas sirven para que la organización utilice la finalidad o el objetivo que se ha trazado a cumplir; las metas son los logros involucrados con una temática en particular que se van proponiendo como parte integrante de su trabajo y responsabilidad en el día a día. Es decir La meta es el fin u objetivo de una acción o plan. Son los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el propósito para el cual fue expuesto.

**Estrategias:** Abarca (2010), las define como el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los gerentes para crear valores y lograr objetivos, basado en cursos o caminos de acción analizados y detallados a profundidad.

**Perspectiva Financiera:** Para David (2013), los indicadores financieros están basados en la contabilidad de la compañía, y muestran el pasado de la misma. El motivo se debe a que la contabilidad no es inmediata (al emitir un proveedor una factura, la misma no se contabiliza automáticamente), sino que deben efectuarse cierres que aseguren la compilación y consistencia de la información. Esta perspectiva abarca el área de las necesidades de los accionistas.

**Perspectiva de los clientes:** Según David (2013), para lograr el desempeño financiero que una empresa desea, es fundamental que posea clientes leales y satisfechos, con ese objetivo en esta perspectiva se miden las relaciones con los clientes y las expectativas que los mismos tienen sobre los negocios. Además, en esta perspectiva se toman en cuenta los principales elementos que generan valor para los clientes integrándolos en una propuesta de valor, para poder así centrarse en los procesos que para ellos son más importantes y que más los satisfacen.

**Perspectiva de aplicación de los procesos internos:** Para David (2013), con esta perspectiva pueden identificarse tanto los objetivos como indicadores estratégicos que están asociados a todos aquellos procesos clave de las organizaciones y de cuyo éxito depende la satisfacción de todas las expectativas tanto de los accionistas como de los clientes. Por lo general, esta perspectiva es desarrollada después de la definición de los objetivos e indicadores de la perspectiva financiera y de los clientes.

**Perspectiva de aprendizaje:** Para David (2013), la cuarta y última perspectiva está orientada hacia los objetivos e indicadores que sirven como plataforma o motor de desempeño futuro de las empresas. Del mismo modo, ésta refleja la capacidad de adaptación a las nuevas realidades, a los cambios y a las mejoras que han de tener las organizaciones. Tales capacidades tienen como orientación las competencias modulares del negocio, que incluyen la competencia de su gente, el uso y adquisición de la tecnología como elemento impulsor de valor, la disponibilidad de información estratégica garante de una oportuna toma de decisión y el desarrollo de un clima cultural propio para afianzar todas aquellas acciones transformadoras de todo negocio.

**Rentabilidad:** Para Fernández (2010), la rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos. En toda actividad económica es necesaria la contemplación de un riesgo para la obtención de una devolución económica. Es, en definitiva rentable o no la forma en que una empresa invierte fondos en determinadas operaciones para generar ingresos a cambio. El mismo autor señala que existen tres modelos para evaluar la rentabilidad, estos son:

- **Rentabilidad de los Capitales Propios (Rentabilidad Financiera):** se encuentra dada por la relación existente entre las utilidades obtenidas y los capitales propios aportados por los socios capitalistas para el funcionamiento y desarrollo de la organización. Los Capitales Propios se encuentran integrados por los aportes iniciales para constituir la empresa, así como por el conjunto de utilidades obtenidas durante los años de funcionamiento (siempre que permanezcan invertidas en la misma en forma de reservas bien sea estatutarias o por contingencias para determinadas situaciones).
- **Indicadores de Rentabilidad Financiera:** La rentabilidad suele medirse a través de los siguientes indicadores: Grado de Autonomía Financiera, Coeficiente de Financiamiento del Activo Fijo, Coeficiente de Financiamiento del Activo Circulante, Índices de Caja, Solvencia y Liquidez, Solvencia de Altman y Método de Análisis de Dupont.
- **Rentabilidad del Accionista:** señala la relación que existe entre los dividendos con los capitales realmente y efectivamente han sido aportados por los socios; se relacionan directamente con el capital pagado.

## (b) Métodos

Para Hurtado (2010), la investigación analítica constituye una síntesis al mismo tiempo que una extensión de una amplia gama de métodos de investigación que aportan información sobre cuestiones planteadas en torno a situaciones de carácter sociales con el fin de generar un conocimiento y facilitar la toma de decisiones sobre los mismos. Este tipo de investigación contiene tanto métodos de investigación asociados al paradigma cuantitativo como al paradigma cualitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que el diseño de investigación se establece como no experimental, de campo, transeccional (la variable en estudio no se manipulo, los datos fueron recabados en un único momento y directo en la fuente viva). La población se constituyó por las 4 empresas de servicios técnicos existentes en el municipio San Francisco; como unidades informantes se consideraron los 8 gerentes general y de administración y finanzas, recurriendo a la técnica del censo poblacional al considerarse la población como finita y de fácil acceso a los investigadores). Para la recolección de los datos se recurrió al diseño de un cuestionario estructurado con 45 ítems, los cuales poseen opciones de respuesta bajo la escala de Likert. Para el procesamiento de la información se recurrió a la estadística descriptiva.

Cuadro 1

Baremo de análisis para la interpretación del promedio

| Rango | Intervalo     | Apreciación cualitativa para los promedios |
|-------|---------------|--|
| 1     | 1,00-<br>1,80 | Muy bajo nivel                             |
| 2     | 1,81-<br>2,61 | Bajo nivel                                 |
| 3     | 2,62-<br>3,42 | Moderado nivel                             |
| 4     | 3,43-<br>4,23 | Alto nivel                                 |
| 5     | 4,24-<br>5,00 | Muy alto nivel                             |

Fuente: Los investigadores (2017)

### (c) Resultados

Tabla 1

#### CUADRO DE MANDO INTEGRAL

| Dimensiones                               | Promedio    |
|---|-------------|
| Análisis de factores                      | 4,08        |
| Elementos de aplicación                   | 3,61        |
| Perspectivas del Cuadro de Mando Integral | 3,56        |
| <b>Resultados Promedios</b>               | <b>3,75</b> |

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2017)

#### RENTABILIDAD FINANCIERA

| Dimensiones                 | Promedio    |
|-----------------------------|-------------|
| Herramientas de Análisis    | 4,70        |
| Metodologías Complejas      | 4,75        |
| <b>Resultados Promedios</b> | <b>4,73</b> |

### (d) Discusión:

Los datos reflejados en la tabla 1, haciendo referencia al indicador análisis de los factores dentro del censo poblacional, se obtuvo que: existe una tendencia positiva en muy nivel en la ejecución del análisis de los factores internos, con un promedio de 4,70. En función de los resultados obtenidos y según el criterio de Mendell (2009), el análisis de los factores especifica que el estudio de los factores representa y la composición de cómo los estos infieren en la misión,



visión y valores organizacionales; con la finalidad de evaluar lo que se hace en el presente y trazar los planes estratégicos para mejorar las condiciones de operatividad, funcionabilidad y competitividad de la organización; estudiando los factores internos y externos que afectan su desarrollo y conceptualización hacia el logro de la visión. Es decir otorgan un entendimiento claro de los objetivos y la misión de la organización, ayudando a determinar las oportunidades y limitaciones que deben ser consideradas al seleccionar un mercado objetivo. De esta manera se evalúa el estado original de la empresa (a nivel interno y externo), determinando su rumbo y como actúa.

Dentro de la organización el análisis de los factores internos permite reconocer el conjunto de fortalezas y debilidades en un momento determinado, ejecutando estrategias para disminuir el impacto de las estas últimas y fortaleciendo el desarrollo de actividades generadoras de ingresos y reconocimiento organizacional. Dentro del ámbito interno, se considera como fortalezas aquellas cualidades positivas que se tienen y que representan una ventaja que facilita el proceso de alcanzar los objetivos que se formulen.

Mientras que para la organización el análisis de los factores externos representa una metodología de estudio de los elementos o factores que están fuera de la organización pero que se interrelacionan con ella y la afectan ya sea de manera positiva o negativa. La razón de efectuar un análisis externo radica en la necesidad de detectar las diversas oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno, de manera que se puedan formular estrategias para aprovechar las oportunidades y estrategias para eludir las amenazas o en todo caso, reducir sus consecuencias en la organización y planificar estrategias para enfrentarlas.

Continuando con la discusión de los resultados, en la tabla 1, haciendo referencia a los elementos de aplicación del cuadro de mando integral se obtuvo que: existe una tendencia totalmente positiva alta con un promedio de 3,61 en función en función a la visión y misión organizacional, donde la aplicación en forma relevante de los valores e indicadores de gestión para el logro d los objetivos con base a la estrategias determinadas. En función de los resultados obtenidos y según el criterio de Abarca (2008), la Misión organizacional es el motivo de la existencia de la empresa, da sentido y orientación a las actividades que se ejecutan y plantea lo que pretende lograr. Este elemento tiene sentido pues es conocido en todos los niveles organizacionales pues proporciona un marco objetivo, para entender qué esperar de la empresa.

Mientras que la visión organizacional se establece como una declaración que indica hacia dónde se dirige la organización en el tiempo, permitiendo enfocar los esfuerzos de todos los miembros hacia una misma dirección. Por su parte los Valores, tienen su función al comprender las actitudes y la motivación que influyen en las percepciones de los empleados.

Al analizar los indicadores se evidencia que cómo se desarrollan en poca escala no se monitorea en forma eficiente el cumplimiento de las metas parciales. Estos miden si se cumplieron los objetivos específicos y por consecuencia el objetivo general; estos mecanismos de control deben ser ejecutados con mayor nivel de precisión y frecuencia dentro de la organización. Las metas dentro de la organización se conciben como los puntos de referencia o aspiraciones que se planifican lograr en el corto, mediano o largo plazo; estas siempre son medibles, cuantificables o calificables. Finalmente las estrategias se utilizan para describir cómo lograr las metas, dentro de la empresa las estrategias se plantean y establecen como un sinónimo de la dirección en la cual la organización necesita avanzar para cumplir con su misión. Su enfoque se enfatiza en visualizarla como un proceso en esencia intuitivo, el cómo llegar a través de la planificación táctica. Se formulan en forma explícita en relación a las metas generales de la empresa y los cursos de acción fundamentales, de acuerdo con los medios actuales y potenciales de la empresa, para el logro de los planes determinados para el crecimiento sostenido de la organización en el tiempo; todo en función al conjunto de lineamientos establecidos para el logro de los objetivos planificados.

Los datos reflejados en la tabla 1, haciendo referencia a las perspectivas de aplicación del cmi dentro del censo poblacional, se obtuvo que: existe una tendencia positiva alta en relación a la aplicación de las diversas perspectivas (financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje). En función de los resultados obtenidos y según el criterio de David (2013), las perspectivas de aplicación del cmi representan un modelo de medición de la actuación de la empresa que equilibra los aspectos financieros y no financieros en la gestión y planificación estratégica de la organización empresarial, con la finalidad de evaluar diversas perspectivas de aplicación. La técnica se basa en las diversas perspectivas observadas desde competitividad, la cual la capacidad relativa para vender más y mejor los productos y servicios en un mundo cada día más integrado. El factor se concibe como la capacidad de una organización para desarrollar y mantener unas

ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúa la empresa analizada bajo la estrategia gerencial que se utiliza.

La Perspectiva Financiera, establece que las medidas de actuación desde este segmento debe indicar si la estrategia de la organización contribuye a la mejora del mínimo aceptable así como la satisfacción de las necesidades del conjunto de accionistas, pues los objetivos financieros acostumbran a relacionarse con la rentabilidad, el crecimiento y el valor de las acciones. Así como en el desarrollo, fortalecimiento y crecimiento de la organización, se afirma que la mayoría de las medidas financieras en las organizaciones muestran las consecuencias económicas de aquellas acciones ya realizadas.

Por su parte la Perspectiva de los Clientes se basa en el entendimiento del negocio a través de la mirada o percepción que tienen los clientes, es base fundamental para la medición de la capacidad de la organización en la retención y satisfacción de las necesidades de éstos; se debe tener en cuenta que si las unidades desean conseguir una actuación financiera superior a largo plazo deben crear y entregar productos y/o servicios valorados.

Desde la Perspectiva de los Procesos Organizacionales se señala que estas actividades no son genéricas y deben manifestar la naturaleza misma de los procedimientos propios de la organización. Sin embargo, para una mayor comprensión se referencian algunos indicadores que pueden ser vistos como genéricos y que pueden estar asociados a procesos: Tiempo del ciclo del proceso, costo unitario por actividad, niveles de producción, costos de falla, costos de reprocesos, costos de mantenimiento y costo de la calidad.

Finalmente la Perspectiva del Aprendizaje, señala que en la organización no se invierte cabalmente en el capital humano, si se desean alcanzar unos objetivos de crecimiento financiero a largo plazo se debe capacitar en forma oportuna a los empleados; ello debido a que en última instancia, la capacidad de alcanzar las ambiciosas metas de los objetivos financieros, del cliente y de los procesos internos depende de la capacidad de crecimiento y aprendizaje de la organización. Ahora bien, el cambio conducirá a la organización a la definición de prioridades y al desarrollo de actividades del día a día consistentes con la agenda a corto, mediano y largo plazo.

En relación a la rentabilidad financiera en la empresa se busca implementar el análisis de los indicadores financieros y las técnicas para mejorar la productividad a eficacia, eficiencia y

efectividad financiera; logrando obtener productividad empresarial. Al respecto, Fernández (2010) considera la rentabilidad (tanto económica como financiera) como la tasa con que se remunera los capitales.

La rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos. La rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras se considera como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma.

## **Conclusiones**

- La herramienta del CMI es mucho más que una moda, puesto que ésta le permite a los diferentes niveles de la dirección empresarial poder enfocarse hacia los niveles críticos de la organización. Hoy se habla continuamente de competitividad, servicio, rentabilidad, estrategia, proyectos, mercadeo, benchmarking, outsourcing, gestión financiera, calidad, cultura organizacional, comunicación organizacional, reingeniería, entre otros y esa gran cantidad de información cada vez más extensiva y depurada llega como propuesta única y salvadora que asegura grandes soluciones organizacionales, provocando un gran caos y confusión a la hora de adoptar cualquiera de ellos, es por ello que se presenta el CMI como herramienta para el desarrollo empresarial.
- Disponer de una actitud crítica que posibilite el ingreso de conocimientos nuevos que no filtren o conviertan la información nueva en información falsa, garantizará una mejor gestión administrativa y gerencial. Lo que se observa y experimenta actualmente, en muchos casos, etc. es gente apegada a lo tradicional, a lo convencional, al exagerado formalismo y a la conservación y perpetuidad de las soluciones exitosas pasadas. La respuesta es una propuesta de trabajo integradora, de largo alcance y orientada a precisar los qué y los cómo para el desarrollo de la competitividad empresarial, que se convierte a la vez en competitividad sectorial y se traduce en competitividad para el país. Frente a lo anterior, se ha desarrollado una herramienta definida como CMI que servirá de base gerencial para la evaluación de las acciones desarrolladas en la organización. Finalmente, puede establecerse que el CMI es un sistema de gestión que requiere del compromiso y la participación de todos los servidores para alcanzar el éxito y los beneficios esperados en la organización.

- Se implementan herramientas y/o metodologías financieras modernas para promover el desarrollo armónico de la organización.
- Se considera la aplicación de elementos estratégicos, para optimizar la planificación estratégica, obtener una visión general de las empresas y optimizar los resultados.
- Se continúa con la efectividad en la conformación de los diversos equipos de trabajo que en forma interdisciplinaria se desarrollan dentro de la organización.
- Se mide en forma efectiva el grado de apalancamiento financiero que desarrolla la organización.
- Se mide en forma efectiva el grado de apalancamiento operacional que desarrolla la organización.

### **Referencias Bibliográficas**

Abarca, J. (2010). Planificación Organizacional. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Doceava edición Ciudad de México, México.

David. F. (2013). Conceptos de Administración Financiera. Ediciones Esparza. Quinta edición. Madrid, España.

Fernández, J (2010). Análisis Financiero. Ediciones El Nacional. Primera Edición. Caracas, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. Ediciones McGraw Hill. México.

Hurtado, J. (2010). El proceso de investigación. Ediciones Sipal. Tercera Edición. Caracas, Venezuela.

Mendell, L. (2011). Fundamentos de Gerencia. Ediciones Hills. Caracas, Venezuela

# ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO DEL MUNICIPIO SAN FRANCISCO

\*Rivas Jhonatan \*\*Sanchez Luis

9JJGH-29

## Resumen

Con el propósito de caracterizar la atención al cliente en la Gestión Logística en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo del Municipio San Francisco del Estado Zulia. El estudio fue aplicado con un nivel descriptivo y de campo. El diseño fue catalogado como no experimental y transeccional. La población estuvo conformada por las principales empresas de consumo masivo dedicadas a la producción de alimentos, bebidas, jugos, cerveza y malta, cuyas unidades informantes fueron treinta (30) personas que laboran en el área logística y administración. Los resultados permiten concluir que en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo el nivel de atención al cliente es considerado medio.

**Palabras clave:** Atención al cliente, Logística, Consumo Masivo.

## ATTENTION TO THE CLIENT IN THE LOGISTICS MANAGEMENT OF THE MASSIVE CONSUMER COMPANIES OF THE SAN FRANCISCO MUNICIPALITY

## Abstract

With the purpose of characterizing the customer service in the Logistics Management in the distribution centers of the mass consumption companies of the San Francisco Municipality of the Zulia State. The study was applied with a descriptive and field level. The design was categorized as non-experimental and transeccional. The population was conformed by the main companies of massive consumption dedicated to the production of foods, drinks, juices, beer and malt, whose informant units were thirty (30) people that work in the logistics and administration area. The results allow to conclude that in the distribution centers of mass consumption companies the level of customer service is considered medium.

**Keywords:** heedfulness at the customer, logistics, consumption putty

\*Lcdo. Jhonatan Rivas, Egresado de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín – Maracaibo Venezuela.  
jhonatanjrm@hotmail.com

\*\*Ing. Luis Sánchez, Egresado de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín – Maracaibo Venezuela.  
Luis\_neto\_92@hotmail.com

## **Introducción**

En años recientes ha habido una transformación importante en la actitud hacia el servicio y la calidad. Los clientes se han vuelto más exigentes, más conocedores y más complejos y dispuestos a elegir con decisión. A través de todos los sectores de la industria la búsqueda de la excelencia en el servicio se ha convertido en una preocupación avasalladora. Ahora los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente; asimismo e igualmente importante, el servicio al cliente ha venido a ser un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Bajo este punto, Bowersox (2007), Forrero y Parada (2008), Tejero (2009) refieren que para un experto en logística un cliente es:

Cualquier lugar de entrega, sin tomar en cuenta la motivación y el propósito de la entrega, al establecer los requerimientos de desempeño logístico, el cliente que se atiende es el punto focal y la fuerza motriz. Al establecer una estrategia logística, es fundamental comprender por completo las necesidades del cliente que deben atenderse.

Por tal razón Arenas (2013), realizó un estudio titulado: “Servicio Postventa y la Logística en empresas automotrices del Municipio Maracaibo del Estado Zulia, esta investigación fue descriptiva, de campo, su diseño no experimental, transeccional y correlacional. La población estuvo conformada por 11 gerentes y 76 clientes. El instrumento realizado fue un cuestionario con escala Lickert a cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca). Fue validado por cinco expertos, la confiabilidad realizada con la ecuación Alpha Cronbach, dio un coeficiente 0,9747 para la variable servicio postventa y 0,9512, cuyo valor detectó una correlación alta y positiva.

En las conclusiones se observó una tendencia a las respuestas positivas, observándose la menor frecuencia al caracterizar la atención al cliente en lo referente a las percepciones, también al identificar el precio-valor según la necesidad del cliente, al describir los inventarios y desempeño operativo, por lo cual sugiere mejorar la atención al cliente.

En dicho contexto se enmarcan las empresas dedicadas a satisfacer el consumo masivo, las cuales producen y distribuyen sus mercancías a través del acopio e inventario en centros

logísticos para luego despachar a sus clientes. En este intercambio de relaciones proveedor-cliente se generan deficiencias que denotan insatisfacción del último, bien sea, por la recepción de pedidos incompletos, deterioro en la mercancía, elevados tiempos para la entrega, inexistencia de pedidos especiales, poca o baja información sobre el estatus de los pedidos, incumplimientos de compromisos adquiridos por la fuerza de ventas.

Bajo este escenario surge la necesidad del presente artículo cuyo objetivo es caracterizar la atención al cliente en la gestión logística en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo del Municipio San Francisco del Estado Zulia

## **2) Metodología**

La presente investigación fue de tipo descriptiva y de campo, la misma tuvo como propósito caracterizar la atención al cliente en la gestión logística en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo del Municipio San Francisco del Estado Zulia. El diseño de esta investigación, fue no experimental, por cuanto no se manipuló la variable objeto de estudio: atención al cliente. La población de la presente investigación estuvo constituida por cuatro (4) Centros de Distribución de las siguientes empresas de consumo masivo: Cervecería Polar, C.A; Alimentos Polar Comercial, C.A., Productos Efe, C.A. y Pepsi Cola de Venezuela, ubicadas en el Municipio San Francisco del Estado Zulia.

Las unidades de análisis o informantes fueron treinta (30) miembros de los departamentos responsables de las actividades logísticas en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo anteriormente mencionadas (Jefes de Administración o Servicio al Cliente, Supervisores de Almacén o Despachadores y Analistas de Almacén).Las características de la población se presentan en la siguiente figura.



**Figura N° 1**

**Características de la Población**

| <b>Empresa</b>   | <b>Jefes</b> | <b>Supervisores</b> | <b>Analistas o<br/>Despachadores</b> | <b>Total</b> |
|------------------|--------------|---------------------|--------------------------------------|--------------|
| Cervecería Polar | 1            | 2                   | 6                                    | 9            |
| Alimentos Polar  | 1            | 3                   | 6                                    | 10           |
| Productos EFE    | 1            | 1                   | 1                                    | 3            |
| Pepsi Cola       | 1            | 2                   | 5                                    | 8            |
| <b>Total</b>     | <b>4</b>     | <b>8</b>            | <b>18</b>                            | <b>30</b>    |

**Fuente: Rivas y Sánchez (2017)**

Estas empresas fueron seleccionadas como objeto de estudio, ya que poseen estructuras organizacionales similares, se encargan del abastecimiento de rubros con alta demanda por los consumidores como lo son: alimentos, refrescos, helados, bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Son líderes a nivel nacional en los sectores y mercados en los cuales participan. En consecuencia se aplicó un instrumento al total de la población del personal encargado de dirigir las operaciones logísticas en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo. Debido a que la población de jefes, supervisores y analistas de los centros de distribución de las empresas de consumo masivo es muy pequeña, menor de cien (100) unidades o sujetos, se estudió en su totalidad, considerándose como una población censal.

Con respecto al instrumento que se utilizó como soporte para la encuesta, se realizó un (1) cuestionario de preguntas cerradas de selección simple. Con respecto a la recolección de datos, el cuestionario estuvo estructurado por ítems de respuestas múltiples, conformado por cuarenta y seis (46) ítems presentó una escala Lickert tipo frecuencia, con cinco alternativas de respuesta, a

saber: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2), nunca (1), dirigidos a la población anteriormente mencionada de los centros de distribución de las empresas de consumo masivo en el Municipio San Francisco del Estado Zulia, tal como se refleja en la Figura N°2.

**Figura N° 2**

**Alternativas de las respuestas**

| Nivel de importancia | Puntuación |
|----------------------|------------|
| Siempre              | 5          |
| Casi Siempre         | 4          |
| Algunas Veces        | 3          |
| Casi Nunca           | 2          |
| Nunca                | 1          |

**Fuente: Rivas y Sánchez (2017)**

Con el propósito de obtener el criterio de validez del instrumento que se aplicó, el cuestionario se sometió a la validación de cinco (5) expertos en el área de logística, quienes lo evaluaron, en consecuencia, determinaron que sus diversos ítems permiten medir y analizar en la población de estudio la caracterización de la variablee indicadores que reflejan los objetivos de la investigación. Para determinar la confiabilidad del cuestionario se procederá a aplicar una prueba piloto a once (11) sujetos, los cuales representan un 30 % del total de la población a estudiar, las respuestas de los mismos permitió determinar un coeficiente de confiabilidad. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la fórmula del coeficiente de Alfa Cronbach al cuestionario, fue para la variable Gestión Logística un coeficiente de confiabilidad de 0,8331; lo que indica que tiene una fuerte confiabilidad.

Los datos deben ser analizados con la finalidad de observar la variable a estudiar, otorgando al investigador la posibilidad de presentar alternativas para la solución del problema planteado. Para ello es necesario recolectar los datos pertinentes través de la aplicación del instrumento para luego analizarlos estadísticamente.

En tal sentido debido a la naturaleza de esta investigación de tipo descriptiva y de campo, con un diseño no experimental, transversal, se empleó la estadística descriptiva, mediante la media, la distribución de frecuencias absolutas y relativas, así como, la tabulación para la visualización de los resultados. A tales efectos y como complemento para el análisis de los resultados, se diseñó un baremo para la interpretación de los resultados de la media, el cual se presenta a continuación en la figura N° 3:

**Figura N° 3**

**Baremo de Interpretación**

| <b>Distribución</b> | <b>Clasificación cualitativa</b> |
|---------------------|----------------------------------|
| 3,68 – 5,00         | Alto                             |
| 2,34 – 3,67         | Medio                            |
| 1,00 – 2,33         | Bajo                             |

**Fuente: Rivas y Sánchez (2017)**

En atención al tipo y diseño de la investigación para la realización de esta investigación se siguieron varios pasos con el fin de alcanzar los objetivos propuestos entre los cuales se tienen:

1. Se procedió a seleccionar e identificar del área objeto de estudio, una vez elegido el tema de investigación, se planteó y formuló el problema.
2. Se revisó bibliografía relacionada con el tema a investigar, en torno a la variable atención al cliente, a fin de seleccionar los antecedentes y bases teóricas que servirían de base a la investigación.

3. Se procedió a definir del tipo y nivel de la investigación y como resultado se obtuvo una investigación descriptiva y de campo.
4. Selección del diseño de la investigación, el cual quedó conformado por un diseño no experimental y transversal
5. Se definieron las variables operacionalmente.
6. Determinación de la población y muestra.
7. Se procedió a la recolección de los datos, para ello se elaboró un instrumento para la variable objeto de estudio.
8. Se realizó un análisis estadístico descriptivo para el análisis de datos.
9. Se presentaron los resultados de la investigación, las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

### 3) Resultados

A continuación se presentan las tablas contentivas de los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento a los respectivos Jefes de Servicio al Cliente, Supervisores de Almacén y Analistas de Almacén, de cada uno de los centros de distribución de las empresas estudiadas. En estas, se reflejan las frecuencias absolutas y relativas para cada uno de los ítems, así como el promedio de las mismas por dimensión.

**Tabla N° 1**  
**Comportamiento de la dimensión: Atención al Cliente**

| Indicadores                 | Alternativas de Respuestas |              |                   |              |                    |              |                 |              |           |             |            |               | X           | Tendencia    |
|-----------------------------|----------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------|-------------|------------|---------------|-------------|--------------|
|                             | Siempre (S)                |              | Casi Siempre (CS) |              | Algunas Veces (AV) |              | Casi Nunca (CN) |              | Nunca (N) |             | Total      |               |             |              |
|                             | FA                         | FR           | FA                | FR           | FA                 | FR           | FA              | FR           | FA        | FR          | FA         | FR            |             |              |
| Confiabilidad del servicio  | 11                         | 7,50         | 40                | 33,33        | 34                 | 37,50        | 7               | 10,83        | 3         | 10,83       | 95         | 100,00        | 3,16        | Medio        |
| Satisfacción del cliente    | 15                         | 10,00        | 61                | 50,83        | 29                 | 32,50        | 3               | 5,00         | 1         | 1,67        | 109        | 100,00        | 3,63        | Medio        |
| Servicios de valor agregado | 50                         | 33,33        | 19                | 15,56        | 28                 | 31,11        | 9               | 14,44        | 2         | 5,56        | 107        | 100,00        | 3,57        | Medio        |
| <b>Promedio Dimensión</b>   | <b>76</b>                  | <b>16,94</b> | <b>120</b>        | <b>33,24</b> | <b>91</b>          | <b>33,70</b> | <b>18</b>       | <b>10,09</b> | <b>5</b>  | <b>6,02</b> | <b>311</b> | <b>100,00</b> | <b>3,45</b> | <b>Medio</b> |

**Fuente: Rivas y Sánchez (2017)**

En el análisis de la dimensión Atención al cliente se observa que el 33,70% de los encuestados manifestaron que algunas veces se cumplen con los indicadores de esta dimensión, seguido por un 33,24% quienes expresaron que casi siempre, un 16,94% afirman que siempre. Seguidamente para la opción casi nunca el resultado fue de 10,09% y 6,02% para la alternativa nunca. La media ponderativa para esta dimensión fue de 3,45 calificándose como medio. Este resultado refleja que las empresas de consumo masivo, específicamente en sus centros de distribución deben concentrar estrategias y esfuerzos para mejorar el servicio y atención a sus clientes.

Reafirma esta conclusión Bowersox (2007) que el principal valor de la logística es atender los requerimientos del cliente, coincide Mora (2012) con lo anteriormente expuesto, reforzando que es necesario establecer programas de servicio al cliente, asegurando que la organización sea capaz de proporcionar los siete derechos a su cliente: la cantidad correcta del producto correcto, el momento; lugar correctos, en la condición y precios correctos, con la información correcta. A continuación se presentan los resultados de los indicadores que conforman variable Atención al cliente:

Confiabilidad del servicio: Los resultados para este indicador reflejaron una preferencia hacia la opción algunas veces obteniéndose un valor de 37,50%, para la opción casi siempre un 33,33%; para las opciones de tendencia negativa casi nunca y nunca se obtuvo un 10,83%. Por otra parte, la alternativa siempre tuvo el resultado más bajo con un 7,50%. La media resultante de este indicador fue de 3,16 por lo cual se considera la clasificación cualitativa como medio.

Estos resultados denotan una oportunidad para que las empresas de consumo masivo mejoren la confiabilidad del servicio que ofrecen a través de la comercialización de productos de consumo masivo, evidentemente existen vacíos dentro de los programas que han desarrollado para brindar al cliente información oportuna del estatus y desviaciones de sus pedidos. Aunado a esto los pedidos no están siendo recibidos en las cantidades solicitadas, situación que agrava la confiabilidad del servicio. Tal como lo refiere Bowersox (2007) el cual sostiene que la confiabilidad del servicio al cliente implica atributos combinados de la logística, básicamente tiene que ver con la capacidad de una empresa para realizar todas las actividades relacionadas con un pedido, al igual que proporcionar a los clientes la información importante de las operaciones

logísticas, por ende el estatus de sus requerimientos.

Más allá de la disponibilidad y el desempeño operativo, los atributos de la confiabilidad pueden representar que los pedidos lleguen sin daños, que las facturas estén correctas y libres de errores, que los pedidos se envíen a los lugares correctos y que el envío incluya la cantidad exacta de productos solicitados.

Bajo el escenario actual de limitados niveles de inventarios, disminución de la producción, paradas frecuentes de líneas de producción, acceso limitado a materias primas, no es conveniente prometer al cliente lo que no se está en condiciones de cumplir. En su defecto como lo recomienda Mora (2012), que cada vez más los clientes señalan que una notificación anticipada de los problemas tales como un pedido incompleto, es más importante que el pedido completo mismo. Muy a menudo, los clientes pueden hacer ajustes ante una entrega incompleta o tardía se les avisa con anticipación.

Satisfacción del Cliente: Para este indicador se obtuvo que 50,83% de la población consultada opinó que casi siempre se cumplen con las expectativas de los clientes, mientras que algunas veces opinaron un 32,50%. Para la opción siempre el valor fue de 10,00%, en tanto que para la alternativa casi nunca el valor fue de 5,00% y 1,67 % para la opción nunca. Según el baremo la calificación es medio ya que se obtuvo un resultado de 3,63. De acuerdo a los resultados mostrados, en general los compromisos o acuerdos adquiridos con los clientes se cumplen, probablemente en empresas específicas como helados, bebidas y jugos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, la percepción es totalmente diferente a la que produce y distribuye alimentos, la cual está sujeta a decisiones gubernamentales que afectan la atención adecuada de los pedidos de sus clientes.

Con el propósito de validar tales resultados, Ballou (2010) sostiene que la percepción que tenga el cliente del desempeño de un proveedor se basa en la comunicación verbal, tal vez el factor más importante que afecta las expectativas de los clientes sean las comunicaciones provenientes del proveedor mismo. Al respecto Mora (2012), refiere que las promesas o compromisos realizados por el personal de ventas, las afirmaciones incluidas en los mensajes de mercadotecnia y promocionales, incluso las políticas, incluyendo también los procedimientos

impresos de una organización representan comunicaciones en las que confían los clientes. Los resultados reflejan que a veces los clientes conocen las políticas y procedimientos establecidos por las organizaciones.

Para Bowersox (2007) en un contexto logístico y de cadena de suministro, la noción de las expectativas del cliente es particularmente compleja porque los clientes suelen ser organizaciones empresariales formadas por numerosas funciones e individuos. Diferentes personas en una organización a clientes pueden priorizar los criterios de desempeño de manera diferente o pueden tener distintos niveles de expectativas para los criterios. Por ejemplo, algunas personas pueden interesarse en la capacidad de respuesta y el manejo rápido de una consulta relacionada con el estatus de un pedido, mientras que a otras les interesa más que los pedidos vengan completos o que cumplan los requerimientos de entrega, tal como ocurre en las empresas de consumo masivo estudiadas en esta investigación. Para cumplir las expectativas del cliente es necesario comprender cómo se generan estas expectativas y las razones por las que muchas compañías no cumplen tales expectativas.

Servicios de valor agregado: Los resultados de la Tabla N°2, reflejan un 33,33% para la opción siempre; un 31,11% para la alternativa algunas veces, la respuesta casi siempre obtuvo un 15,56% y para las opciones de tendencia negativa el resultado fue 14,44% para casi nunca y 5,56% para nunca. La media refleja un 3,57 lo cual se interpreta como medio. Bowersox (2007) coincide con los resultados obtenidos para el indicador en análisis, destacando que cuando las empresas se comprometen con soluciones de valor agregado para sus clientes principales, rápidamente participa en una logística personalizada o adaptada.

Bowersox (2007), infiere que la noción de un servicio de valor agregado es un descubrimiento significativo en la evolución hacia el éxito del cliente. Por definición los servicios de valor agregado se refieren a las actividades únicas o específicas que las empresas pueden desarrollar juntas para mejorar su eficiencia, su eficacia y su relevancia. Estos servicios ayudan a fortalecer el éxito del cliente y como tienden a ser específicos es difícil generalizar todos los servicios de valor agregados posibles. Cuando una empresa se compromete con soluciones de valor agregado para los clientes principales, rápidamente participa en una logística personalizada o adaptada. Hacer cosas singulares es lo que permite a clientes específicos lograr sus objetivos.

Dentro del mismo contexto, Bowersox (2007), enfatiza que los participantes en una relación empresarial efectúan directamente los servicios de valor agregado o pueden incluir a especialistas. En años recientes argumenta el autor se ha vuelto más común recurrir a especialistas debido a su flexibilidad y capacidad para concentrar los servicios requeridos. No obstante, sin tomar en cuenta cómo se organizan e implementan elementos específicos, es evidente que los servicios logísticos de valor agregado son un aspecto fundamental de los programas de éxito del cliente.

Como complemento Mora (2012), indica que las empresas pueden proporcionar paquetes de productos únicos, crear unidades de carga personalizadas, ofrecer servicios particulares de información y preparar envíos especiales, para impulsar el éxito del cliente. Una proporción considerable de los encuestados considera que a veces se ofrecen y se gestionan servicios particulares a los clientes, lo cual denota una oportunidad para mejorar la atención al cliente a través de la promoción de servicios de valor agregado.

**Variable: Gestión Logística**

**Tabla N° 2**  
**Comportamiento de la variable: Gestión Logística**

| Variable          | Dimensión                              | Alternativas de Respuestas |       |                   |       |                    |       |                 |       |           |      |       |        | X    | Tendencia |
|-------------------|--|----------------------------|-------|-------------------|-------|--------------------|-------|-----------------|-------|-----------|------|-------|--------|------|-----------|
|                   |  | Siempre (S)                |       | Casi Siempre (CS) |       | Algunas Veces (AV) |       | Casi Nunca (CN) |       | Nunca (N) |      | Total |        |      |           |
|                   |  | FA                         | FR    | FA                | FR    | FA                 | FR    | FA              | FR    | FA        | FR   | FA    | FR     |      |           |
| Gestión Logística | Macro-procesos de la Gestión Logística | 873                        | 64,20 | 196               | 19,48 | 77                 | 9,29  | 19              | 3,35  | 11        | 3,68 | 1176  | 100,00 | 4,37 | Alto      |
|                   | Atención al Cliente                    | 76                         | 16,94 | 120               | 33,24 | 91                 | 33,70 | 18              | 10,09 | 5         | 6,02 | 311   | 100,00 | 3,45 | Medio     |
|                   | Promedio Variable                      | 950                        | 40,57 | 315               | 26,36 | 168                | 21,50 | 37              | 6,72  | 17        | 4,85 | 1487  | 100,00 | 3,91 | Alto      |

**Fuente: Rivas y Sánchez (2017)**

En el análisis de la variable Gestión Logística, se muestra que el 40,57% del personal consultado manifestaron que siempre existe un sistema de coordinación de actividades y



funciones logísticas, el cual se desempeña como un sistema integrado; de igual forma un 26,36% agregan que casi siempre se llevan a cabo tales funciones; para la opción algunas veces se tiene un 21,50%; y para las ponderaciones negativas 6,72% y un 4,85% para las opciones de casi nunca y nunca. La media refleja un 3,91 lo cual se interpreta como alto.

En este sentido es pertinente resaltar que estos dos últimos porcentajes, si bien constituyen valores mínimos en comparación con los resultados de tendencia positiva los cuales tienen mayor aprobación por parte del personal encuestado; es necesario prestar atención en los indicadores o puntos focales donde una gran proporción indica que algunas veces están presentes los elementos y funciones claves de la gestión logística.

Pues tal y como lo indica Ballou (2010) la gestión logística es la función que se ocupa de gestionar eficazmente el flujo de materiales e información, para conseguir la máxima satisfacción del cliente. Esto es visible con los resultados obtenidos; pues en el proceso de gestión logística en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo, se evidencia la existencia de los macro-procesos de la gestión logística, los cuales están orientados a obtener un buen servicio de atención al cliente.

En tal sentido ante la actual situación económica que atraviesa el país, las empresas de consumo masivo en sus procesos de inventario, almacenamiento, transporte y atención al cliente mantienen políticas para la ejecución adecuada de estas funciones, presentándose en concordancia con los principales autores consultados en materia logística, Ballou (2010), Bowersox (2007) y Mora (2012).

Por otra parte, de acuerdo a la investigación de Carrillo (2014) titulada, Gestión Logística y rentabilidad en empresas de servicio a pozos de la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia, la cual arrojó que la variable logística se ve afianzada, ya que se identifican los procesos, teniendo consideraciones de planificación y control de flujo, el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes y consumidores.

Tal conclusión coincide con los resultados obtenidos en esta investigación en lo que a los procesos medulares o funciones de la gestión logística se refiere. Sin embargo, en cuanto a la atención al cliente respecta, los resultados contrastan ya que en el antecedente de referencia, el

servicio al cliente tuvo una calificación alta, mientras que en el presente estudio el resultado fue de tendencia media, la naturaleza de las organizaciones objeto de estudios son muy diferentes, las condiciones del país hace dos años son muy distintas a las actuales.

#### **4) Conclusiones**

Una vez plasmados los datos que aportó el estudio aplicado a la población encuestada, se procedió a formular las siguientes conclusiones que a criterio de los investigadores se cree pertinente indicarlas. Al evaluar los resultados de la variable gestión logística en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo del Municipio San Francisco del Estado Zulia, se puede inferir que las operaciones logísticas que se llevan a cabo en los establecimientos analizados se fundamentan en macro-procesos los cuales son interpretados como funciones de administración, coordinación, control, ejecución y seguimiento propias de una gestión, en este caso, de gestión logística. Se detectaron algunas oportunidades de mejora en los principios de almacenamiento; selección y alistamiento de pedidos; agrupamiento de la carga; carga terrestre y servicios de valor agregado para los clientes.

De igual forma, se pudo evidenciar que la atención al cliente en la gestión logística en los centros de distribución de las empresas de consumo masivo del Municipio San Francisco del Estado Zulia, se puede dimensionar en tres aspectos principales: Confiabilidad del servicio; Satisfacción del cliente y Servicios de Valor Agregado.

En relación a la confiabilidad del servicio, en los centros de distribución analizados existe una oportunidad para que las empresas de consumo masivo mejoren la confiabilidad del servicio que ofrecen a través de la comercialización de productos de alta demanda, evidentemente existen vacíos dentro de los esquemas que han desarrollado para ofrecer al cliente información pertinente del estatus y desvíos de sus pedidos. Sumado a esto los pedidos no están siendo recibidos en las cantidades solicitadas, situación que agrava la confiabilidad del servicio.

En cuanto a la satisfacción del cliente los resultados mostraron, que en general los compromisos o acuerdos adquiridos con los clientes se cumplen, posiblemente en empresas específicas como helados, bebidas y jugos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, la apreciación es absolutamente diferente a la que produce y distribuye alimentos, la cual está condicionada a decisiones gubernamentales que afectan la atención apropiada de los pedidos de sus clientes.

En consideración a los servicios de valor agregado existe una deficiencia en dichos centros de distribución para ofrecer alternativas de valor agregado para los clientes que incluya: entregas especiales, atención de pedidos especiales, cargas de productos personalizados, establecimiento de mecanismos tecnológicos que permitan al cliente conocer el estatus real de sus pedidos

## **5) Referencias Bibliográficas**

Ballou R. (2010). *Logística Administración de la cadena de suministro*. México. Editorial Pearson Prentice Hall.

Bowersox D, Closs D, Cooper B. (2007). *Administración y Logística en la cadena de suministros*. D.F.México, México. Editorial Mc Graw Hill.

Mora L. (2012). *Gestión Logística Integral, las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá, Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.

Mora L. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá, Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.

# OCÉANO AZUL COMO ESTRATEGIA DE GERENCIA EN LAS ORGANIZACIONES POST MODERNAS

Harold Moreno \* Manuel Ramos \*\*

9JJGH-31

## Resumen

Esta investigación analizó el océano azul como estrategia de gerencia en la organizaciones post modernas, sustentada en los enfoques de Chan, y Mauborgne, (2005), Adair, (2010), Luengo (2011). El tipo de investigación es descriptiva con diseño de campo, no experimental transaccional, considerando una población de (4) gerentes de salud. Utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta de (8) ítems respondidas bajo escala tipo Likert frecuencial con (5) alternativas de respuestas, aplicando validez de criterios de (3) expertos. Su confiabilidad fue a través de Alfa de Cronbach obteniéndose valor de 0.95 siendo así confiable. Las técnicas de análisis utilizadas fueron las (Fa) y (Fr). Concluyendo que el gerente deben poner en práctica la estrategia del océano azul como herramienta útil.

**Palabras Claves:** Océano azul, estrategia gerencial, organizaciones.

## BLUE OCEAN AS A MANAGEMENT STRATEGY IN POST MODERN ORGANIZATIONS

This research analyzed the blue ocean as a management strategy in post modern organizations, based on the approaches of Chan, and Mauborgne, (2005), Adair, (2010) and Luengo (2011). The type of research is descriptive with field design, not transactional experimental, considering a population of (4) health managers. Using the survey as a data collection technique with (8) items answered under a Frequential Likert type scale with (5) alternative answers, applying criteria validity of (3) experts. Its reliability was through Alfa de Cronbach, obtaining a value of 0.95, thus being reliable. The analysis techniques used were (Fa) and (Fr). Concluding that the manager must implement the blue ocean strategy as a useful tool.

**Key words:** Blue ocean, management strategy, organizations.

\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. En Ciencias Gerenciales (URBE), Lcdo en Comunicación Social, Mención Audiovisual (URBE), Abogado (URBE), Profeso en las Cátedras Producción de Televisión, Planificación de Televisión, Diseño Gráfico Publicitario en (URBE), hamvill@gmail.com

\*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. En Derecho Laboral (URBE), Abogado (URBE), Administrador (URBE), Inspector de la Inspectoría del trabajo de la costa oriental del lago manuelbacallado@hotmail.com

## **Introducción**

El mundo de la gerencia en las organizaciones con la llegada de la globalización y los múltiples adelantos de las tecnologías como medios de comunicación ha tenido que evolucionar constantemente, ello ha dado como resultados la puesta en marcha de estrategias que le peritan a los gerentes ir de la mano con las exigencias que su entorno le demandan. Es así pues como han nacido estrategias de gerencia aplicables a casos específicos o particulares, estas se han convertido en herramientas útiles para que las organizaciones puedan trabajar de manera eficiente con sus colaboradores y más allá de ello que puedan cumplir con los objetivos planteados, esto ha sido un medio para transformar las organizaciones de modernas a posmoderna.

En esa medida, han sido pensadas herramientas estratégicas que incluso le permitan a los gerentes dejar de pensar en las competencia como eje central de sus funciones, sino que por el contrario busque formas de aumentar el tamaño de la demanda creando así nuevos segmentos de mercados para con esto poder superar sus propias expectativas. Si bien es cierto, teórica y en la práctica hay una multiplicidad de estrategias gerenciales, una de las más novedosas de la última década ha sido la estrategia del océano azul. Está a través de su formulación y ejecución de manera sistemática le da con su puesta en marcha la posibilidad a los gerentes de maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos.

### **1. Estrategia Gerencial Océano Azul**

Las empresas desde su creación se han dado a la tarea de competir por lograr el mayor margen de segmentos en el mercados, esto les ha llevado a periodos de estancamiento e incluso a perder espacios de clientes consolidados con el paso del tiempo, generando como consecuencia perdidas en algunos caso incalculables y en otros peores el cierre de esas empresas. Por ello, se han creado estrategias gerenciales que al ponerla en práctica permitan encontrar nuevos segmentos de mercados. La referida a esta investigación es una estrategia que deja de considerar a la competencia como eje central del mercado, y en consideración se centra en la creación y diseños de nuevos mercados para ofrecer sus servicios, esta es la estrategia del océano azul.

Según Morcillo (2011), las empresas en disposición de crear unos océanos azules son aquellas que en un momento determinado, ven las cosas de otra manera siendo capaces de materializarlas sin que nadie puede superar y contrarrestar la originalidad y utilidad de su novedosas propuestas, en una situación como esa, la innovación interviene directamente en el diseño del proyecto hasta tal punto que se convierte en el elemento clave para dar nacimiento a esa neo barrera de entrada particular que se construye para los competidores, es así como se da la creación de un nuevo modelo de negocio.

En esa misma línea Kluwer (2008), el objetivo fundamental es innovar en valor para un mercado virgen que nadie ha tocado y que tenga el potencial de crecer evitando la competencia, esta innovación en valor se da en un sentido amplio desde la creatividad del capital humano hasta su puesta en marcha por la organización. Por su parte Francés (2006), el planteamiento central del paradigma de diseño estratégico consiste en crear el futuro de un sector o industria en lugar de competir dentro de la situación presente. Así se denomina a los nuevos mercados creados a partir de un concepto novedoso, ya que dejan de un lado los mercados altamente competidores.

Según (Chan y Mauborgne, 2005), Los océanos azules se definen como los segmentos del mercado no utilizados y por la formación de la demanda con oportunidades para el desarrollo rentable. Sin embargo algunos de los mercado considerado océanos azules son creados de manera distante a la empresas ya existentes, por ello la gran mayoría de estos se crean en los conocidos océanos rojos en aquellos momentos de ampliación de sus fronteras.

En relación a lo antes referido los autores mencionados convergen en la teoría de establecer entonces que los océanos azules representan a todas aquellas industrias que no existen o que no se ven representadas actualmente, entendiendo así que estas son los espacios desconocidos del mercado ya que la única manera de poder vencer a la competencia es dejando de tratar de vencerla. Resulta oportuno destacar, que las empresas que están consolidadas dentro del mercado son llamadas océanos rojos, en ella las fronteras de las industrias están definidas y aceptadas, conocen las reglas del juego, bajo esta figura las empresas tratan de conseguir la mayor participación de la demanda existente dentro del mercado.

Esta investigación se centra en total acuerdo con lo referido por Chan y Mauborgne, ya que además de ser los creadores de la estrategia han acentuado la posibilidad de dejar de ver a la competencia y entender la importancia y relevancia que tienen los no clientes como espacios de mercados para los cuales no se trabaja en la mayoría de los casos. Entendiendo entonces a razón de los autores de la presente investigación que los océanos azules son en la mayoría de los casos nichos de segmentos en el mercado a los cuales no se le ha prestado atención inicialmente y para los cuales se debe diseñar propuestas diferente acordes a sus gustos y preferencias actuales dejando así de importar de manera categoría la competencia.

## **2. Principios de la estrategia Océano Azul**

La estrategia de gerencia océano azul está diseñada en función de principios que permiten su puesta en marcha con la idea de dejar de competir en los océanos rojos. Estos principios están enmarcados en la formulación de la estrategia y en la ejecución de la misma, ambos elementos van de la mano uno del otro. Según los aportes de Ramos (2011), un proceso de planificación estratégica se inicia por identificar y definir sus principios, estos están soportados por la misión y la visión de la organización, es decir, son un marco de referencia sobre lo cual debe definirse el direccionamiento estratégico y deben ser compartidos por todo los colaboradores.

Para Chan y Mauborgne, (2005), aunque el contexto económico estipula el requerimiento de crear océanos azules para diseñar estrategias, es necesario entender los principios de ampliar las oportunidades y minimizar los riesgos bajo los cuales se da la formación y aprovechamiento de los océanos azules. Claro está que para establecer la formulación de estos principios dentro de una organización, la misma debe estar consciente de que su práctica conlleva un cambio potencial en su estructura y en cómo hacer las cosas e incluso en la manera de ver el producto ante la competencia y cómo lo percibe el cliente.

Para Fernández (2004), el objetivo principal de una organización es su rentabilidad, es por ello que los principios de las estrategias que se ponga en marcha deben estar basados en la idea de “Ganar/Ganar” aunque difícilmente esto se cumpla si las organizaciones están centradas en la competencia ya que muchas veces el mercado clientes es muy limitado.

En esa medida, esta investigación se adhiere a los conceptos emitidos por Chan y Mauborgne (2005), ya que son los pioneros en proponer la estrategia bajo la modalidad de estos principios, dándole a cada uno de ellos un espacio que rompen con las limitaciones de fronteras e incluso de necesidades que al ponerlas en práctica hacen que la estrategia genere resultados satisfactorios.

Para los efectos de la presente investigación se define a los principios de la estrategia como los elementos a considerar para formular y posteriormente ejecutar una estrategia, estos deben ir alineados con la misión de la organización así como de los objetivos que esta quiera cumplir a corto mediano o largo plazo. Para los efectos de la investigación se define como principios de la estrategia a las herramientas previas que deben ser consideradas para formular y ejecutar de la

misma, esto contempla una serie de pasos que de forma intrínseca se generan en cada uno de esos aspectos, todo ello con el firme propósito del éxito en la aplicación de dicha estrategia.

### **3. Formulación de la estrategia**

Cada organización fija las estrategias que considere adecuadas y necesarias para estar dentro del mercado al que se dirige, pero luego de diseñarlas debe considerar la forma de cómo ponerla en práctica, en esta medida entra en juego la idea de cómo formular esa aplicación de estrategia dentro y fuera de la empresa. Para Tarzijan (2013), este proceso se basa en ciertas etapas que debe seguir la planificación de la estrategia de una empresa, parte de la explicitación de la misión y la visión de la empresa, y para ello aborda el tema central de la estrategia que es el de la elección de caminos de acción para la consecución de los objetivos planteados, la cual debe ser realizada en forma coherente con los recursos y capacidades de la organización.

En esta misma dirección Ocaña (2012), luego de haber definido la forma con la que va a competir la empresa, se sientan las bases para determinar cuál será la cuota o participación de mercado esperado a través de la formulación de la estrategia que en la gran mayoría de los casos es una estrategia de posicionamiento competitivo. Por su parte, Carrión (2006), la formulación de la estrategia se debe ver como un proceso de planificación analítica, que permite reducir la incertidumbre del futuro. El problema es que difícilmente se puede prever todo, por ello la estrategia se puede entender como un plan con mirada hacia el futuro y como un patrón o modelo (lo realizado en el pasado), es decir, la empresa desarrolla planes para el futuro y a su vez entienden su pasado.

Bajo los aportes de Kotler y Lane (2006), la empresa que mejor aplique la formulación de la estrategia será la que más utilidades obtenga. Las compañías carentes de esta formulación estratégica definida y que intentan ser las mejores en todas las dimensiones estratégicas son las peores en sus resultados. Según lo citado por los autores, la formulación de la estrategia se refiere a las diferentes formas y opciones con las que cuenta y dispone la empresa para dar respuesta a las numerosas presiones e influencias identificadas y marcadas en los análisis que se han elaborado de forma previa al diseño de la herramienta.

Considerando los señalamientos anteriores se asume la postura de Kotler y Lane para definir la formulación de la estrategia, debido a la importancia que estos otorgan a la puesta en práctica



desde su formulación, tomando en cuenta, la necesidad de crearla dejando de pensar en la competencia debido a que hay formas de hacer las mismas cosas de diferente manera, perspectiva que se asemeja a la formulación de la estrategia del océano azul. Para los efectos de la investigación se define como formulación de la estrategia a la forma o manera como se presenta una maniobra en cualquier organización, para enfrentarse a situación que se le pueda presentar en el ejercicio de su funciones dentro del mercado en el que hacen vida.

### **3.1. Reconstrucción de las fronteras de los mercados.**

Dentro de la formulación de los principios de la estrategia del océano azul, este es el primer paso a tomar en cuenta. En esta medida puede sonar un poco complicada la idea de salirse de la zona de confort en la que la empresa hace vida dentro del mercado, pero la realidad es que la propuesta de este principio está encaminada a ver y pensar en lo no pensado hasta el momento. Es decir, comenzar a trabajar fuera de ese segmento en el que se encuentra el producto en la actualidad.

Para Morcillo (2011), la creación de un mercado bajo la estrategia del océano azul va a depender de las posibilidades que tenga una empresa, ayudada por su capacidad de innovación y de su talento humano y de ampliar las fronteras de los mercados en los que venía introduciendo su producto. Con referencia a lo anterior, Ramos (2011), el objetivo de este principio es separarse de la competencia y crear océanos azules, para ello debe dirigir la mirada hasta otras industrias alternativas, otros grupos estratégicos o de compradores, refiriéndolos hacia productos y servicios complementarios para así orientar las emociones y funcionales de la empresa incluso ir más allá del tiempo.

En relación a lo mencionado y fundamentado en la teoría de Chan y Mauborgne, (2005), este es el medio para iniciar y se sustenta en la separación de la competencia, de esta forma el reto se basa en identificar correctamente, entre toda una gama de posibilidades y oportunidades comercialmente atractivas para crear océanos azules. Para rehacer las fronteras del mercado en lugar de mirar al interior de esas fronteras, los gerentes deben mirar sistemáticamente por fuera de ellas a fin de crear el océano azul. Por ello Chan y Mauborgne, (2005), proponen algunas vías que son aplicables a todos los sectores de las industrias y llevan a las compañías hacia el corredor de las ideas comercialmente viable para crear los océanos azules.

Estas vías van desde la exploración de industrias alternativas, la exploración de los grupos estratégicos dentro de cada sector, la exploración de la cadena de compradores, la exploración del atractivo funcional y emocional para los compradores. En el orden de las ideas anteriores, estas vías proponen un proceso amplio de exploración, ya que a través de ella se podrán definir nuevos espacios de mercado considerados océanos azules, estos espacios permitirán que los productos que se ofrecen a esas nuevas industrias cuenten con mayores ventajas dentro de su movimiento en esos nuevos mercados.

Analizando lo antes planteado, se asume la definición de Chan y Mauborgne (2005), sobre la reconstrucción de las fronteras, debidos a que a través de la puesta en marcha de las seis vías señaladas se podrá considerar nuevas estructuras de segmentación de mercados. Para los efectos de la investigación se define la reconstrucción de las fronteras como la exploración del mercado en el que se desenvuelve, esto con miras a encontrar segmentos e incluso nichos de mercados para los que no se había trabajado anteriormente, siendo estos alternativas y oportunidades para maximizar los beneficios de la organización.

### **3.2. Enfocarse en la perspectiva global.**

Cuando las empresas están acostumbradas a hacer vida dentro de sus fronteras, es decir dentro de los océanos rojos, se pierden en sí mismas negándose la posibilidad de poder ver otros segmentos que no habían considerado anteriormente. Por ello, se debe pensar en la puesta en práctica de estrategias que cubran todos los espacios del mercado incluso más allá de lo que se trabaja en la actualidad.

Al respecto Morcillo (2011), destaca que centrarse en la idea global debe tener en cuenta que la competencia es buena para los consumidores, pero no tanto para las empresas que se sienten atosigadas por unos competidores que luchan por un mercado que es el mismo en el cual se mueve. En este orden de ideas se puede citar los aportes de Ramos (2011), quien considera que para la elaboración de cualquier plan estratégico, los gestores pasan mucho tiempo haciendo cálculos en lugar de salir al exterior y pensar en cómo alejarse de la competencia, debiendo así poder ver todo el entorno del mercado y no solo el segmento al que se dirige.

Según Chan y Mauborgne, (2005), es un punto de vista en el cual es posible generar consecutivamente estrategias factibles de entender, comunicar y por ende de ejecutar, esto con un

firme propósito basado en la ampliación la creatividad a una amplia gama de personas dentro de la organización para abrir los ojos de la compañía a los océanos azules. Adicionalmente, radica en invertir mucho tiempo y esfuerzo para lograr solo unos movimientos tácticos en medio del océano rojo.

Con referencia a lo anterior, el proceso de planeación estratégica en la mayoría de las compañías se desenvuelven dentro de las figuras y las fronteras de los océanos rojos, por ello este proceso tiende a llevar a las empresas a competir dentro de los espacios existentes y no a pensar bajo la perspectiva global de nuevas ideas y estrategias que pueden poner en marcha en cualquier momento en el que se encuentre el producto.

En esa medida este aspecto busca que los gerentes se concentren más en la globalidad, en los factores externos y no en los números. Por tanto, se recomienda dibujar en un papel de la forma más clara posible la estrategia que se quiere implementar en las empresas. Así los detalles son más fáciles de ubicar si primero se tiene una visión clara de cómo se quiere distanciar de la competencia. Es oportuno destacar entonces que esta investigación se suscribe a los fundamentos hechos por Ramos, ya que se precisa el acuerdo en el que los gerentes deben salir y percibir de primera mano lo que los consumidores quieren disfrutar del producto. Para los efectos de la investigación se define enfocarse en la perspectiva global como permitirse ver todos los puntos de vista que tenga la estratificación del mercado al cual va dirigido el producto, esto permitirá encontrar nuevas alternativas y por ende la creación de diferentes estrategias de manera creativa.

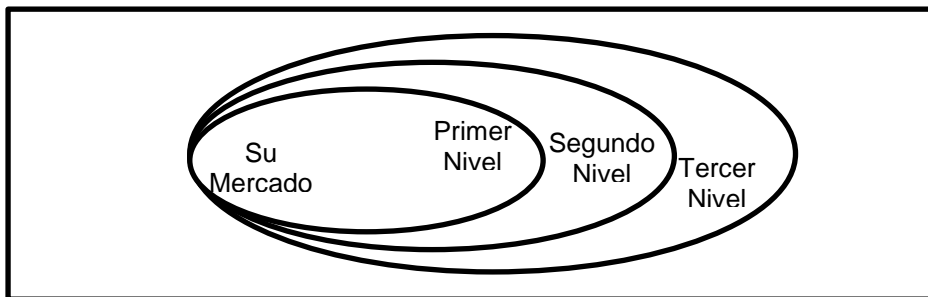
### **3.3. Ir más allá de la demanda existente.**

Este es el tercer principio para formular la estrategia del océano azul dentro de una empresa. Si bien antes se hablaba de pensar en una perspectiva global, se puede decir que este principio propone dejar de un lado los conceptos y las estrategias que se usan en este momento dentro de la organización. Para Morcillo (2011), las empresas deben dejar de obsesionarse con la satisfacción de las necesidades de los clientes actuales y con la segmentación de su mercado. En cambio, no será descabellado meditar en como intentar atraer otros clientes.

En este propósito Ramos (2011), acota que este principio propone que la empresa valla más allá y se concentre en descubrir cuáles son las necesidades del no clientes, con el fin de atraerlos y de convertirlos en clientes. De esa manera se logra ir más allá del segmento con el que se

cuenta en la empresa para un determinado producto. En relación a lo referido Chan y Mauborgne, (2005), a fin de maximizar el tamaño de sus océanos azules las compañías deben tomar el camino opuesto. En lugar de centrar su atención en los clientes deben volver sus ojos hacia los no clientes, y en lugar de concentrarse en las diferencias que existe entre los clientes deben aprovechar las cosas que valoran todos los compradores en común. De esa manera las compañías pueden ir más allá de la demanda existente al fin de desatar un cumulo nuevo de clientes que no existían antes.

Es por ello que Chan y Mauborgne, (2005), afirman que para ir más allá de la demanda existente, se debe pensar primero en los no clientes que en los clientes; en los elementos comunes antes que en las diferencias; en consolidar los segmentos en lugar de hacer una segmentación más fina. En esa misma línea los autores, proponen tres niveles de no clientes susceptibles de transformarse en clientes, ellos se pueden diferenciar por la distancia relativa a la cual se encuentran de su mercado. Este universo de no clientes es importante de considerar ya que por lo general ofrece grandes oportunidades, lo antes mencionado se reseña en el siguiente gráfico.



Fuente: Chan y Mauborgne, (2005)

El primer nivel de los no clientes: son compradores que compran lo que una industria ofrece apenas en cantidades mínimas y por necesidad, pero en su mente no se consideran clientes de la industria. El segundo nivel: son los compradores que ve en lo que sus industrias ofrecen una alternativa para satisfacer sus necesidades, pero que han optado por no recurrir a ella. Por último, los de tercer nivel: es el más alejado de su mercado y son los no clientes que jamás han contemplado como alternativa lo que su mercado ofrece.

Bajo las consideraciones anteriores, se fija posición con Chan y Mauborgne debido a que los autores introducen en la estrategia del océano azul la figura de los no clientes y los niveles de proximidad que estos consideran para con el producto, es decir como lo perciben, adoptan y

aceptan en las cotidianidades de su vida. Para los efectos de la investigación se define a ir más allá de la demanda existente como la posibilidad de crear estrategias que permitan pensar en consumidores de otros niveles e incluso pensar en aquellos que no habían sido tomados en cuenta anteriormente ni por la organización ni mucho menos por la competencia.

### **3.4. Aplicar la secuencia estratégica correcta.**

Dentro de las organizaciones nada debe ser puesto en marcha de manera espontánea. Es decir, no se pueden dejar de considerar los pro y los contras que pueden ocurrir en cualquier momento, es por ello que la estrategia del océano azul en un sentido amplio propone pasos para ponerla en práctica en esa búsqueda de nuevos segmentos. Para Morcillo (2011), habla de asegurar la viabilidad comercial de la estrategia del océano azul, para ello será imprescindible velar por una implantación adecuada de la estrategia ofreciendo una utilidad excepcional a los clientes. Ese valor que se procura a los clientes no tiene por qué ser a los niveles tecnológicos de la innovación.

En efecto, para que un nuevo producto tenga éxito debe hacer la vida de los usuarios más simple, productiva, cómoda y divertida y no más compleja teniendo que dedicar tiempo y esfuerzo para descubrir la hipotética ventaja de una innovación tecnológicamente sofisticada que haga de su uso un proceso más largo. Con referencia a lo anterior, Ramos (2011), para estar seguro de que la implementación de la estrategia sea un éxito y realmente cree un océano azul, se deben hacer las siguientes preguntas, alguna de ella debe generar una respuesta positiva: ¿obtendrán los clientes una utilidad excepcional de la nueva idea de negocios?, ¿El precio marcado para los productos o servicios está al alcance de la gran masa de posibles clientes?, ¿La estructura de costo que se tiene es variable teniendo en cuenta el objetivo del precio que se ha marcado?, ¿Existen obstáculos para transformar la actual propuesta de valor?

Por su parte Chan y Mauborgne, (2005), consiste en extraer y validar las ideas para océanos azules a fin de garantizar su viabilidad comercial. El riesgo del modelo de negocios se reduce dramáticamente cuando hay claridad sobre la secuencia estratégica correcta y la manera de evaluar las ideas de los océanos azules de acuerdo con los criterios fundamentales de dicha secuencia. En esa misma línea los autores diseñan esta secuencia en pasos, los dos primeros: utilidad para el comprador y la fijación del precio correcto, estos se ocupan del aspecto de los ingresos dentro del modelo de negocios de las compañías. Garantizan que hay un salto en el valor

neto para el comprado, donde este es igual a la utilidad de la que se benefician los compradores menos el precio que pagan por ella.

Para continuar con el diseño de esa estrategia suman dos pasos, el costo y el enfrentamiento de los obstáculos para la adopción, puesto que la estrategia de océanos azules representa un gran distanciamiento de los océanos rojos, es crucial ocuparse desde un principio de los obstáculos que puedan frenar su adopción. En este ámbito esta investigación concuerda con Ramos, en cuanto a la formulación de su cuestionario a priori y de forma sencilla es capaz de generar confianza para conocer si se está en presencia de la forma más adecuada para aplicar las estrategias que sean necesarias para formular océanos azules en el mercado que haga vida el producto. Para los efectos de la investigación se define a aplicar la secuencia estratégica correcta como los pasos o métodos que se utilizan al momento de poner en práctica la estrategia, esto contempla tanto el valor que genera para el consumidor como el precio que requiere cubrir para obtener el producto.

#### **4. Aspectos metodológicos**

Desde el ámbito metodológico la presente investigación fue catalogada como descriptiva / correlacional. En este sentido, la investigación a nivel descriptivo, Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), es aquella que busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis, a través de la medición y evaluación de diversos aspectos, dimensiones del fenómeno a investigar. Del mismo modo, señalan que la investigación de tipo correlacional es aquella que tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables que sean sometidas a estudios dentro de la investigación.

Por otra parte, para Chávez (2007) sostiene que la población “Es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos uno de otros”. En relación a lo antes mencionado, en la investigación que se sigue, la población quedó conformada por un (1) organización privada de salud del Municipio Maracaibo. Es por esto, que el grupo de informantes estuvo constituida por cinco (4) gerentes, este criterio de selección fue dirigido a ello ya que son los que manejan la variable objeto de estudio.

Por otra parte, de acuerdo a la consideración del tamaño de la población y por tratarse de una población finita y accesible a la investigación, se prescindió de la técnica de muestreo al emplear el censo, es decir, que estas unidades de población fueron tomadas en su totalidad. Para Tamayo y Tamayo (2004), el censo poblacional se define como aquel en el cual se consideran las características de todos los miembros de la población al igual que los elementos que los componen, que en este caso estuvo representada por los cuatro (4) gerentes. Luego de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de recolección de información. Según, Hernández (2008), las técnicas y recolección de datos son los procedimientos o formas particulares que utiliza el investigador para recolectar los datos necesarios, se refieren a ellas como particulares y específicas de una disciplina que complementan al método científico.

Para el presente estudio, se recurrió a la encuesta escrita, utilizando como instrumento el cuestionario, lo que representa una ventaja para la investigación al ser los investigadores quienes proporcionan los datos referidos a sus conductas, expectativas y opiniones que por ser de su naturaleza es imposible observar desde afuera. Por último, se diseñaron 8 ítems para ser respondidas bajo una escala de tipo Likert frecuencial con cinco (5) alternativas de respuestas, Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AS), Casi Nunca (CS), Nunca (N), las cuales permitieron obtener los resultados de la evaluación los canal de televisión.

**Cuadro 1**

**Ponderación de las Opciones de Respuestas**

| <b>Alternativas</b> | <b>Ponderación</b> | <b>Categorías</b> |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| Nunca               | 1                  | Muy bajo          |
| Casi Nunca          | 2                  | Bajo              |
| A veces             | 3                  | Intermedio        |
| Casi Siempre        | 4                  | Alto              |
| Siempre             | 5                  | Muy Alto          |

**Fuente:** Elaboración Propia (2017).

Según Chávez (2007) en todo instrumento de recolección de datos debe obtenerse la validez del contenido a fin de garantizar que midan lo que se desea medir. En relación a ello, y una vez elaborados los instrumentos, se procedió a verificar la metodología junto con el contenido de los mismos a través del juicio de un total de tres (3) expertos especialistas en el área de la gerencia. Fueron validados mediante un formato elaborado especialmente para este fin, el cual recogió el juicio de los expertos acerca de la pertinencia, concordancia, redacción y distribución de cada ítem con relación a los objetivos, variables, dimensiones e indicadores, para posteriormente proceder a la aplicación del mismo.

Por otra parte para la confiabilidad Hernández (2006), aseguran que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados. En este caso, la prueba piloto fue aplicada a tres (3) sujetos con características similares a la de la población de las gerencias. En relación a la validez del cuestionario, esta se determinó de acuerdo a la teoría del Alfa de Cronbach, que permitió definir una confiabilidad absoluta, la cual correspondió a  $r_{tt} = 0,95$ ; ubicada según el baremo de ponderación de la opciones de respuestas anteriormente especificado. El cual, siguiendo la propuesta de Hernandez y otros (2004) se ubica entre el rango  $r = 0,81$  a  $r = 1$ , obteniendo la categoría “Muy Alta”,

Una vez que se cumplió con la parte de la recolección de la información se inició con el proceso de tabulación u ordenamiento, al igual que el procesamiento de la información, donde la tabulación permitió cuantificar y agrupar las respuestas dadas al cuestionario por las personas encuestadas, para luego ordenarlas en tablas utilizando medidas estadísticas seleccionadas donde posteriormente se procedió a interpretar la información recolectada.

En esa misma línea para Chávez (2007), esta técnica consiste en describir las operaciones a las que se sometieron los datos obtenidos; clasificación, registro, y tabulación, donde una vez organizados los datos el investigador debe proceder a analizarlos de acuerdo con el nivel de medición de las variables y al tipo de investigación. Las técnicas estadísticas que se utilizaron en la presente investigación fueron las denominadas frecuencias absolutas ( $F_a$ ) y frecuencias relativas ( $Fr \%$ ), las cuales permitieron determinar en forma clara y precisa el número de



repeticiones de las respuestas que arroja una alternativa, además de observarse el porcentaje que representa cada una de ellas.

## 5. Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los resultados de la investigación donde se trata todo lo concerniente al análisis de datos y la interpretación de los resultados, referente a los efectos océano azul como estrategia de gerencia en las organizaciones post modernas. En este sentido, los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a la población objeto de estudio fueron tabulados mediante tabla para ser analizados en función de las dimensiones. Para ello, se construyó una tabla de distribución frecuencial de las alternativas de respuesta seleccionada por cada sujeto. Por lo antes mencionado, se exponen en lo sucesivo los resultados de las encuestas aplicadas a los productores de los canales de televisión regional, los cuales fueron consultados sobre la investigación, obteniendo las siguientes respuestas:

**Tabla 1**

**Distribución Porcentual de los efectos del océano azul como estrategia de gerencia en las organizaciones post moderna.**

| <b>Alternativas</b>                             | Nunca    | Casi nunca | A veces  | Casi siempre | Siempre  |
|---|----------|------------|----------|--------------|----------|
| <b>Población</b>                                | Gerentes |            |          |              |          |
| <b>Indicador</b>                                | <b>%</b> | <b>%</b>   | <b>%</b> | <b>%</b>     | <b>%</b> |
| Reconstrucción de las fronteras de los mercados | 0,00     | 11,2       | 22,2     | 62,4         | 4,2      |
| Enfocarse en la perspectiva global.             | 0,00     | 64,5       | 20,6     | 8,5          | 6,4      |
| Ir más allá de la demanda existente.            | 0,00     | 2,2        | 5,1      | 16,5         | 76,2     |

|   |   |      |      |      |      |
|---|---|------|------|------|------|
| Aplicar la secuencia estratégica correcta | 0 | 47,7 | 30,4 | 12,2 | 10,6 |
|---|---|------|------|------|------|

**Fuente:** Elaboración Propia (2017).

A continuación, se procede al análisis de los datos reflejados en la tabla 1 por tanto se muestran los porcentajes de los indicadores relacionados con la dimensión: reconstrucción de las fronteras de los mercados, en relación a los datos se refleja que la dimensión contiene los siguientes resultados: el 0% de los productores respondieron nunca, el 11,2% casi nunca, el 22,2% a veces, el 62,4% casi siempre y el 4,2% siempre, resultados que demuestran que la gerencia diseña estrategias para reconstruir sus fronteras de mercado.

Continuando con el análisis en relación al enfoque en la perspectiva global el 64,5% fue el mayor porcentaje en relación a que los gerentes casi nunca ponen en práctica este el pensar en manera global dentro de la organización. Al mismo tiempo, se destaca que el indicador ir más allá de la demanda existente obtuvo el porcentaje con mayor tendencia, de allí que el 76,2% de los gerentes está de acuerdo en cuanto a que existe la premisa de sobre pasar la demanda existente en su mercado. Por último, en cuanto a aplicar la secuencia estratégica correcta el 47,7% estableció que casi nunca se da este proceso dentro de las estrategias de gerencia. Generando con esto mayor porcentaje de que los resultados en oportunidades no sean los esperando y no se cumplan así los objetivos planteados en la estrategias que la gerencia diseñara en su momento.

## **Conclusiones**

Las organizaciones post modernas en medio de los constantes cambios evolutivos de este mundo globalizado cada día deben enfrentarse a retos que les permitan ser competitivas en el mercado, esto depende en gran medida de las estrategias que utilicen para lograr posicionarse y mantenerse bajo la figura de organizaciones rentables y vanguardistas. Es en esta medida la estrategia del océano azul se plantea como una herramienta de diferenciación y se da cuando los productos que se comercializan, tienen nuevos o mejores atributos que los competidores, esta estrategia exige una labor continúa de innovación para mantener las ventajas conseguidas porque los productos suelen ser imitados de inmediato.

Para ello es necesario que la gerencia de las organización post modernas entienda que debe salir de su zona de confort y establecer análisis de mercado en los que se identifique a sus clientes, e incluso focalizarse en cómo atraer definitivamente a aquellos que pueden ser potencialmente consumidores de sus productos y servicios, para esto se debe de ir más allá de las fronteras que como organización se han puesto e incluso diseñar estrategias competitivas que le permitan hacer de las debilidades de sus competidores más cercanos oportunidades para su consolidación dentro del segmento al que pertenecen.

### **Referencias Bibliográficas**

- .- Carrión, J. (2007), **“Estrategia de la visión a la acción”**, 2Da Edición, Esic Editorial.
- .- Chan, W. y Mauborgne, R, (2005) **“La Estrategia del Océano Azul”** 3era Edición, Editorial Grupo Norma. Bogotá, Colombia.
- .- Chávez, N. (2007), **“Introducción a la investigación educativa”**, 1 Era Edición, Editorial Patria, Maracaibo Venezuela.
- .- Francés, A. (2006), **“Estrategia y plan para empresas con el cuadro de mando”**, Editorial Pearson Educación, México.
- .- Fernández, C. (2004), **“Comportamiento estratégico”**, ediciones Díaz de Santo, Madrid España.
- .- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2006).” **Metodología de la Investigación”**. Bogotá. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- .- Kotler, P. y Lane, K. (2006), **“Dirección de Marketing”**, Editorial Pearson, México.
- .- Morcillo, P. (2011), **“Innovado por naturaleza”**, Editorial Moransal Asociados S.L, Madrid España.
- .- Kluwer, W. (2008), **“Gestión eficaz de los procesos productivos”**, Editorial Directivos, España.
- .- Ocaña, R. (2012), **“Dirección estratégica de los negocios”**, Editorial Dunken, Buenos Aires Argentina.
- .- Ramos, J. (2011), **“La práctica de la consultoría estratégica de negocios”**, Editorial Avanzalis Management S.L, Barcelona España.
- .- Tamayo y T (2004). **“El proceso de la investigación científica”**. México. Editorial Limusa. Cuarta edición.
- .- Tarziján, J. (2007), **“Fundamentos de estrategia empresarial”**, Ediciones Universidad Católica de Chile, 4Ta Edición, Santiago Chile.

# ESTRATEGIAS PARA LA PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE PRODUCTOS NATURALES.

Roger Rivas \* Margelis Urribarri \*\* Paola Rodriguez \*\*\*

9JJGH-51

## Resumen

La planificación de operaciones constituye la base del proceso de gestión de toda empresa. El objetivo de esta investigación fue analizar los procesos de planificación de operaciones en empresas de productos naturales del municipio Maracaibo y proponer estrategias pertinentes. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, transaccional y de campo. Expertos del área validaron el instrumento para la recopilación de datos elaborado. Se observó un cumplimiento moderado de la variable estudiada, pues las empresas tienden medianamente a planificar sistemáticamente sus actividades en el corto, mediano y largo plazo, situación que dificulta la determinación de recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos. Las estrategias formuladas apuntan al fortalecimiento de valores y a la integración vertical de los procesos productivos.

**Palabras clave:** Estrategias, Planificación de Operaciones, Productos Naturales.

## STRATEGIES FOR THE PLANNING OF OPERATIONS IN COMPANIES OF NATURAL PRODUCTS

## Abstract

The planning of operations is the basis of the process of management of every company. The objective of this research was to analyze the processes of planning of operations in natural products companies of Maracaibo municipality and to propose pertinent strategies. The research was descriptive, non-experimental, transactional and field. Experts from the area validated the instrument for the compilation of data prepared. A moderate performance of the variable studied was observed, since companies tend to systematically plan their activities in the short, medium and long term, a situation that makes it difficult to determine the resources needed to achieve their objectives. The strategies formulated aim at the strengthening of values and the vertical integration of productive processes.

**Keywords:** Strategies, Operations planning, Natural Products.

\*Maestrante en el programa de Gerencia Empresarial (URBE). Lcdo. En Química (LUZ). Email:rogersrivas@gmail.com

\*\* MSc. en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE). Ing. en Computación (URBE). Profesora en las cátedras de Gestión Tecnológica y Mejora Continua de Procesos del Programa de la Maestría en Gerencia Empresarial (URBE), Profesora en la Cátedras, Sistemas de Información, Ing. del Software en la UJGH. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. e-mail: murribarri@ujgh.edu.ve

\*\*\*Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE). Lcda. Contaduría Pública (URBE). Email:rodriguezpaola86@gmail.com

## **Introducción**

En la actualidad, la mayoría de las empresas basan sus actividades en una Planificación estratégica de operaciones que incluye el establecimiento de objetivos y políticas claramente definidas. De esta forma aunque no se garantizan los resultados deseados, sin duda se optimizaran los recursos aprovechando sus fortalezas y oportunidades para dirigir las empresas hacia una mayor competitividad a corto, mediano y largo plazo.

Según Muñoz (2009) la Planificación de operaciones es una herramienta básica para el logro de una gerencia eficiente en las organizaciones bien sea de productos o de servicios. Se ha observado con preocupación que muchas empresas dedicadas a la manufactura de productos naturales se mueven en un clima de desorganización, anarquía y aislamiento con respecto a la gran empresa, lo que crea costos adicionales y desaprovecha las oportunidades del entorno.

Considerando estos aspectos se promueve esta investigación con el objetivo de analizar los procesos de planificación de operaciones en empresas de productos naturales en el Municipio Maracaibo y proponer estrategias para el mejor cumplimiento de esta variable. Para alcanzar este fin se plantearon las bases teóricas de la planificación y se desarrolló un instrumento de recolección de datos con el cual se obtuvo la información directa de las empresas del municipio a fin de estructurar una serie de estrategias para abordar las debilidades detectadas en cuanto a la planificación de las operaciones.

## **Desarrollo**

### **a) Fundamentación Teórica**

#### **Planificación de Operaciones**

La planificación de operaciones es definida por Muñoz (2009) como la formulación de planes a corto plazo que pongan en relieve las diversas partes de la organización y deben servir para que

la empresa tenga éxito a corto plazo, mediano y largo plazo. Planificar abarca definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades. La planificación está vinculada a la misión de una organización y a las metas generales que persigue.

### **Misión**

Por su parte, Vainrub (2009) expresa, que la misión indica el camino de una empresa hacia su meta (“el cómo se llega”). Cumplir la misión es concentrar la energía e inteligencia de los miembros del equipo en alcanzar de manera eficiente un objetivo común. El autor también plantea algunos rasgos claves necesarios en todo equipo para lograr este objetivo: cohesión, valores comunes, compromiso, responsabilidad y capacidad de adaptación al cambio.

### **Visión**

Para Serna (2010) la visión es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, las cuales proveen el marco de referencia actual de la empresa más lo que aspira a convertirse, La visión no se expresa cuantitativamente, la define la alta dirección organizacional, debe ser amplia e inspiradora, socializada e integrada no solo al equipo general sino a todo su alrededor. Deber ser lo suficientemente amplia para abarcar el contexto de lo que se aspira lograr, sin embargo, no debe ser inalcanzable ni aislada del resto de los factores que forman la planificación estratégica.

### **Objetivos**

Serna (2010), declara que los objetivos en gestión estratégica se conciben como corporativos e implican los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo y operacionalización concreta de su misión y visión. Estos objetivos deben tener carácter global, deben cubrir e involucrar a toda la organización, por lo cual deben tener en cuenta las áreas que integran a la empresa y estar formulados de acuerdo con la misión y visión corporativa.

### **Estrategias**

De acuerdo con Serna (2010) son todas aquellas líneas de interés para la organización que surgen del análisis estratégico considerando los factores externos e internos con el fin de precisar cuáles son los puntos críticos o de interés y abordarlos dentro de la planificación estratégica. Continúa explicando el autor, que son las rutas por medio de las cuales la organización logra sus objetivos y cuyos proyectos para lograrlos se encuentran registrados en la planificación de la empresa.

### **Políticas**

Según Puerta (2007) las políticas son directrices u objetivos generales de una empresa expresada formalmente por la dirección general. En este sentido, son intenciones globales que sirven de orientación a una organización. Destaca el mismo autor, que el establecimiento y mantenimiento de la política y objetivos de la organización proporciona los fundamentos para dirigirla, enuncia los resultados deseados y describe los recursos necesarios para alcanzar dichos resultados.

### **Producto Natural**

Compuestos de origen natural que se encuentran en un único organismo o en un número muy reducido de organismos muy relacionados entre sí (Claramunt et al, 2013). Muchos de estos compuestos no son esenciales para el organismo que lo produce, sin embargo, tienen aplicaciones farmacológicas. Los productos naturales se emplean como alternativas a la medicina tradicional y basan su actuar en principios químicos, biológicos o fisiológicos de plantas, frutos, verduras, así como de sus extractos. Según su acción en el organismo se clasifican como suplementos, complementos nutricionales, estéticos o medicamentos homeopáticos.

La República Bolivariana de Venezuela cuenta con los recursos naturales suficientes para desarrollar más y mejores empresas de productos naturales, sin embargo, el aporte del país al mercado herbolario internacional es prácticamente nulo. Existe un crecimiento en el número de

empresas que, a pesar de tener métodos bastante artesanales, cultivan vegetales y especies arbóreas para su aprovechamiento en temas de salud y nutrición, sin embargo, esta tarea se sigue viendo como una práctica poco industrializada (Dellacasa, 2010).

## **b) Metodología**

### **Diseño de la Investigación**

Según Hernández et al., (2009) el diseño de la investigación es el plan o estrategia concebida que permitirá alcanzar los objetivos de estudio, a fin de poder dar respuesta a las interrogantes que han planteado. En este sentido, esta investigación está ubicada dentro de la metodología de campo ya que los datos primordiales son recolectados en forma directa en donde se ubica el objeto de estudio sin llegar a controlar, modificar las muestras, así como sin intermediaciones, ya que es realizada directamente por el investigador.

Siendo la finalidad de esta investigación analizar la planificación de operaciones en empresas de productos naturales del Municipio Maracaibo, y habiendo estudiando los postulados propuestos se determina que la investigación será de campo, no experimental y transaccional.

### **Población**

La población de la investigación está constituida por las empresas de productos naturales que tienen su domicilio fiscal en el municipio Maracaibo. Siendo la población finita y accesible para el investigador no será necesario extraer una muestra representativa que permita el análisis de la población. Para estos casos se aplica el censo poblacional, en tal sentido, se consideraron varias empresas dedicadas a la producción de rubros como adelgazantes naturales, microalgas, saborizantes y alimentos naturales, en este sentido las empresas observadas que están presentes en el municipio Maracaibo son Ecotea Matcha Venezuela, C.A., BIOS Venezuela, C.A., ECOIN, C.A., Apiario San Rafael, C.A. y EVA de Venezuela, C.A. Las unidades informantes necesarias para obtener la información se encuentran resumidas en el cuadro 1.



**Cuadro 1.** Distribución de Unidades Informantes

| <b>Empresa</b>                | <b>Director</b> | <b>Gerente de Operaciones</b> |
|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Ecotea Matcha Venezuela, C.A  | 1               | 1                             |
| BIOS Venezuela, C.A.          | 1               | 1                             |
| ECOIN, C.A.                   | 1               | 1                             |
| Apiario San Rafael, C.A.      | 1               | 1                             |
| Eva de Venezuela, C.A.        | 1               | 1                             |
| Total de Unidades informantes |                 | 10                            |

Fuente: Elaboración propia (2017)

La información relevante de la variable en estudio se obtuvo de las unidades informantes a través de encuestas validadas por expertos en las que se aplicó un instrumento que consta de quince (15) ítems. El cuestionario se realizó con preguntas cerradas en la escala de Likert tipo frecuencia en donde las categorías están delimitadas, de igual manera se establecieron cinco puntos en el conjunto de respuestas. Estos puntos son los que se presentan a continuación.

**Cuadro 2.** Categoría de respuestas

| <b>Ítem positivo</b> | <b>Respuesta</b>               |
|----------------------|--------------------------------|
| 5                    | Totalmente de acuerdo          |
| 4                    | Parcialmente de acuerdo        |
| 3                    | Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
| 2                    | Parcialmente en desacuerdo     |
| 1                    | Totalmente en desacuerdo       |

Fuente: Elaboración propia (2017)

El procesamiento de los resultados se realizó mediante el método de Alfa de Cronbach empleando un baremo de contrastación que se resume en el cuadro 3.

**Cuadro 3.** Baremo de contrastación

| <b>RANGO</b>         | <b>CATEGORIA</b>                                      |
|----------------------|---|
| $1 \leq X < 2.33$    | Bajo cumplimiento de la Planificación de operaciones  |
| $2.34 \leq X < 3.66$ | Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones |
| $3.67 \leq X \leq 5$ | Alto cumplimiento de la Planificación de operaciones  |

Fuente: Elaboración propia (2017)

### c) Resultados

A continuación, se resume en la tabla 1 los resultados de las encuestas aplicadas a las unidades informantes con el propósito de identificar los procesos de planificación de operaciones en empresas de productos naturales del municipio Maracaibo.

**Tabla 1.** Resultados obtenidos para variable Planificación de Operaciones.

| Indicadores      | Totalmente de acuerdo |    | Parcialmente de acuerdo |      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | Parcialmente en desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |    | Total |     | Media |
|------------------|-----------------------|----|-------------------------|------|--------------------------------|-------|----------------------------|-------|--------------------------|----|-------|-----|-------|
|                  | FA                    | FR | FA                      | FR   | FA                             | FR    | FA                         | FR    | FA                       | FR | FA    | FR  |       |
| Misión           | -                     | -  | 5                       | 16.7 | 9                              | 30.0  | 16                         | 53.3  | -                        | -  | 30    | 100 | 2.63  |
| Visión           | -                     | -  | 1                       | 3.3  | 10                             | 33.3  | 19                         | 63.4  | -                        | -  | 30    | 100 | 2.40  |
| Objetivos        | -                     | -  | 4                       | 13.3 | 9                              | 30.0  | 17                         | 56.7  | -                        | -  | 30    | 100 | 2.56  |
| Estrategia       | -                     | -  | 7                       | 23.3 | 12                             | 40.0  | 11                         | 36.7  | -                        | -  | 30    | 100 | 2.86  |
| Políticas        | -                     | -  | 2                       | 6.7  | 12                             | 40.0  | 16                         | 53.3  | -                        | -  | 30    | 100 | 2.53  |
| <b>TOTAL</b>     | -                     | -  | 19                      | 63.3 | 52                             | 173.3 | 79                         | 263.4 |                          |    | 150   | 500 | 12.98 |
| <b>Tendencia</b> | -                     |    | 12.6                    |      | 34.7                           |       | 52.7                       |       | -                        |    | 100   |     | 2.60  |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Con respecto al indicador Misión los valores promedios muestran tendencias de un 53.3% de las respuestas para la alternativa Parcialmente en desacuerdo, seguidamente el 30% situado en la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.7% con la alternativa Parcialmente de acuerdo, mientras que las alternativas Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo no obtuvieron anotación porcentual. La media del indicador es de 2.63 categoriza al indicador de Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones.

Con respecto al indicador Visión los valores promedios muestran tendencias de un 63.4% de las respuestas para la alternativa Parcialmente en desacuerdo, seguidamente el 33.3% situado en la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.3% con la alternativa Parcialmente de acuerdo,

mientras que las alternativas Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo no obtuvieron anotación porcentual. La media del indicador es de 2.40 categoriza al indicador de Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones.

Con respecto al indicador Objetivos los valores promedios muestran tendencias de un 56.7% de las respuestas para la alternativa Parcialmente en desacuerdo, seguidamente el 30% situado en la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.3% con la alternativa Parcialmente de acuerdo, mientras que las alternativas Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo no obtuvieron anotación porcentual. La media del indicador es de 2.56 categoriza al indicador de Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones.

Con respecto al indicador Estrategia los valores promedios muestran tendencias de un 40% de las respuestas para la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36.7% para la alternativa Parcialmente en desacuerdo, seguidamente el 23.3% situado en la alternativa Parcialmente de acuerdo, mientras que las alternativas Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo no obtuvieron anotación porcentual. La media del indicador es de 2.86 categoriza al indicador de Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones.

Con respecto al indicador Políticas los valores promedios muestran tendencias de un 53.3% para la alternativa Parcialmente en desacuerdo, 40% de las respuestas para la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 6.7% situado en la alternativa Parcialmente de acuerdo, mientras que las alternativas Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo no obtuvieron anotación porcentual. La media del indicador es de 2.53 categoriza al indicador de Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones.

Los valores promedios de la Planificación muestran tendencias donde un 52.7% de las respuestas localizadas en la opción Parcialmente de acuerdo, seguidamente el 34.7% situado en la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, para la opción Parcialmente de acuerdo un 12.7%,

mientras que las alternativas Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo no obtuvieron anotación porcentual, respecto a la media es de 2.60 categorizando a la variables de Medio cumplimiento de la Planificación de operaciones.

#### **d) Discusión**

Estos hallazgos tienen una moderada concordancia con lo planteado por Muñoz (2009) quien afirma que la planificación como la formulación de planes a corto plazo pone en relieve las diversas partes de la organización y deben servir para que la empresa tenga éxito a corto plazo, mediano y largo plazo. El autor expresa que planificar abarca definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades.

De estos resultados se infiere, que en lo que respecta a la planificación en las empresas de productos naturales en estudio, éstas tienden medianamente a planificar las operaciones a corto, mediano y largo plazo, por lo que se les dificulta determinar los recursos necesarios para las actividades de la organización y posiblemente caer en el error de sobre o subestimar los recursos requeridos, evitando las inversiones innecesarias. Además, la situación de estas empresas impide al personal directivo traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles, así como fomentar la participación y compromiso a todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea.

En base a los resultados obtenidos, se formulan una serie de estrategias diseñadas para ser aplicadas en las empresas de productos naturales del Municipio Maracaibo; no obstante, pueden ser aplicadas en otras empresas del mismo sector luego de realizar un diagnóstico de la situación de las mismas.

#### **Estrategia 1**

Fomentar el reconocimiento de la misión, visión, objetivo y valores que la empresa asume como propios y que buscan convertirse en elementos diferenciadores del mercado.

**Acciones:**

Implementar planes de concientización interna para acercar más a los trabajadores con la visión y misión de la empresa.

Formular acciones en conjunto con los niveles tácticos y operativos que conduzcan al logro de objetivos en el corto y mediano plazo.

**Tiempo:**

Periódicamente por trimestres.

**Responsables:**

Directores y Gerentes de Operaciones.

**Estrategia 2**

Integración vertical: aprovechar las fortalezas y oportunidades de la empresa para robustecer los procesos productivos

**Acciones:**

Revisar procesos productivos

Mejorar relación con proveedores para asegurar la consolidación de la producción.

Explorar fuentes de financiamiento externas e internas para ampliación de operaciones

**Tiempo:**

Periódicamente semestral.

**Responsables:**

Directores y Gerentes de Operaciones.

Las estrategias planteadas se resumen en el cuadro 6.

**Cuadro 6.** Estrategias propuestas

| <b>Estrategia</b>   | <b>Acciones</b>   | <b>Tiempo</b>                  | <b>Responsables</b>                   |
|---|---|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Fomentar el reconocimiento de la misión, visión, objetivo y valores que la empresa asume como propios y que buscan convertirse en elementos diferenciadores del mercado. | 1. Revisar procesos productivos<br>2. Mejorar relación con proveedores para asegurar la consolidación de la producción.<br>3. Explorar fuentes de financiamiento externas e internas para ampliación de operaciones | Periódicamente por trimestres. | Directores y Gerentes de Operaciones. |
| 2. Integración vertical: aprovechar las fortalezas y oportunidades de la empresa para robustecer los procesos productivos   | 1. Revisar procesos productivos<br>2. Mejorar relación con proveedores para asegurar la consolidación de la producción.<br>3. Explorar fuentes de financiamiento externas e internas para ampliación de operaciones | Semestral                      | Directores y Gerentes de Operaciones. |

Fuente: Elaboración propia (2017)

### **Conclusiones**

En cuanto al objetivo orientado a identificar los procesos de planificación de operaciones en empresas de productos naturales en el Municipio Maracaibo, se identificaron a través de los indicadores misión, visión, objetivos, estrategia y políticas, concluyendo que la planificación en las empresas de productos naturales en estudio, tiene una tendencia moderada de cumplimiento, dificultando la elaboración de planes a corto, mediano y largo plazo, que permitan determinar los recursos necesarios para las actividades de las mencionadas empresas.

### **Referencias Bibliográficas**

Claramunt, R., Farrán, A., López, C., Pérez, M. y Santa Maria, M. (2013). *Química Bioorgánica y productos naturales*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Madrid.

Dellacasa, E. (2010). *Normalización de productos naturales obtenidos de Especies de la flora aromática latinoamericana*. Edipucrs. Porto Alegre.

Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta Edición. México.

Muñoz (2009). *Administración de operaciones*. Ediciones Cengage Learning. Barcelona.

Puerta, R. (2007). *En torno al pensamiento estratégico organizacional. De la perspectiva teórica a la acción estratégica*. Escrea publicidad. Maracaibo.

Serna, H. (2010). *Gerencia Estratégica*. 3R Editores, S. A. Bogotá D.C.- Colombia.

Vainrub, R. (2009). *Una guía para emprendedores*. Editorial Pearson. 5ta ed. México.

# **AUTOTOMÍA CAUDAL Y GERENCIA LIQUIDA EN LAS ORGANIZACIONES.**

**Early Esis\***

**9JJGH-59**

Resumen

El artículo tuvo como propósito explicar la relación que existe entre la Autotomía Caudal y la Gerencia Liquida en las Organizaciones. Este análisis se realizó desde el paradigma de la complejidad, abordando los conceptos de la modernidad liquida para contextualizar la problemática. Primeramente se estableció la pertinencia que tiene los fenómenos naturales en las ciencias sociales, para luego contextualizarla en el ámbito organizacional. El tipo de investigación se cataloga como descriptiva y documental fundamentada en los planteamientos de Sabino (1992), Danhke (1989), Bernal (2006), entre otros. Por último, se abordan consideraciones finales y relaciones entre la Autotomía Caudal y la forma como esta impacta en la sostenibilidad de las organizaciones en la modernidad liquida.

**Palabras clave:** Gerencia, Modernidad Liquida, Autotomía Caudal.

## **AUTOTOMY FLOW AND LIQUID MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS.**

### **Abstract**

The article had as effect the relationship that exists between Flow Autotomy and Liquid Management in Organizations. This analysis was made from the paradigm of complexity, addressing the concepts of liquid modernity to contextualize the problem. Firstly, the relevance of natural phenomena in social sciences was established, and then contextualized in the organizational sphere. The type of research is classified as descriptive and documentary based on the approaches of Sabino (1992), Danhke (1989), Bernal (2006), among others. Finally, the aims and relationships between the Autotomy Flow and the way it impacts on the sustainability of the organizations in the liquid modernity are addressed.

**Key words:** Management, Liquid Modernity, Flow Autotomy.

\*Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Ing. en Electrónica: -Mención Telecomunicaciones (URBE). early\_esis@hotmail.es.



## Introducción

El entorno organizacional del presente siglo, pareciera cada vez más influenciado por el progreso del hombre en otras áreas de la sociedad, es por ello, que es fácil identificar organizaciones con capacidades de transformación tan desarrolladas, que esto representa incluso, un símil a como los ciudadanos de las ciudades, se adaptan cada temporada a los cambios climáticos, por ejemplo, sin que esto afecte su extenuante rutina. Así mismo, estas organizaciones, si bien esta capacidad es explotada para en efecto lograr mantenerse a la par de la competitividad de los mercados, se desentienden muchas veces de los efectos que este constante cambio causa en sus colaboradores quienes es probable, persigan la estabilidad necesaria y tan añorada de otros tiempo

Así mismo, la interdisciplinariedad que ha ofrecido el conocimiento científico, ha permitido estudiar distinto aspectos de las ciencias naturales, para trasladar su significado a hechos sociales y encontrar de esta manera, un método didáctico de interpretar las razones y consecuencias, de los problemas tan diversos que afectan nuestra sociedad, es precisamente esta potencialidad del conocimiento, la cual reafirma la teoría de sistemas, la que será explotada en este artículo para representar dos situaciones que aquejan al ámbito organizacional actual.

Por lo antes expuesto, el presente artículo abordará dos términos extraídos de las ciencias naturales como lo es la biología y la química, para hacer un símil con aquellos eventos que aquejan una sociedad actual, que para muchos especialistas, se encuentra en una muerte constante, por la carencia de referentes en las que está inmersa, precipitándola a una sed de consumo e inestabilidad que ha acrecentado la incertidumbre y ausencia de certezas donde cada día más, incluso las instituciones de mayor prestigio, se ven involucradas en hechos que atentan con la ética.

En primera instancia, se procurara abordar el termino autotomía caudal, el cual se conceptualizara en sus componentes científicos, para luego hacer una relación con las organizaciones y sus problemas de adaptabilidad impulsados principalmente por la competencia y las nuevas demandas de los mercados actuales, esto usando como referencia para darle pertinencia a tal relación a lo aportado por Majorana (1932), el cual

a través de ensayos, fue capaz de determinar el gran aporte que los métodos estadísticos y matemáticos de las ciencias naturales, tenían en el campo social.

Por otro lado, se abordará el término de modernidad líquida. Para este, se tomará como referente a Bauman (2001), el cual caracterizó a la sociedad posmoderna, con las propiedades de los fluidos como elementos químicos en la que la ausencia de formas definidas y la fragilidad que los caracteriza, son elementos claramente identificables en la forma como las relaciones del presente se llevan a cabo.

Esto tendrá un momento conclusivo, en el que será posible establecer elementos para la toma de decisiones en los procesos de transformación que permitan a las organizaciones continuar con la difícil tarea de lograr el único elemento que garantiza la sostenibilidad de estas en el mercado actual y sus competencias como lo es la fidelización del cliente tanto interno como externo.

## Fundamentación Teórica

### De la Física y la Sociedad.

El conocimiento científico, tradicionalmente, ha separado la explicación de los fenómenos que se producen en la naturaleza del contexto social, esto principalmente porque ese conocimiento que se adquiere en el campo, a través de experimentos y modelos altamente estadísticos y teóricos, se encuentra estrictamente diseñado para ser aplicado solo en un campo del saber, en el contexto de lo propuesto, es complejo establecer relación entre la física cuántica la cual es la encargada de explicar eventos que ocurren en partículas a escalas muy pequeñas, con la economía, la cual es una ciencia que estudia los recursos financieros más concretamente el dinero.

No obstante a lo antes comentado, el hombre y su evolución en la sociedad, se ha percatado de que la interdisciplinariedad, es un término que inunda todas las esferas del mundo en el que habita, en donde es probable conseguir gran relación en teorías del ramo de la física o la matemática, con elementos y comportamientos de la sociedad, aportando esto grandes beneficios en el entendimiento de los acontecimientos que dibujan lo que es identificable como realidad.

En este contexto de interdisciplinariedad que se aborda, es importante rescatar la experiencia de Majorana (1932), quien desanimado por el practicismo que caracteriza las enseñanzas de los eventos naturales generalmente representadas en la física, decide sumergirse en un proceso de correlación de eventos que le permitieran entender el mundo como un sistema caótico en el que es imposible la desconexión de los eventos ya que todos ellos repercuten en los elementos integradores, siendo modificadas sus condiciones iniciales por su dinamismo y sensibilidad.

Con la introducción de las teorías que persiguieron de manera exitosa la explicación del intercambio de las coordenadas en un espacio Boryk (2014) explicó que fue posible la abstracción necesaria para que a través del análisis Majorana (1938), de la economía, la política y la filosofía, fuera descrito el valioso aporte que la física y los métodos estadísticos de interpretación de fenómenos, generaba en las ciencias sociales. Al respecto describió una clara posición respecto al problema del indeterminismo de las leyes básicas de la física, reclamando en el método estadístico, una importancia intrínseca de hacer relación con los fenómenos de las ciencias sociales, esto principalmente, por el comportamiento similar que estos fenómenos presentan.

Fue entonces, esa posibilidad de comprender el mundo a partir de las ciencias sociales y la filosofía, pero partiendo de los resultados físicos del estudio de la naturaleza, refutando los datos evidentes de la conciencia humana por estar fuertemente cargados de una debilidad real aportada por el determinismo en su interpretación, el cual establece una suerte de autoritarismo informativo que impacta en la libertad de aprendizaje del hombre. Por lo antes comentado, es posible entonces reflexionar el papel que las leyes físicas, juegan en los eventos sociales en los que están involucrado el hombre.

Por lo antes planteado y producto a esta contextualización de la interdisciplinariedad del conocimiento, fue posible que la incertidumbre, consiga sus bases de creación en la rama de la física, pero que la misma con sus implicaciones, halla representado, una herramienta para la elaboración de teorías, que establecen explicar de qué manera la realidad de la sociedad es imprevisible, extinguiéndose por completo toda certeza y prevaleciendo las conjeturas Melendez (2013).

Así mismo, y también en el contexto de la adaptación de teorías físicas al campo de las ciencias sociales, tenemos los conceptos relacionados con la entropía, la cual describe desde una perspectiva física los elementos irreversibles en los sistemas termodinámicos Boltzmann (2015), es posible entonces, establecer esos elementos incapaces de modificarse, como los generadores de desorden en una sociedad, siendo el valor entrópico un valor directamente proporcional al orden.

Por lo antes comentado, es entonces claramente identificable, la estrecha relación que existe entre los fenómenos naturales y las situaciones sociales, reafirmando la concepción de un sistema complejo y caótico en el que la relación entre los elementos integradores es tan veraz, que parece imposible evitar una perturbación de los elementos a partir de la acción de otro, o más concreto aun, es casi inadmisibles, que exista algún fenómeno de la naturaleza, que no consiga alguna relación con los eventos que caracterizan a la sociedad del siglo XXI, la cual posee entre sus características conformadoras, una sed de adaptación que conlleva a una aniquilación de las estructuras.

### **Autonomía Caudal.**

Reconociendo entonces la inequívoca relación de los elementos del todo entre sí, las características que representan el comportamiento de los distintos actores de la esfera en la que cohabita el hombre, son también, claramente relacionables. Esto desde hábitos que van desde comportamientos similares en transcurrir de la existencia, como por ejemplos los comparables entre todos los seres vivos los cuales poseen necesidades básicas comunes como las de alimentación y reproducción con distintos mecanismos, pero que todas conllevan un desenlace inevitable el cual es la expiración o muerte. Es precisamente este proceso que si bien es natural, lo que genera una serie adicional de acciones, que pudieran perseguir, alargar esa fase conclusiva de la vida, desencadenando una serie de mecanismo de defensa, los cuales también podría hacerse un ejercicio de encontrar similitudes.

Uno de estos mecanismos de defensa, el cual es el elemento esencial en la investigación, es el realizado por algunos animales como reptiles y anfibios desde hace mucho tiempo atrás, lo que nos da alusión a la inexistencia de un mundo seguro, este mecanismo al que se hace referencia es

la **Autotomía Caudal**. En este contexto, es necesario conceptualizar, que el mismo consiste en el auto amputación, de la cola, como elementos disuasivos en escenarios de peligro reconocido, que le permite al animal auto amputado, insertar en el escenario, la distracción necesaria para huir de un eventual ataque. Esta pérdida, se produce en planos del cuerpo vertebral, en donde existen elementos anatómicos, que permiten tal rotura, facilitando el proceso de formación, sin embargo, aquellos animales que no posean estos cuerpos vertebrales cartilagosos, una vez provocado el proceso de auto amputación, se induce una consecuencia de anómala en el proceso regenerativo Zool (1996).

En este mismo contexto, dicho proceso, no solo es posible conceptualizarlo como un mecanismo generador de distracción, ya que el hecho mismo de auto amputación, representara una pérdida sustancial de la estructura que compone el animal, perdiendo como resultado un peso indeseado en escenarios de fuga, por lo que también es posible esta auto amputación, para aumenta la velocidad de huida en escenarios de peligro, sin embargo, en aquellos lagartos cuya locomoción es bípeda, la cola es un elemento coadyuvante al desplazamiento por lo que prescindir de este, podría por el contrario, generar desventajas.

Por lo antes comentado, el proceso de autotomía caudal, genera unas ventajas en escenarios en los que el animal se encuentra en peligro por sus características disuasivas o por la eliminación de peso, sin embargo, el perder este elementos, puede causar efectos secundarios los cuales deben ser reparados, es por ello, que el proceso de generación, es una continuación de la auto amputación, ya que al estar empleada la cola en procesos de locomoción y equilibrio, es necesario la reposición del miembro.

Así mismo, no solo tiene funciones en el proceso de desplazamiento, es común incluso ver, que durante el proceso de cortejo, muchas de las hembras utilizan la cola como mecanismo de impresión ante el macho fecundador, por lo que el proceso de autotomía, supone una serie de beneficios inmediatos, pero que acarrea importantes desventajas a largo y mediano plazo que impactaran en la sostenibilidad del método.

Por lo antes comentado y en el marco de la asociación científica de los fenómenos en la sociedad del hombre, es menester establecer, de qué manera, el hombre es capaz de generar procesos, los cuales tiendan al desprendimiento de elementos, en aras de la supervivencia como

mecanismo de inmediatez, repercutiendo esto en evidentes consecuencias a largo plazo. Son estas características, las que definen al hombre postmoderno, el cual, carente de vínculos, por una sociedad que aniquilo los referentes sólidos, persigue la penetración de nuevas esferas de manera constantes, ocasionando durante el proceso un proceso de automutilación de planes, que dejan un desequilibrio emocional, capaz de ser comparado como el que sufren los reptiles posteriores a un proceso de autotomía.

### **Autotomía Caudal en las Organizaciones.**

En el siglo XXI, es probable que se hallan navegado más entre las aguas del estudio del comportamiento del hombre en sociedad, que la ruta a través de la cual, Cristóbal Colón, se arriesgó a crear un verbo (Colonizar), con su travesía del año 1492. Es que precisamente, a partir de esa fecha, el ser humano, es capaz de romper una de las esferas más fuertemente elaboradas la cual llamará el investigador, **“Tierra Plana”**. Este acto, represento un gran acto de transcendencia de la sociedad, en donde no solo se rompieron los paradigmas consolidados incluso por los jefes religiosos, si no que se empezó con un proceso de amputación, el cual representa un gran ejemplo de autotomía caudal social, en ese proceso, se le dio inicio a la amputación de **“Los referentes”**.

En ese contexto y producto de esa necesidad de conseguir nuevas sociedades con las cuales se rodearía el hombre post-encuentro, se importó la forma a través de la cual se daría mejor estructura a esa sociedad, las cuales aún no dejan de evolucionar con el transcurrir del tiempo y que fueron llamadas organizaciones. Si bien estas organizaciones son claramente divisibles desde la prehistoria, en donde a través de la conformación de las llamadas hordas, se registraron las primeras distribuciones del trabajo para la recolección de insumos, esta tienen su primer gran estamento en el sedentarismo, creando con esto, la propiedad privada, dándole protagonismo a la familia como base fundamental de esta organización.

Esta familia, está caracterizada por creencias y comportamientos, que serán las guías para la conformación de las reglas que regularán la convivencia en estas organizaciones, las cuales a su

vez, empiezan a forzar el surgimiento de nuevas necesidades, que necesariamente fuerzan a la creación de estrategias para poder satisfacer, momento este en el que la esclavitud, surge como método para crear el predominio necesario sobre la propiedad privada como fuente de satisfacción de las necesidades.

Este método, con el devenir de la historia, se ha flexibilizado hasta sus transformaciones conocidas como el capitalismo, método en él se explota el hombre con la finalidad de obtención de plus valía generando así una división social bastante marcada. Son estas causas, que acrecentaron las necesidades y con ello, la búsqueda de mecanismos para la satisfacción de las mismas.

En un contexto actual, estas organizaciones, no han transformado su rol resolutorio de necesidades, es de hecho, esta su principal funcionalidad, ya que las mismas existen como mecanismo estructurado para la armonización de la convivencia del hombre y dar respuesta de esta manera, a las variables que impactan su normal evolución. Sin embargo, estas organizaciones y más preciso aun, las organizaciones que ofrecen bienes y servicios, cada día más, se enfrentan a desafíos enfocados principalmente a la competitividad, elemento este, que representa un nivel de dificultad en el que hacer operativo, que las motiva a la generación de nuevas ideas, que le permitan crear ese tan ansiado elemento diferenciador, que le permita a los consumidores, elegir el producto fabricado.

Ese proceso de cambios que se aborda en el párrafo anterior, procura en las organizaciones modernas, estar dispuestos a constantes transformaciones, como herramienta para mantenerse como opción de los nuevos consumidores, quienes también a su vez, han generado cambios en lo que esperan de los bienes y servicios que adquieren. Por tal motivo, es menester para las organizaciones generar características en sus estructuras, que les permita estar prestas a la adaptabilidad del entorno. Al respecto El Kadi y Colaboradores (2014) afirma que, aquellas organizaciones que pretenden quedarse en el pasado, se ubican en un escenario de renuncia ante la realidad planteada por el mercado, olvidando de esta manera, que al pertenecer a una esfera compuesta por masas sociales cambiantes, es necesario alimentarlas con un ambiente, que sirva de base para la sostenibilidad y permanencia ante los nuevos desafíos.

Pero este proceso de transformación, el cual es posible referenciarlo a un acto de defensa, no siempre persigue intenciones positivas desde el punto de vista social, porque si bien el proceso de adaptación requiere del desprendimiento de conductas y hábitos de la organización que en otrora gozaban de vigencia y que son necesaria su mutilación para continuar compitiendo en el mercado de la fluidez por sus constantes cambios, este proceso de adaptación, también supone la automutilación si consideramos al talento como parte fundamental de la estructura de la organización. Es por ello que vemos, que en ese proceso de adaptabilidad, el cambio del talento, como figura imprescindible y fácilmente reemplazable por la fragilidad de los vínculos del postmodernismo, hace del proceso de autotomía caudal en las organizaciones, una herramienta que contribuye a la extinción total de las estructuras.

En este mismo contexto, la competencia presente en los mercados, como elemento causante de las transformaciones de las organizaciones, ha provocado, que los procesos a través de los cuales se lleva a cabo la producción de servicios, muchas veces estén pensados en el impacto de elementos de la sociedad, dejando de esta manera huellas que contribuyen, a la incertidumbre en la cual vive el hombre postmoderno. Es por ello, que es común ver, como organizaciones del área de los productos de consumo masivo, se dedican a la doble tarea de generación de necesidades y productos, justificando así, su existencia en elementos superfluos insertados en una sociedad, cuya reminiscencia, aporta un carácter desespero en su accionar. En este contexto, se introducen términos como Cenít, para intentar entonces, crear las necesidad a los cliente, que le permitan la posterior introducción de estos productos.

Es así como entonces, las organizaciones son capaces de desprenderse de la ética, como un proceso de automutilación, ya que esta, es por mucho, un elementos necesario en la sostenibilidad de la misma, para huir de los temores del fracaso, que la competitividad del mercado actual inserta en las organizaciones, siendo este, un proceso de autotomía caudal, en donde el elemento desprendido es un aspecto intangible pero que identifica por completo la credibilidad de las organizaciones, siendo incluso, muy compleja su autogeneración como lo es la ética.

Por lo antes comentado, vemos entonces que desde el proceso de adaptación, pasando por el desprendimiento de compromisos y vínculos con colaboradores, hasta perder intangibles como la ética en aras de la maximización del beneficio o simplemente conservar la plaza ganada en un mercado, la autotomía caudal en las organizaciones, es un fenómeno natural extrapolable a este



ámbito que si bien puede contribuir de manera positiva en el proceso de adaptabilidad tan necesario en una modernidad que fluye como un líquido, también es un elemento acrecentador de la incertidumbre, ya que en el proceso, se desprende no solo de elementos en el proceder que han perdido vigencia, sino que también, de la identidad misma.

El símil más idóneo de la afirmación anterior, corresponde entonces a la automutilación generada en los reptiles sin cuerpos vertebrales cartilaginoso, los cuales quedan con desequilibrios y muchas veces incapacidad de regeneración del miembro perdido, que la autotomía se reduce a una solución cortoplacista. Es este último elemento, lo que supone el principal riesgo de la autotomía caudal en las organizaciones, en las que muchas veces, ese proceso de transformación y adaptabilidad a través del desprendimiento de estructuras solidas del pasado, solo logra resolver un problema inmediato, dejando secuelas irreparable en el futuro.

### **Modernidad Liquida**

En la sociedad del consumo, permeada por los modelos económicos imperantes como el capitalismo, aferrarse a elementos de la sociedad, resulta no ser tan importante si estos pueden ser alcanzados y abandonados a voluntad, en poco o casi ningún tiempo. Es decir, sin percibirlo, la sociedad ha perdido el interés por la objetos durables y relaciones comprometidas, viviendo en una hegemonía que intenta a toda costa, el desapego de incluso lo recién creado, para convertirlo en caduco u obsoleto a un instante de su nacimiento.

Esta caducidad de los distintos aspectos de la sociedad, también, hace referencia a la aptitud consumista y de acumulación no funcional de bienes, en donde el individualismo exacerbado, configuran una nueva forma de establecer las relaciones humanas, catalogándolas de frágiles e inestable. Ha esta nueva capacidad de desvincularse, es conocida como **“El Descompromiso del Arte de la Huida”**, gritando la necesidad de la extinción de las trabas, barreras, fronteras fortificadas, para de esta manera, fundir cualquier entramado de nexos de densidades sustanciales que pudieran estar presente en las relaciones sociales Bauman (2001).

Desde unas perspectivas más pragmáticas, es posible ver el movimiento de los indignados, el cual surge como mecanismo de protesta, por la gran incertidumbre y sentimiento de desamparo en el que la sociedad altamente desigual, es víctima del olvido que el individualismo de la

modernidad líquida ha jerarquizado como mecanismo de defensa ideal, para la solución de los problemas que se presentan con una dosis de cortoplacismo alta. De esta afirmación Bauman (2001) asegura que la juventud a menudo pierde la perspectiva de futuro, la incertidumbre angustia a millones de trabajadores sin que nadie ofrezca opciones, las conquistas sociales cada vez son más puestas en entre dicho y los escándalos de corrupción, son elementos que incitan a la conjugación de este movimiento social que clama por referentes morales que guíen a la esfera postmoderna.

Es por ello, que lo importante a resaltar de todos los elementos, que caracterizan esa sociedad de la incertidumbre y carente de referentes, la cual va a representar una esfera social con características claramente identificable en la propiedad de los fluidos de carecer de forma propia y definido, por tal razón, se puede definir como una modernidad líquida. Bauman (2001). Este término, va a ser contextualizado por el autor, como un claro ejemplo de degradación y retroceso social, influenciado por el devenir histórico en el que la sociedad se encuentra, la cual está motivada principalmente por la sed del neoliberalismo, que exagera el consumo y la maximización del beneficio, todo ello camuflado con la responsabilidad social.

Así mismo, la modernidad líquida está condenada a la inestabilidad, siendo la razón principal de esto la carencia de referentes, que permitan anclar nuestras certezas a éxitos colectivos que pueden regresar la confianza en la consecución de objetivos y sobre todo, facilitar el proceso de identificación del deseo, ya que la inserción de necesidades como mecanismo de competencia y adaptación por parte de las grandes potencias comerciales, promueven una suerte de incertidumbre de lo requerido. Este este mismo contexto, la híper-capitalización de la economía, parece imposible el objetivo de la supremacía del proletario, creando una brecha social cada vez más desigual con la falsa esperanza de que el bienestar de unos pocos, beneficie a la mayoría. Es por ello que es posible ver una angustia generalizada, incitada por el consumismo como elemento diferenciador en la sociedad.

Por otro lado, aquellos sujetos con deseos de libertad, parecen destinados a estar libres, tomando como referencia el concepto de Aizpún (1995), quien define la libertad como un proceso que genera angustia, es posible entonces aseverar que en esta modernidad líquida, en donde el hombre solo se reconoce como creador insaciable de los objetos y elementos que usa

desmesuradamente por el consumismo impositivo, deja a un lado su esencia espiritual, reduciéndolo hasta su total silencio, característica patológica de la muerte la cual frustraría el proceso libertario

Abordando un punto de vista del ejercicio profesional o simplemente laboral, es posible también encontrar la cultura de la flexibilidad, en donde, cualidades como la experiencia y la trayectoria, se convierte en un aspecto innecesario, muchas veces y en otras oportunidades simplemente ignorado, en donde los nuevos miembros de la masa laboral universal, no procuran hacerse de experiencia acumulada sino más bien, de experiencia momentánea, planteando una severa diferencia respecto a la generación de nuestros antepasados en donde la planificación y la prospectiva, eran razones de esfuerzo e instrumento que lograron los avances de los que la sociedad moderna, se nutre permaneciendo estos como partículas ínfimas de solidos.

En este mismo contexto, estos aspectos característicos de la decadencia de valores que enfrentan lo coterráneos, nos obliga a cambiar no solo constantemente de ocupaciones, sino incluso de vocación, quedando relegado nuestros sentimientos y visiones de superación, acrecentando el pragmatismo profesional sobre la pasión laboral, elemento este claramente perceptible incluso en el plano familiar, en donde se hace común ver relaciones, en las que el abandono y la constante transitoriedad de afecto, han convertido el amor, en una irresponsable rutina.

Este vínculo desentendido, es posible verlo incluso en las organizaciones con características de inmaterialidad, como los son las virtuales que hacen vida en la esfera de la internet, las cuales carecen de caras,convirtiéndose así en una suerte de mercado de relaciones más seguras por la fragilidad que ofrecen, en donde es mucho más sencillo la eliminación de la misma, por la carencia de compromisos legales tangibles y cargados de verdaderas responsabilidades tanto desde una perspectiva moral y jurídica.

Por lo antes comentado, es posible identificar una decadencia en el estado de bienestar perseguido por el hombre para su transcendencia, donde es posible navegar en una sociedad líquida, incierta y cada vez más impredecible. Esta modernidad líquida representa la transitoriedad. Los líquidos son informes y cambian en el tiempo, donde la flexibilización y

libración de los mercados, son características propias de la fragilidad molecular que compone a la esfera del posmodernismo.

Así mismo Sloterdijk (2003) también acuñe el término o la característica de fluidez típica de los líquidos, este hace referencia a esferas que son una especie de burbujas, partiendo de la concepción fenomenológica que todo evento, tiene como característica universal que sucede en un espacio, ya que es esta condición, la que condicionará los resultados del estudio del mismo. Esta esfera, la cual puede ser contextualizada en el plano mercantil incluso, abarca gran parte de la vida, donde las relaciones con sus riesgos, son pensadas en términos de conveniencias donde los homos económicos y consumidor, definen la sociedad del mercado.

### **Gerencia Liquida**

Para definir la gerencia humana, partiendo como base del concepto universal de gerencia ampliamente aceptado como por ejemplo el aportado por Fayol (1987), el cual conduce a la organización a su funcionamiento, en donde a través de estrategias, buscan lograr el máximo rendimiento de los empleados en los intereses u objetivos determinados por la empresa. De esta manera encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia ese objetivo común. Para que esta sea efectiva, el que ejerce la gerencia, debe poseer ciertas cualidades y conocimientos, que le permitan el aprovechamiento máximo de estos recursos.

Al respecto, este concepto, con alto contenido de mecanicismo e insensibilidad, representa la forma más primitiva de nombrar el arte de la gestión, como lo es la gerencia, es por ello que representa si bien un punto de partida teórico para definir la variable principal de este trabajo, la cual es inédita, como lo es la gerencia liquida, representa también una motivación crítica para realizar el abordaje desde la perspectiva capitalista.

En este mismo contexto, al pensar en la gerencia liquida, es necesario citar a Friedman (1979), quien define la libertad del mercado, como mecanismo inequívoco para lograr la estabilidad social que el capitalismo y su modelo garantiza, es por ello que la libertad es una condición innegociable, en donde, para que se dé algún intercambio, ambas partes deben lograr algún beneficio, siendo este, un requisito de la libertad política permitiendo el desarrollo de una actividad cooperativa en donde la coerción sea inexistente

La libertad se ve comprometida en el momento en donde la sociedad le prohíbe a sus integrantes trascender con elementos de verdadera profundidad, en donde prevalece el tener al ser, por esa exacerbada necesidad de diferenciarnos a través del consumo, pero sin que esto se logre, por lo que se le da continuidad a este ciclo que no solo atenta con nuestra armonía y estética, sino que también con el planeta.

Todos estos elementos, típicos del sistema imperante que defiende el capital, requiere de una fidelidad y arraigo solo al consumo, un compromiso a deshacernos de lo ya adquirido para consumir objetos, servicios, tecnología, medicinas, enfermedad e incluso muertes nuevas. Es por ello, que la guerra es un negocio y el iniciarla es posible en pro de la paz. Este conjunto solo puede ser logrado a través de la aplicación de estrategias de conducción, también desinteresadas, que guarden un trasfondo de utilización y explotación de hombres por hombres, pero donde los explotados sean como ya lo comentaran Bauman (2001), parte de esa sociedad necesaria para hacer las labores indeseadas, con la esperanza de no convertirse en el desecho o remanente de la sociedad como lo son los desempleados.

Por lo antes planteado, es posible definir Gerencia Liquida como ese proceso administrativo, en donde para lograr objetivos organizacionales, trasladándonos a esta área de la sociedad, se requiere de acciones y decisiones, que sean conducentes a la insensibilidad, desarraigo, y fragilidad típicas de la modernidad liquida. Así mismo, esta gerencia liquida, será la causante de la continuación de la sociedad desentendida, en donde la intangibilidad y el descompromiso, sea el común denominador que en un inicio se da en las relaciones familiares, y ahora es posible verlo en las relaciones laborales. La gerencia del no involucramiento con los colaboradores, genera un sentimiento de ausencia de los colaboradores, los cuales no respetan a las figuras de autoridad impuestas si no las que aportan a estos, crecimiento.

A menudo, es posible escuchar del supuesto pragmatismo de la acción gerencial, la máxima “Nadie es Indispensable”, como si se tratase de objetos con fecha de vencimiento y sin sentimientos. Este desarraigo, es típico de la gerencia liquida, en la cual no se crea ningún tipo de lazo más allá de la función concreta, por lo que el sustituir a los colaboradores, es un proceso rutinario y carente de sentimientos, esto incluso como proceso de adaptación a las nuevas demandas de los mercados.

Otra de las características que es posible identificar en esta gerencia líquida, son la inexistencia de política de desarrollo de personal, esto por la idea de transitoriedad e inconstancia de los trabajadores del ahora, representado por los “Millennials”. En la gerencia líquida, se asume esta actitud, por lo que los esfuerzos en fidelizar a los trabajadores, simplemente son dejados a un lado por concluir que es imposible que los colaboradores hagan carrera. En la gerencia líquida, se consumen colaboradores, puesto a que las relaciones o muchas veces intangibles, la rotación es parte de un proceso natural, en donde la norma es el trabajador que se va y ya debe ser iniciado un proceso sustitutorio, pues, la empresa debe seguir y el mercado no aguarda.

En este tipo de organizaciones, la virtualidad, es el elemento diferenciador en el proceso, y la identidad en este mundo, muchas veces sustituye la del mundo real, por lo que es posible, conseguir un paralelismo en sus miembros. Es por ello, que la gerencia líquida, más que un método novedoso, adaptativo y competitivo, representa desde mi perspectiva, en una forma de gestión, carente de los elementos esenciales para la generación de valor en los colaboradores, dado a que el gerente líquido, con altas influencias del consumismo, y la fragilidad humana, tiende a evitar los vínculos entre con sus subordinados, en donde se echa por tierra, todos los avances realizados por los pensadores de la igualdad y la equidad.

La ética en los gerentes líquidos, es un estorbo social, ya que al ser el beneficio el único objetivo dentro de las organizaciones, usan la consigna maquiavélica para justificar sus acciones en aras de la productividad. Es por ello, que si en la modernidad líquida, el trabajo paso de ser una actividad para generar sustento en donde se haga carrera y a partir de méritos se obtenía distintas posiciones a una tarea momentánea, circunstancial y descomprometida, donde el gerente líquido, enfatiza la necesidad de ruptura de bases sólidas, licuando así, las relaciones humanas.

## **Métodos**

El tipo de investigación se cataloga como descriptiva y documental fundamentada teóricamente en los planteamientos de Sabino (1992), Danhke (1989), Bernal (2006), Reza (1997), entre otros. Según Sabino (1992), en la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner en manifiesto su estructura o comportamiento.

Por otro lado Danhke (1989) dice que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Según Bernal (2006), la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio.

En el mismo orden de ideas Reza (1997), explica que la investigación documental “se refiere al hecho de que el investigador adquiere la información que necesita por medio de documentos principales. Estos documentos ya existen y son: libros, periódicos, revistas, estadísticas, tesis, investigaciones publicadas, entre otras. Es decir, el investigador no va a generar la información sino que la toma de varios lugares. Su labor consiste en ordenar y analizar esa información ya registrada, ya documentada”.

De tal manera, se cataloga como una investigación descriptiva documental, tomando en consideración que las fuentes de datos que recurren las investigadoras son fuentes documentales, textos, artículos y demás recursos escritos, sobre los cuales realizan análisis críticos, con base a las consideraciones que se presentan en relación a la Autonomía Caudal y la modernidad líquida en las organizaciones.

### **Consideraciones Finales.**

La evolución, ha formado a las organizaciones, a iniciar procesos de adaptabilidad y transformación permanente, en los que la creatividad y la innovación juegan un papel preponderante en el éxito de las nuevas estrategias. Es por ello, que este proceso de cambio, en el que se ven comprometidos muchas veces, aspectos institucionales que confabulaban la ética, la identidad y la visión de las organizaciones, es claramente comparable con el de autonomía caudal.

Así mismo, este proceso de autonomía, el cual supone el desprendimiento o automutilación de elementos en aras de la adaptabilidad, como mecanismo de defensa ante las amenazas de extinción que inserta el mercado y su competencia, hace que muchas veces, esos aspectos de los

que se desprenden las organizaciones sean tan medulares, que se convierte en una solución cortoplacista y poco planificada, que difícilmente sea reconstruida para subsanar lo perdido.

En este contexto, vemos entonces, como organizaciones, idean estrategias, las cuales comprometen su reputación, dejándola esto por el contrario, en un escenario de desventaja ante la crítica del consumidor, ocasionando eventualmente el colapso de su estructura. Es por ello, que ese proceso de transformación o adaptabilidad que necesariamente deben experimentar las organizaciones, debe tender hacia la mejora de los procesos, la disminución del impacto de estos o incluso hacia el incremento de la responsabilidad social real.

También es posible ver, que ese desprendimiento, se da incluso en el capital humano, el cual pasa a jugar un rol de protagonismo transitorio, olvidando muchas veces que es este, el que constituye la materialización de la estructura de las organizaciones, en donde la reposición del mismo, es un acto casi imposible, por lo que todos estos procesos de adaptación en los que se contempla la exclusión de colaboradores sin considerar la transformación del colaborador mismo, representa un riesgo de desequilibrio, que persigue el cortoplacismo de las situaciones.

Continuando en la línea del comentario referente a la autotomía, es importante correlacionar, que todas esas estrategias de automutilación de elementos intangibles como la ética o la identidad corporativa, son decisiones típicas de la modernidad líquida, en la que el individualismo exacerbado, se convierte en un elemento de defensa ante la imposibilidad de encontrar las certezas que necesita la sociedad para establecer estructuras menos vulnerables a cambios. Es decir, que siempre que el proceso de adaptación, contemple prescindir de elementos de talento humano, supondrán estas un riesgo de fracaso, por lo que reforzar vínculos y retomar el camino de la fidelización es la clave para la permanencia del mercado.

Como comentario conclusivo, en definitiva, las organizaciones necesitan de la automutilación de elementos de sus estructuras que fueron formados inconscientemente, como una especie de consecuencia evolutiva adaptativa por los cambios de la fauna del mercado, haciendo alegoría al proceso de selección natural definido por Darwin (1859), estos elementos se resumen en un aspecto, el cual representa de manera concreta, la decadencia actual de la sociedad, en la que la incertidumbre ha hecho imposible concluir el relato de la humanidad, este aspecto es la “indiferencia”, es decir, auto mutilando la indiferencia hacia el impacto que tiene los bienes y



servicios en la esfera universal en la que habita el hombre, será posible recuperar la confianza acumulada en los clientes quienes persiguen a un referente sin formas y cada vez más frágil.

### Referencias Bibliográficas

- Aizpun T (1995). *La Libertad En el Concepto De La Angustia*. Revista Filosófica. Pamplona, España.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Bernal. C (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México. Editorial Pearson Educación.
- Bosyk G. (2014) **Más allá de Heisenberg. Relaciones de incerteza tipo Landau-Pollak y tipo entrópicas**. Universidad Nacional de La Plata. Tesis Doctoral.
- Boltzmann L. (2015) *On the Relationship between the Second Fundamental Theorem of the Mechanical Theory of Heat and Probability Calculations Regarding the Conditions for Thermal Equilibrium*. Universidad de Filadelfia. Estados Unidos
- Danhke. L. (1989). *Investigación y comunicación*. México. Editorial McGraw Hill.
- Darwin C. (1859). *El Origen de las Especies*. Feedbok. Francia.
- El Kadi. O (2014). *Autotomía Caudal como Estrategia gerencial para el cambio Organizacional en Empresas Familiares*. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela.
- Fayol H. (1987). *Administración Industrial y General*. Editorial El Ateneo. Decima Edición. Argentina.
- Heisenberg W. ()
- Lipovetsky G (2013). *La Estibación del Mundo*. Primera Edición. Editorial Anagrama. Francia:
- Majorana E. (1938). *Apunte inédito de física*. Italia. Artículo Científico.
- Melendez T. (2013). *El principio de la Incertidumbre*. Editorial Reeditor. Venezuela.
- Sloterdijk P (2003). *Esferas I. Burbujas microesferología*. Madrid.
- Zool J (1996). *Caudal autotomy and regeneration in lizard*. Estados Unidos, Artículo Científico.

# LIDERAZGO ESTRATÉGICO COMO ELEMENTO FORTALECEDOR EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Daniel Romero\* José Cortes\*\* Mónica Villalobos\*\*\*

9JJGH-90

## Resumen

El propósito fundamental de este artículo fue analizar el liderazgo estratégico como elemento fortalecedor en las Instituciones de Educación Superior de la Ciudad de Santa Marta, Colombia. Se sustentó en teorías de autores como Borjas (2009), Abarca (2009), Goodstein (2009), Palomo (2010), Covey (2009), entre otros. Se utilizó una metodología descriptiva, no experimental, transeccional, de campo. Se concluye que los gerentes son más mediadores y facilitadores que formadores. Además, demuestran desarrollo en competencias orientadas a los procesos de iniciativas en el logro de metas y objetivos con una tendencia alta hacia el coaching. Por tanto, se requiere la creación de acciones orientadas a la formación y alineadas a la implementación de programas de capacitación para el desarrollo de competencias.

**Palabras clave:** Competencias, Instituciones de Educación Superior, Liderazgo Estratégico.

## STRATEGIC LEADERSHIP AS A STRENGTH ELEMENT IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

### Abstract

The main purpose of this article was to analyze the strategic leadership as a strengthening element in the Higher Education Institutions of the City of Santa Marta, Colombia. It was based on theories of authors such as Borjas (2009), Abarca (2009), Goodstein (2009), Palomo (2010), Covey (2009), among others. A descriptive, non-experimental, transeccional, field methodology was used. It is concluded that managers are more mediators and facilitators than trainers. In addition, they demonstrate development in competencies oriented to the processes of initiatives in the achievement of goals and objectives with a high tendency towards coaching. Therefore, the creation of actions oriented to training and aligned to the implementation of training programs for the development of competencies is required.

**Key words:** Competencies, Institutions of Higher Education, Strategic Leadership.

\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia Empresarial (URBE, 2008). Ingeniero en Informática (URBE, 2000). Coordinador de la Maestría Gerencia Empresarial de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Editor de la Revista Electrónica COEPTUM de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Docente Universitario e Investigador activo. PEII Nivel B. Correo: dangelrour@gmail.com

\*\* Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE, 2017). Comunicador Social (Universidad del Magdalena, 2013). Docente en la Universidad de Santa Marta (CUN). Correo: josantcortes@hotmail.com

\*\*\* Doctora en Educación (UNERMB, 2016). Magister en Gerencia Financiera (UNERMB, 2008). Especialista en Gerencia Pública (USM, 1998). Docente de la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE) en las cátedras: Comportamiento del consumidor, Tendencias de mercado, Comunicación Corporativa, Promoción.. PEII Nivel B. Correo: dra.monicavillalobos@gmail.com

## **Introducción**

En el mundo contemporáneo, en varios ámbitos de los diferentes sectores ha surgido la necesidad de encontrar nuevas formas de enfrentar retos, que se les imponen a los individuos, organizaciones y estados, donde el liderazgo se plantea como la estrategia que permite a los ejecutivos cumplir con las metas propuestas. Así, la gestión pragmática moderna debe estar bien capacitada con conocimientos administrativos, para responder a los diferentes escenarios, donde las instituciones están comprometidas y deben adaptarse a los efectos generados por la globalización.

En este sentido, el líder estratégico debe saber o poseer ciertos conceptos y parámetros que lo den a conocer como guía con carácter estratégico, situacional y sistemático. A este respecto, se está viviendo una renovación, un fortalecimiento de la interacción de los líderes con sus seguidores, en un modelo más participativo y corresponsable de ambas partes. Sin embargo, en las instituciones educativas, se requiere que no sólo exista un buen liderazgo en la cabeza, sino en todos los niveles o áreas de la misma, guiando los esfuerzos de sus equipos para formar la red o estructura de liderazgo. De aquí, surge la necesidad de propiciar y educar a los gerentes de todos los niveles para optimizar la fuerza de las instituciones.

Asimismo, el éxito o fracaso de las instituciones, se le atribuiría a la forma cómo han sido gerenciadas; se debe tener en cuenta tanto los modelos organizacionales como las acciones basada en un conjunto de pautas, reglas, normas y principios que guíen la labor de los individuos para el logro de metas comunes. Esto implica, la necesidad de un liderazgo estratégico, con el objeto de producir el cambio conforme se va necesitando. A partir de lo señalado, se infiere que el liderazgo estratégico es un proceso clave con incidencia en los niveles de desempeño laboral y atendiendo a estas acotaciones, se debe contar líderes estratégicos capaces de dirigir sus actividades estableciendo un ambiente propicio de trabajo y buen espíritu de equipo, pero sobre todo, mantener siempre, una buena práctica con gran visión, amplitud, reconocimiento de fortalezas y debilidades.

Desde esta perspectiva, el desempeño del personal directivo de las instituciones de Educación Superior, se encamina a perfilar un estilo moderno de liderazgo caracterizado por ser mediador, facilitador y formador, con el fin de alcanzar procesos educativos de calidad acordes con las nuevas exigencias académicas. En la misma vertiente, se considera importante que los gerentes aprecien las nuevas tendencias de un liderazgo estratégico que le permita atender las necesidades del personal involucrado en la dinámica que caracteriza a la organización. Precisamente, este es el propósito del presente artículo, poder analizar el liderazgo estratégico en las Instituciones de Educación Superior de Santa Marta, Departamento del Magdalena-Colombia, cuyo fin último sea asumir la posibilidad de escalar en su acción, una visión competitiva donde se valore y respete al recurso humano como un factor importante para el logro de los objetivos y éxitos institucionales que ameritan los nuevos retos en el campo gerencial.

Es así como el presente artículo se estructuró de la siguiente forma: en primer lugar, se aborda la ampliación conceptual de los tópicos tratados; luego, se presentan los procedimientos seguidos para alcanzar el objetivo; en tercer lugar, los resultados obtenidos del estudio y culmina con las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados en la praxis del liderazgo estratégico desde el contexto universitario.

## **1. Fundamentación Teórica**

### **1.1 Liderazgo Estratégico**

El ser humano, históricamente se siente proclive a esgrimir sus buenos roles de liderazgo, cultivando sus capacidades para motivar e influir en los individuos y lograr altos niveles de productividad y eficiencia. Ante ello, las instituciones de educación superior vistas como un todo e involucradas con el entorno, colocan en manos de la alta gerencia los roles estratégicos claves. Es allí, donde surge el liderazgo estratégico como la habilidad de influir en otros para que voluntariamente se tomen decisiones constantemente con el propósito de aumentar la viabilidad a largo plazo de la organización y que al mismo tiempo se mantenga la estabilidad en el corto plazo.

Refiriendo a lo expuesto, Blanchard (2007) citado por Chavez (2015) establece la asociación del liderazgo estratégico con la orientación, visión clara, cultura, servicio, asegurando que todos dentro de la organización vayan en la misma dirección, alineando el conjunto de valores con la visión, así como con iniciativas de fácil ejecución. Por consiguiente, los líderes estratégicos deben tomar decisiones importantes para lograr el éxito dentro de las organizaciones, siempre observando muy de cerca el entorno externo e interno, en la búsqueda constante para descubrir oportunidades del mercado, medir las capacidades, lograr reconocer las amenazas, desarrollar una visión de futuro y anticiparse en los cambios que pueden experimentar las empresas.

De acuerdo a lo manifestado, se puede evidenciar que los líderes en la praxis universitaria deben buscar crear cambios, integrando a los seguidores en el proceso, generando oportunidades orientadas al beneficio de las partes. Así mismo, poner de manifiesto su capacidad ante nuevas formas de participación y motivación para lograr incentivar a sus colaboradores y aportar a que las organizaciones incrementen su competitividad en el mercado. En este orden de ideas, se puede citar a Griffin (2011) quien define el liderazgo estratégico como la capacidad de entender las diferentes complejidades que experimenta la organización y su entorno. De modo que, es un nuevo concepto que lo relaciona con la alta gerencia, para ser efectivo en este rol, el líder debe conocer de la organización su historia, las fortalezas, su cultura, así como sus debilidades, además como la empresa está alineada con el entorno, las tendencias para mejorar la alineación actual y futura.

En consecuencia, en el contexto cambiante este concepto no se circunscribe sólo a alcanzar que las cosas sean ejecutadas por las personas, en las situaciones de incertidumbre, cambios, no es suficiente la habilidad o carisma para comunicarse, de manera que, sobre un entorno totalmente

competitivo, los líderes deben tener la capacidad de movilizar al talento humano, esto se consigue con una visión de futuro, revisión de los procesos y una actitud abierta.

Al contrastar los postulados de los diferentes autores, se percibe que el liderazgo estratégico es un factor determinante en el desarrollo de las instituciones de educación superior, agregando dinámica y destrezas a los procesos, buscando innovación que involucra la transformación hacia lo nuevo. De manera completa, se infiere que el liderazgo estratégico, es un componente crítico que impacta directamente sobre la fortaleza de las mencionadas instituciones, por eso que practicarlo con eficacia, tendrá un efecto positivo en los colaboradores y en el ambiente de trabajo. En este punto, la capacidad de anticiparse, de dar poder a las personas para generar transformación o cambio estratégico, a través de la motivación y la buena dirección, impacta sobre la dinámica en los procesos que dan paso a un diferencial y valor agregado a las Instituciones de Educación Superior.

## **1.2. Roles del Líder Estratégico**

Las características más relevantes del liderazgo estratégico son los roles del líder, que permiten puntualizar las actuaciones en cuanto al desempeño que se espera de él como principal accionado de la estrategia institucional. En este sentido, Flores (2009, p.83), señala que los roles del gerente de instituciones educativas, "...permiten analizar y redimensionar el hecho educativo como un proceso interactivo constructivo, en el cual la relación directivo-docente-alumno-comunidad, estrategia y evaluación se integran en un solo objetivo". De acuerdo con este planteamiento, los roles del líder estratégico evidencian sus actuaciones dentro de las líneas que orientan la labor educativa, de acuerdo al propósito de crear condiciones favorables al logro de las metas establecidas.

En efecto, estos roles para Borjas (2009, p.56) "se asocian a las distintas funciones que desempeña el director como gerente educativo e impulsador de alternativas para la solución de los diferentes problemas afrontados, orientando eficazmente la interacción entre las experiencias y necesidades detectadas"; esto le permite atender adecuadamente la diversidad manifiesta en la compleja dinámica de los procesos educativos, la cual guía con voluntad para alcanzar la transformación deseada en las organizaciones. En este sentido, se asocian a indicadores que modifican favorable o desfavorablemente la gestión que ejecuta tanto en el ámbito interno de la institución de educación superior, como en el contexto externo o comunitario; de allí que, las características que deben prevalecer en el gerente educativo, las cuales configuran la orientación que imprimen a su desempeño, son: mediador, formador y facilitador.

Dentro de este marco, se percibe que el gerente al asumir los roles del líder estratégico requiere desarrollar actitudes y valores personales en atención a sus responsabilidades; es decir, adquirir habilidades que le permitan interactuar de manera eficaz con las distintas circunstancias inherentes a la gerencia educativa. Es así, como el gerente asigna a su gestión, las concepciones que tiene acerca del mundo, la vida y el conocimiento, a través de los roles que caracterizan cada una de las

funciones a su desempeño. En esta línea de pensamiento, Pérez (2009), enfatiza que los roles del líder estratégico, asociados al desempeño de los gerentes de las instituciones de educación superior, concretizan sus actuaciones dentro de las líneas que orientan la labor educativa, de acuerdo al propósito de crear condiciones para el encuentro entre las transformaciones pautadas y la concreción de ellas a través de la incorporación continua de acciones innovadoras.

Considerando la opinión de los autores referenciados, se destaca que la ejecución de estos roles, requiere ser orientada desde una perspectiva integral, a fin de abarcar todas las funciones inherentes a la gerencia educativa. Desde esta perspectiva, los roles del líder estratégico en las instituciones de educación superior, delinear el desempeño que se espera de él; es decir, puntualizar las competencias que debe poseer en su acción dentro y fuera de la institución. En resumen, el gerente de las instituciones de educación superior objeto de estudio, al asumir la gestión educativa desde la perspectiva del liderazgo estratégico, debe organizar y orientar cuidadosamente el despliegue de múltiples acciones a fin de dar respuesta a los diferentes procesos implícitos en la dinámica escolar; lo cual es posible abordarlo por medio de los roles que como líder estratégico le caracterizan, los cuales se mencionan a continuación:

- **Mediador:** El rol de mediador dentro del liderazgo estratégico enfatiza la responsabilidad vital de vincular todo el plan estratégico de la organización a sus recursos humanos; esto, implica comprender la naturaleza de la planeación estratégica general y estar dispuesto a trabajar dentro de ese contexto; para ello, el gerente necesita implementar mecanismos de acercamiento directo hacia el personal colaborador, a fin de poder acertar en las acciones propuestas para el logro de la estrategia establecida, lo cual implica desarrollar formas adecuadas para generar en ellos las respuestas esperadas.

En ese sentido, Abarca (2009, p.243), define la mediación como “el proceso mediante el cual un tercero ayuda a dos o más a solucionar uno o más problemas”. La mediación se entiende como la diversidad de manera para generar cambio, aplicando estrategias, que contribuyan a prevenir situaciones conflictivas o mejorar la comunicación de las partes implicadas en una organización. Esto implica, un recurso alternativo de resolución de conflicto en el que las partes reflexionan y dialogan con el objetivo de general alternativas posibles para sus soluciones. Asimismo, Suárez (2010, p.79), expresa que la mediación “es como la institución que ayuda a las partes a encontrar otra forma de encarar y conducir sus disputas, que les permita llegar a un acuerdo”.

A la luz de la tendencia estudiada, el mediador que actúa en las instituciones de educación superior por su carácter de tercero neutral, quien no ostenta poder decisorio, centraliza las discusiones y ayuda a dar forma al lenguaje utilizado, con el interés de llegar a una resolución mutuamente aceptable; se concentra más allá de los problemas organizacionales, focaliza las cuestiones de contenido específico y alienta a las personas a crear sus propias soluciones. De esta forma, la mediación se caracteriza por ser un proceso definido, que no es determinada por leyes ni

código, sino entre las partes que se enfrentan en el conflicto, más una tercera persona llamada en ayuda. El proceso de mediación facilita el dialogo y crea un clima positivo para la solución de conflicto, sin embargo, la responsabilidad de ese resultado está en manos de los protagonistas.

Por su parte, Pérez (2009), considera que el líder estratégico, necesita involucrarse con el personal analizando las necesidades presentes en ella, con el propósito de ayudarlos en su desempeño precisando el entrenamiento que se debe proporcionar, y cuál será el impacto de estas decisiones en la cultura de la organización. En este orden de ideas, el rol de mediador lo desempeña, cuando centra su acción en un liderazgo estratégico que busca atender los intereses y las necesidades internas de los actores.

Tal idea revela, que el líder estratégico en su rol de mediador debe asegurar que se identifiquen de manera correcta los recursos humanos necesarios para el logro de las metas que constituyen los resultados del proceso. También debe identificar con claridad, la brecha entre los recursos actuales de la institución y los futuros requerimientos de recursos humanos, junto con un plan de acción. Esto, en el caso de las instituciones de educación superior estudiadas, se relaciona con reconocer los actores, en quienes delegar funciones con la seguridad de que actuaran a favor de las metas trazadas para la institución. Sobre la base de todo lo antes planteado, se precisa en el gerente, la responsabilidad de mediar el conocimiento y la identificación de los actores educativos con la estrategia de la institución, lo cual se traduce en mejoramiento del desempeño en correspondencia con los resultados esperados a fin de lograr los objetivos.

- **Formador:** Dentro del liderazgo estratégico, el rol de formador resulta fundamental para que los miembros de la organización entiendan a cabalidad la orientación dada a las acciones, por lo cual, éste se asocia a funciones de entrenador del equipo, cuya acción principal es lograr afianzar los conocimientos del colectivo. Bajo ese enfoque, para Hodgets (2009, p.174) la formación “es el proceso de cambiar sistemáticamente la conducta y/o las actitudes de los empleados con la finalidad de incrementar su eficiencia organizacional”. Esto vincula la formación con la conducta que debe asumir ante ciertas responsabilidades y requerimientos que la acción laboral reclama. En palabras de Chiavenato (2010, p.416), “la formación es el proceso mediante el cual las personas aprenden conocimiento, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos”.

Lo expuesto con anterioridad, permite inferir que el proceso de formación es entendido como la acción tendiente a proporcionar, desarrollar y perfeccionar conocimientos, habilidades, así como destrezas de un individuo con el fin de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo. En este sentido, Goodstein (2009), destaca que el rol de formador permite al líder estratégico instituir a todos los miembros de la organización, sobre los mecanismos determinados para su correcto desarrollo; es decir, a través de ese rol, el gerente suministra breves informaciones teóricas

relacionadas con la cultura, la manera como se relaciona con los valores y, especialmente, ofrece información sobre cómo se ajusta la visión de la institución dentro de la estrategia.

Es allí, donde se resalta el rol de formador, exigiéndole al gerente disponer del tiempo necesario para ofrecer información teórica al personal a su cargo, con el fin de responder, dilucidar y clarificar los problemas que surjan. También, aprovecha las diversas oportunidades para suministrar información a los actores involucrados en cuanto a distintos aspectos de las dinámicas de grupo que surgen durante el proceso; es decir, orienta el trabajo cooperativo para garantizar el logro de metas comunes. Bolívar (2009), indica que el líder estratégico en su rol de formador prevé actividades y contextos adecuados para el desarrollo profesional así como recursos externos gestionados por los centros de formación continua. En este sentido, se concibe fundamental dar a conocer las decisiones tomadas y sus fundamentos.

En este orden de ideas, Sandoval (2009), atribuye al rol de formador el interés por mantener la competencia de los colaboradores en ejercicio, lo cual supone la ejecución de actividades de preparación, formación permanente y desarrollo profesional. Esto, contribuye a contar con un personal capacitado para asumir con eficacia la toma de decisiones ante problemas enfrentados; para lo cual resulta necesario que el gerente, escuche y apoye a los demás para proponerse metas, superar obstáculos y elegir un plan de acción acorde con la estrategia institucional donde se logren las metas. Atendiendo a estas consideraciones, se hace evidente que el gerente, requiere abordar el rol de formador a fin de generar en el desempeño del personal, el logro de la estrategia establecida; es decir, el rol de formador faculta al gerente educativo para mantener informados a los actores sobre la efectividad de las acciones ejecutadas y de cuáles serán las acciones aplicar.

- **Facilitador:** Sin duda alguna, el rol del facilitador fomenta el esfuerzo del líder estratégico para conseguir la unión en el colectivo que dirige, aumenta la moral del equipo y gestiona los conflictos interpersonales. Bajo esta óptica, Goodstein (2009) sostiene que el facilitador ayuda a que el equipo aborde los procesos vitales, para llevar a cabo un trabajo exitoso, apoya al grupo a tomar en cuenta aspectos que de otra manera se podrían evitar, pasar por alto o hacer a un lado. Aunado a ello, Rojas (2009), coincide al precisar que el líder estratégico en su rol de facilitador implementa estrategias para asegurar que los actores educativos se involucren en el proceso, tomando en cuenta, el consenso como método básico para la toma de decisiones, asegurando la apertura y confrontación como normas del grupo; con el fin de garantizar que el proceso de grupo incremente, el desarrollo de un plan funcional que proporcione la visión para dirigir la institución.

Sobre la base de los postulados anteriores, le corresponde al gerente asumir el rol de facilitador promoviendo la cooperación entre los diferentes actores educativos involucrados en la interacciones ocurridas durante el desarrollo de los procesos educativos; es decir, el gerente como líder estratégico, requiere implementar acciones gerenciales que le permitan facilitar el trabajo



cooperativo, a fin de garantizar la concurrencia y la integración de esfuerzo en el logro de los objetivos planteados, con el aporte de todos.

Otra visión del gerente como facilitador, es aportada por Serna (2010, p.43), quien coincide con las ideas antes expuestas al considerar al facilitador como "...aquel que enseña continuamente a las personas que están a su cargo a descubrir lo importante de trabajar en equipo"; siendo además, su interés, comprender la necesidad de unificar deseos y aspiraciones a través de la construcción de metas comunes, y lo más trascendente, a trabajar con esfuerzo colectivo para enfrentar los tropiezos que les presenta la realidad, de esta manera, el gerente logra impulsar la unificación de esfuerzos hacia el logro de los propósitos planteados.

De igual manera, debe citarse a Suárez (2010, p.6), que refiere a este indicador como "la necesidad de ofrecer las herramientas para el análisis y la internalización de los procesos teóricos, de forma que la persona se sienta comprometida responsablemente para propiciar el cambio". Cabe destacar que, si se logra que el gerente de manera personal interiorice al respecto de los procesos de cambio a los que debe someterse, entonces estará más dispuesto a la auto-transformación que permita afianzar la calidad educativa. En consecuencia, el rol de facilitador en las instituciones de educación superior resulta propicio para impulsar un liderazgo estratégico fundamentado en equipos de trabajo, a través de la implementación de comisiones y otras formas de organización cooperativa donde sea posible la integración de diferentes actores educativos; por eso, se considera indispensable este rol para alcanzar calidad en las interacciones que ocurre dentro de la dinámica educativa.

En esta línea de pensamiento, Newstrom (2009, p.346), destaca que el rol de facilitador se orienta a lograr "un sentido de comunidad, que hará que los compañeros de trabajo se preocupe genuinamente uno por otro". Evidentemente, el desarrollo de acciones consensuadas posibilita el incremento de calidad y eficiencia en cada proceso desplegado dentro de la gestión educativa. Interpretando las posiciones de los autores antes señalados, se puede inferir que el indicador permite al gerente contar con equipos de trabajo cohesionados y en disposición para emprender acciones a favor de lograr los objetivos planteados, por medio de un trabajo en equipo que genere la conformación de una comunidad de aprendizaje integrada por los actores educativos.

### **1.3 Competencias del Líder Estratégico**

Las competencias están relacionadas con el aprendizaje, significa entonces que aprender involucra obtener nuevos conocimientos que conducen a cambios importantes en la conducta para el logro de metas que el individuo se haya propuesto, y que estén ajustadas con las organizaciones. Por lo tanto, concierne al desempeño en un cargo determinado, por esta razón, el valor se asocia al rasgo de carácter, los motivos y conocimientos para solucionar situaciones y lograr resultados exitosos.

En ese sentido, Palomo (2010) menciona que las competencias del liderazgo permite el logro de los objetivos en las organizaciones, a través de la planificación, organización, asignación y coordinación del trabajo. Señala también, que los líderes se relacionan con sus colaboradores, entienden las tareas a desempeñar, su formación profesional, como ayudarlos a trabajar en equipo, motivarlos, propiciar relaciones positivas, crear las situaciones para atraer, retener, comprometer al talento. Por consiguiente, las competencias están asociadas al conocimiento, las habilidades del recurso para ejecutar efectivamente sus labores.

Por su parte, Carrera (2009) plantea que cuando un líder no posee capacidad para conducir de manera adecuada las emociones, lo que haga no le funcionara correctamente, el éxito no dependerá tanto de lo que hacen, para el autor es muy importante como lo hacen. Así pues, que la transparencia, empatía, colaboración, el autocontrol emocional, son competencias que los deben caracterizar. Mientras que los autores Zenger y Folkman (2008), expresan que las competencias están ligadas a la compleja red del cerebro humano, es la combinación de habilidades, conocimientos y forma parte del movimiento de gestión donde se desarrolla la capacidad de liderazgo, en sí, es el inicio para la selección de los nuevos líderes y donde se estructuran los programas para medir esta capacidad. Este enfoque, según los autores, aportaba objetividad científica al desarrollo y selección del personal.

Al contrastarse los postulados de estos autores, se deduce que las competencias son un factor determinante en el desarrollo de las instituciones, relacionándose con el conocimiento y formación, agregan dinámica y destrezas a los procesos, con el fin de alcanzar metas u objetivos para la obtención de resultados esperados. Con referencia a lo anterior, se describe de manera completa las competencias del liderazgo, consideradas como las destrezas, capacidades, habilidades, características propias aprendidas, conocimiento que debe desarrollar los gerentes del sector universitario, para lograr los resultados de los objetivos planteados de manera exitosa.

- **Iniciativa:** La iniciativa es una cualidad personal o empresarial relacionada con la generación de propuestas que permiten a los líderes anticiparse a través del dialogo o tomando decisiones sin recibir una instrucción previa. De modo que, tenerla implica una actitud proactiva, asumir las acciones tomadas, disposición para aprovechar las oportunidades, seguir de manera responsables los objetivos trazados, identificar las desviaciones propiciando acciones para su solución. Con relación a esto último, Covey (2009) señala que tomar la iniciativa no es ser molesto, insistente o agresivo, es aprender a ser responsable para que las cosas ocurran. Menciona a su vez, que el nivel de madurez es importante, no es posible esperar una cooperación creativa de quienes dependen profundamente de las emociones, pero pueden tener confianza suficiente para resolver problemas.

Por su parte, Junkin (2007) lo asocia a la empresa y describe que la iniciativa es una actividad cuyo fin es lograr ingresos importantes, a través de un bien o servicio, señala que los individuos tienen sus motivaciones para realizarlo, muchas personas incursionan en actividades empresariales

para alcanzar metas personales y expandir su producción. Así pues, Chandler y Richardson (2007) lo define como el método más eficaz y duradero para estimular a otra persona, expresa que se debe hacer cambios personales completos y profundos en las situaciones que se presenten, además es estimulante tomar iniciativa cuando se desempeña determinada tarea, más aún cuando estas se hacen por propia voluntad, hace mención que es más fácil inspirar antes que corregir, si se quiere que sean positivos o que se tomen en serio el trabajo, se debe dar el ejemplo, siendo la clave para la generación de resultados.

Al contrastar los diferentes postulados, se puede considerar como la cualidad natural de la mente, guarda relación con la autoconfianza, potencialidad, aprendizaje para que los líderes de las instituciones universitarias puedan desarrollar el crecimiento profesional esperado en ellas e incidir con eficiencia en los resultados trazados u objetivos propuestos por la organización.

- **Coaching:** Uno de los desafíos que afronta las instituciones de educación superior son las personas, por eso para alcanzar el éxito buscan ser eficientes en un ambiente cambiante y competitivo. Es importante que los individuos puedan lidiar en escenarios de incertidumbre, esta gran tarea le corresponde al líder porque debe desarrollar habilidades, adquirir una mayor capacidad de aprendizaje. Algunas de estas instituciones, desconocen esta situación, otras se dan a la tarea de rotar al personal cuando observan aptitudes contrarias, en la actualidad muestran preocupación por las personas e invierten en entrenamiento y aplican coaching.

En este sentido, Momford (2010) expresa que es una técnica donde se utilizan preguntas para encontrar respuestas personales, ayuda a encontrar esas características propias y eliminar los obstáculos que imposibilita ser, hacer o tener lo que se desee. El coaching motiva, inspira, orienta, ayuda a avanzar, apoya para encontrar las soluciones y eliminar aquellas ideas que puedan limitar. Al mismo tiempo, Román y Fernández (2008), señalan que el coaching es un proceso bien definido, que consta con puntos de partida y llegada, quienes lo practican deben aplicar psicología bien básica para comprender y explicar los comportamientos personales y emocionales, en consecuencia, se busca que los empleados alcancen niveles de desempeño óptimo ayudándolos a que gestionen los problemas por sí mismo.

En este contexto, puede afirmarse que el coaching es una de las habilidades críticas del liderazgo, en donde, precisamente por los cambios que ocurren rápidamente en las instituciones, el líder debe tomar decisiones adecuadas en las diferentes situaciones que experimentan las empresas. Desde un punto de vista ideal, el coaching es un proceso de desarrollo para el mejoramiento de habilidades. Según Payeras (2008), el coaching es un proceso de desarrollo para el mejoramiento de habilidades, cuyo objetivo es el de incrementar el nivel de rendimiento, incidiendo en los resultados de la organización. En consecuencia, permite desarrollar la gente a futuro, según metas y competencias y que se debe utilizar para

ayudar los equipos a mejorar su desempeño, desarrollar fortalezas a largo plazo, encontrar soluciones creativas a los problemas que se generan en las instituciones.

- **Equilibrio Emocional:** Existe en el mundo emocional una continua transformación que puede mover hacia la violencia o a la creación, al cuidado y al amor, se dice que ninguna persona nace educada emocionalmente. Se habla de aprender a modelar emociones e influencias del entorno, se construye los hábitos del corazón, en el camino se sufren caídas, malestares, situaciones, así como éxitos, sentimientos positivos, todo esto influirá en el correcto equilibrio emocional, pero requerirá mucha voluntad, amor, perseverancia y disciplina. Con referencia a lo anterior, Escudero (2010) menciona que el equilibrio emocional tiene un componente orgánico, que resulta un factor importante para la armonía del cuerpo y espíritu, siendo muy difícil preservar la salud compuesto por un desequilibrio emocional, dependiendo de las decisiones, valoración, percepción de la persona cuando se relaciona con el entorno o con otros individuos.

Por su parte, Fuster (2007) señala que el equilibrio emocional permite la comunicación con los interlocutores del entorno. Hace mención que la actitud de la persona se relaciona con los impulsos provenientes del psiquis, donde las percepciones individuales se asocian con la realidad interna, provocando que las emociones despierten o se adormezcan, el organismo la somatiza con descargas hormonales, dando como resultado efectos fisiológicos en el lenguaje verbal y corporal. En este sentido, Chia (2009) expresa que uno de sus principios básicos es moverse de manera coordinada y armónica, desarrollando la estructura física, mientras la estructura emocional asume la forma de equilibrio emocional, que ayuda a la firmeza del carácter, que llama integridad. Finalmente, con base a los postulados de los autores citados, se define el equilibrio emocional a las respuestas emocionales que los líderes de las instituciones de educación superior logran con el entorno o con otros individuos, adquiriendo habilidades para gobernar sus emociones para que no afecte su salud.

## **2. Abordaje Metodológico**

La metódica de la investigación que precede al presente artículo, la enmarca en la tipología descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional y de campo, la cual permitió analizar la información referente al liderazgo estratégico en las Instituciones de Educación Superior de la Ciudad de Santa Marta. La población quedó constituida por veinte y cuatro (24) sujetos que desempeñan cargos gerenciales en las instituciones del sector estudiado, las cuales se presentan a continuación: Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Sergio Arboleda, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN), Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y Universidad Antonio Nariño.

Para recolectar los datos, se empleó como técnica la fuente primaria, a través del uso de la encuesta; como herramienta de apoyo a la encuesta se diseñó un cuestionario conformado por dieciocho (18) ítems, con escala actitudes Likert, afirmaciones de tipo estimación y de forma

cerrada, utilizando una escala estadística de medición ordinal, donde cada ítems, estuvo conformado por cuatro (4) opciones de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Casi Nunca (CN), Nunca (N). La validez se determinó a través de la técnica del juicio de expertos. A fin de lograr la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a diez (10) sujetos fuera de la muestra, para realizar el cálculo del estadístico Alfa Cronbach arrojando un coeficiente de rtt 0,9246 encontrándose dentro de la categoría de muy alta confiabilidad, según el baremo establecido para tal efecto. En cuanto al análisis de los datos, se empleo la estadística descriptiva, al igual que se realizó un baremo de medición mostrado a continuación:

**Cuadro No 1. Baremo para la medición de la variable, dimensiones e indicadores**

| INTERVALO   | ATRIBUTO                       | ALTERNATIVA DE RESPUESTA |
|-------------|--------------------------------|--------------------------|
| 4,00 - 5,00 | Muy alto nivel de cumplimiento | Siempre                  |
| 3,00 – 3,99 | Alto nivel de cumplimiento     | Casi siempre             |
| 2,00 – 2,99 | Bajo nivel de cumplimiento     | Casi nunca               |
| 1,00 - 1,99 | Muy bajo nivel de cumplimiento | Nunca                    |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

### 3. Análisis de Resultados y Discusión

Una vez obtenida la validez y la confiabilidad del instrumento se procedió a la práctica y posterior procesamiento de la información. De allí, que en la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva mediante el análisis frecuencial y porcentual de las alternativas seleccionadas por los sujetos encuestados. Se estableció como criterio la comparación de los porcentajes obtenidos que resume el comportamiento de la variable, dimensiones e indicadores, sobre la base de la puntuación más alta a la más baja de la escala de referencia a utilizar.

**Tabla No 1**  
**Frecuencias de Respuestas de la Dimensión Roles del Líder Estratégico**

| Alternativa de Respuestas |       | Siempre |        | Casi Siempre |        | Casi Nunca |        | Nunca |        | Promedio Ponderación | Media Aritmética/ Atributo         |
|---------------------------|-------|---------|--------|--------------|--------|------------|--------|-------|--------|----------------------|------------------------------------|
| Indicador                 | Items | F.A.    | F.R. % | F.A.         | F.R. % | F.A.       | F.R. % | F.A.  | F.R. % |                      |                                    |
| Mediador                  | 1     | 16      | 66%    | 4            | 17%    | 4          | 17%    | 0     | 0%     | 3.50                 | 3.49<br>Alto nivel de cumplimiento |
|                           | 2     | 16      | 66%    | 4            | 17%    | 4          | 17%    | 0     | 0%     | 3.50                 |                                    |
|                           | 3     | 14      | 58%    | 7            | 29%    | 3          | 13%    | 0     | 0%     | 3.46                 |                                    |
| Formador                  | 4     | 9       | 38%    | 10           | 42%    | 5          | 20%    | 0     | 0%     | 2.72                 | 3.09<br>Alto nivel de cumplimiento |
|                           | 5     | 7       | 29%    | 11           | 46%    | 4          | 17%    | 2     | 8%     | 3.21                 |                                    |
|                           | 6     | 3       | 13%    | 17           | 70%    | 3          | 13%    | 1     | 4%     | 3.33                 |                                    |
| Facilitador               | 7     | 17      | 70%    | 3            | 13%    | 4          | 17%    | 0     | 0%     | 3.36                 | 3.27<br>Alto nivel de cumplimiento |
|                           | 8     | 17      | 70%    | 4            | 17%    | 3          | 13%    | 0     | 0%     | 3.36                 |                                    |
|                           | 9     | 16      | 67%    | 3            | 13%    | 5          | 20%    | 0     | 0%     | 3.08                 |                                    |
| Media de la Dimensión     |       |         |        |              |        |            |        |       |        |                      | 3.28<br>Alto nivel de cumplimiento |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En relación con el primer ítem del indicador Mediador, el 66% de la población opina que las Instituciones de Educación Superior de la Ciudad de Santa Marta, siempre buscan mediar al

momento de presentarse una situación de conflicto, mientras que otro 17% opinaron que casi siempre y un 17% casi nunca, obteniéndose una media aritmética de 3.50 lo cual se ubica como alto nivel de cumplimiento según el baremo de interpretación de los resultados. De la misma manera, en el segundo ítem, el 66% de los encuestados señalaron que estas instituciones siempre consideran que la mediación ante una situación que genera cambios dentro de la institución, a lo cual un 17% indica que casi siempre, mientras que otro 17% casi nunca, con una media aritmética de 3.50 quedando representado el indicador con alto nivel de cumplimiento conforme al baremo.

Continuando, el tercer ítem muestra que el 58% de los sujetos encuestados, consideran que siempre se permite que entre los miembros de la institución fluya la comunicación de manera de crear un clima armónico; junto al 29% que opinó casi siempre y otro 13% casi nunca; por lo tanto, se ubican en alto nivel de cumplimiento al tener una media de 3.46. En este orden de ideas, los resultados generales del indicador mediador, mostraron una mediana de 3,49 categorizándolo como alto nivel de cumplimiento, destacando de este modo los mayores porcentajes de respuesta de los encuestados en la alternativa siempre. Sobre las ideas expuestas, se deduce la mediación del gerente como la diversidad de manera para generar cambio, aplicando estrategias, que contribuyan a prevenir situaciones conflictivas o mejorar la comunicación de las partes implicadas en una organización.

Así mismo, en los resultados del indicador Formador reflejados en el ítem 4, el 42% de la población opina que en las Instituciones de Educación Superior de la Ciudad de Santa Marta casi siempre se apoyan a los equipos de trabajo para su proceso de formación, mientras que otro 38% opinaron siempre y un 20% casi nunca, obteniéndose una media aritmética de 2.72 ubicándolo en la categoría de bajo nivel de cumplimiento según el baremo de interpretación de los resultados. Igualmente, para el ítem 5, el 46% de la población considera que estas instituciones casi siempre contribuye con la formación de los empleados para el logro organizacional, y un 29% eligió siempre, además el 17% asume la posición casi nunca y el 8% restante la alternativa nunca, con una media aritmética de 3.21 lo cual representa un alto nivel de cumplimiento del indicador conforme al baremo.

Por otra parte, el ultimo ítem del indicador formador muestra que el 70% de la población dirigió sus respuestas hacia la alternativa casi siempre, junto al 13% que opinó siempre, afirmando que participa en actividades de formación como parte de su desempeño profesional; otro 13% selecciono la alternativa casi nunca; y solamente el 4% respondió nunca; por lo tanto, se ubica como alto nivel de cumplimiento en el baremo al tener una media de 3.33. En relación al comportamiento general del indicador formador, se observa una media aritmética de 3.09, generando un balance total de alto nivel de cumplimiento.

Según lo anteriormente planteado, se establece que el rol de formador permite al líder estratégico instituir a todos los miembros de la organización, sobre la estrategia establecida, así como los mecanismos determinados para su correcto desarrollo; es decir, el gerente podrá suministrar información relacionadas con la cultura, la manera como se relaciona con los valores y, especialmente, ofrece información sobre cómo se ajusta la visión de la institución.

En cuanto al indicador Facilitador, se observa la relación que tuvieron los sujetos encuestados con el primer ítem, el 70% de la población opina que dichas instituciones estudiadas siempre permiten que los miembros de la organización participen en la planificación de la institución, mientras que un 13% opinaron que casi siempre lo hacen, para un total de 83% de respuestas afirmativas, solo un 17% eligió la opción casi nunca, obteniéndose una media aritmética de 3.08 que representa un alto nivel de cumplimiento considerando el baremo de interpretación de los resultados. De la misma manera, el 70% de la población consideró para el ítem 8 que en las instituciones mencionadas anteriormente siempre se realizan actividades donde se incorporen los miembros del equipo de trabajo, a lo cual un 17% indica que casi siempre; sin embargo, un 13% selecciono casi nunca. La media aritmética fue de 3.36 mostrando un alto nivel de cumplimiento del indicador conforme al baremo.

En el ítem 9, el 67% de los sujetos siempre promueve el trabajo en equipo entre todos los actores educativos; junto al 13% que opinó casi siempre y otro 20% casi nunca; se observo una tendencia positiva al alcanzar un 80% de afirmaciones; por lo tanto, se ubican como alto nivel de cumplimiento en el baremo al tener una media de 3.08. Al estudiar la data general obtenida referente al indicador facilitador, puede validarse un mayor porcentaje de respuestas para la opción siempre, siendo significativo al generar una media de 3.27 para un alto nivel de cumplimiento. Sobre el análisis de los resultados, se sostiene que el facilitador ayuda a que el equipo aborde los aspectos del proceso estratégico de los grupos pequeños, vitales para llevar a cabo un trabajo exitoso, ayudando al grupo a tomar en cuenta aspectos que de otra manera se podrían evitar, pasar por alto o hacer a un lado.

De lo precedente, relacionado a la dimensión roles del liderazgo estratégico, en promedio se obtuvo 3.28, destacando un alto nivel de cumplimiento, con este resultado las instituciones estudiadas deben actuar para mantener la confianza, con aquellos colaboradores con los cuales se interactúan, por medio de nuevos planteamientos o propuestas que generen efectos positivos en el entorno. Lo anterior, se basa en la definición de Borjas (2009) quien opina que se asocian a las distintas funciones que desempeña el gerente educativo, impulsando alternativas para la solución de los diferentes problemas afrontados, orientando eficazmente la interacción entre las experiencias y necesidades detectadas; esto le permite atender adecuadamente la diversidad manifiesta en la compleja dinámica de los procesos educativos, la cual guía con voluntad para alcanzar la transformación deseada en las instituciones.

**Tabla No 2**  
**Frecuencias de Respuestas de la Dimensión Competencias del Líder Estratégico**

| Alternativa de Respuestas |       | Siempre |        | Casi Siempre |        | Casi Nunca |        | Nunca |        | Promedio Ponderación | Media Aritmética/Atributo          |
|---------------------------|-------|---------|--------|--------------|--------|------------|--------|-------|--------|----------------------|------------------------------------|
| Indicador                 | Items | F.A.    | F.R. % | F.A.         | F.R. % | F.A.       | F.R. % | F.A.  | F.R. % |                      |                                    |
| Iniciativa                | 10    | 1       | 4%     | 18           | 75%    | 5          | 21%    | 0     | 0%     | 3.61                 | 3.79<br>Alto nivel de cumplimiento |
|                           | 11    | 1       | 4%     | 15           | 63%    | 2          | 8%     | 6     | 25%    | 3.68                 |                                    |
|                           | 13    | 1       | 4%     | 19           | 79%    | 4          | 17%    | 0     | 0%     | 4.08                 |                                    |
| Coaching                  | 14    | 8       | 33%    | 15           | 63%    | 0          | 0%     | 1     | 4%     | 3.92                 | 3.68<br>Alto nivel de cumplimiento |
|                           | 15    | 8       | 33%    | 14           | 59%    | 1          | 4%     | 1     | 4%     | 4.29                 |                                    |
|                           | 16    | 7       | 29%    | 15           | 63%    | 1          | 4%     | 1     | 4%     | 3.82                 |                                    |
| Equilibrio Emocional      | 17    | 13      | 54%    | 4            | 17%    | 6          | 25%    | 1     | 4%     | 3.21                 | 3.33<br>Alto nivel de cumplimiento |
|                           | 18    | 15      | 63%    | 4            | 17%    | 5          | 21%    | 0     | 0%     | 3.42                 |                                    |
|                           | 19    | 15      | 63%    | 4            | 17%    | 4          | 17%    | 1     | 4%     | 3.28                 |                                    |
| Media de la Dimensión     |       |         |        |              |        |            |        |       |        |                      | 3.60<br>Alto nivel de cumplimiento |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En cuanto a las competencias del liderazgo estratégico, se observó que el 75% de la población respondió, al ítem 10 del indicador Iniciativa, que casi siempre se propicia la realización de trabajos dentro de la institución, mientras que otro 21% opinaron que casi nunca y un 4% siempre, obteniéndose una media aritmética de 3.61. Según lo expuesto, la alternativa que mas frecuencia relativa presento fue el referente a casi siempre, confiriéndole el atributo de alto nivel de cumplimiento de acuerdo al baremo de interpretación de los resultados utilizado.

Con respecto al ítem 11, el 63% de la población considera que en las instituciones del sector estudiado, casi siempre se aportan ideas a los grupos de trabajo como parte de su iniciativa, mientras que un porcentaje significativo (25%) indico que nunca se hacen aportes, quedando un 8% para la opción casi nunca y un 4% en la alternativa siempre, destacando un promedio ponderado de 3.68, lo cual determina un alto nivel de cumplimiento conforme al baremo. Siguiendo con la interpretación de los resultados, para el tercer ítem del indicador iniciativa, se muestra que el 79% opinó que casi siempre las instituciones consideran las actividades con el equipo de trabajo un aporte a soluciones efectivas; mientras que 17% selecciono casi nunca; y el 4% restante se inclino por la opción siempre, esto permitió categorizar como muy alto nivel de cumplimiento al ítem 13 por tener una media de 4.08.

En razón de la situación detectada, tomando como base a la media obtenida para el indicador estudiado, 3.79, se interpreta que tomar iniciativa no es ser molesto, insistente o agresivo, es aprender a ser responsable para que las cosas ocurran, por naturaleza el ser humano actúa permitiendo elegir sus propias respuestas a situaciones específicas, y los impulsa a crear circunstancias. Menciona a su vez, que el nivel de madurez es importante, no es posible esperar una cooperación creativa de quienes dependen profundamente de las emociones, pero pueden tener confianza suficiente para resolver problemas.

Continuando, en relación con el indicador Coaching, se denoto que el 63% de los sujetos encuestados opinaron que casi siempre en las instituciones de educación superior estudiadas se



actúa como entrenador al momento de resolver una situación, mientras que otro 33% de la población responde a lo expresado con la opción siempre, solo un 4% seleccionó nunca, obteniéndose una media aritmética de 3.92, que de acuerdo al baremo de interpretación refleja un alto nivel de cumplimiento. Por otra parte, la población objeto de estudio consideró que en las instituciones casi siempre se maneja la figura de entrenador como parte del apoyo a los empleados, esto se ve reflejado en el 59% de las respuestas, un 33% se inclino por la opción siempre, y un 4% para las alternativas casi nunca y nunca, determinando una media aritmética de 4.29, que representa un muy alto nivel de cumplimiento.

El comportamiento del ítem 16, para la afirmación referente a que en las instituciones se participa en actividades para orientar a los miembros del equipo, se obtuvo el mayor porcentaje de frecuencia relativa con 63% para la alternativa casi siempre, un 29% en siempre; junto al 4% que opinó casi nunca y nunca; por lo tanto, se ubica como alto nivel del cumplimiento al tener una media de 3.82. Al analizar los resultados del indicador Coaching, los mismos mostraron una media de 3.68 para un alto nivel de cumplimiento dentro de las instituciones de educación superior, que conforman la población objeto de estudio, destacando de este modo, que los mayores porcentajes se encuentran entre las alternativas de respuesta siempre y casi siempre. De lo antes expuesto, se resume que es una técnica donde se utilizan preguntas para encontrar respuestas personales, ayuda a encontrar esas características propias y eliminar los obstáculos que imposibilita ser, hacer o tener lo que se desee.

En el último indicador referido al Equilibrio Emocional, las alternativas de respuestas para el ítem 17 se dividen en: siempre, con un 54% y 17% casi siempre, al sumar ambos porcentajes se observo que un total de 71% de la sujetos respondiendo que en las instituciones de educación superior se evidencia un equilibrio emocional al momento de presentarse una situación de carácter organizacional, mientras que un 29%, se inclinaron por las categorías contrarias (nunca 25% y casi nunca 4%), obteniéndose una media aritmética de 3.21 situándolo en la categoría alto nivel de cumplimiento. Con relación al 18, la población respondió a la afirmación con la categoría siempre 63% y casi siempre 17%, esto permito afirmar que en las instituciones consideradas como objeto de estudio se desarrollan talleres de crecimiento personal como parte de la formación profesional, y solamente el 21% indicó casi nunca. Con ello, se pudo apreciar una media aritmética de 3.42 atribuyéndole un alto nivel de cumplimiento tomando en cuenta el baremo de interpretación.

Finalmente, se presentan las respuestas al ítem 19 obtenidas de las unidades informantes. El 63% consideraron que siempre se participa en actividades para orientar a los miembros del equipo; junto al 17% que opinó casi siempre, es decir, un 80% de los sujetos se posicionaron hacia una tendencia positiva, quedando un 17% para la opción casi nunca y el 4% para nunca; por lo tanto, se ubico como alto nivel de cumplimiento con una media de 3.28. Cumpliéndose de esta manera lo observado en los resultados, en relación a lo planteado, se concluye que el equilibrio emocional

resulta un factor importante para la armonía del cuerpo y espíritu, siendo muy difícil preservar la salud compuesto por un desequilibrio emocional, dependiendo de las decisiones, valoración, percepción de la persona cuando se relaciona con el entorno o con otros individuos.

De esta forma, el resultado de la dimensión competencias del líder estratégico, se refleja con un 3.60, puntualizando un alto nivel de cumplimiento. Con este resultado, las instituciones de educación superior ubicadas en la ciudad de Santa Marta, suelen desarrollar las competencias de un liderazgo donde las habilidades de iniciativas y de coaching resaltan entre los miembros de dichas instituciones. Lo anterior, se basa en la definición de Palomo (2010) quien menciona que las competencias del liderazgo permite el logro de los objetivos en las organizaciones. Señala también, que los líderes se relacionan con sus colaboradores, entienden las tareas a desempeñar, su formación profesional, como ayudarlos a trabajar en equipo, motivarlos, propiciar relaciones positivas, crear las situaciones para atraer, retener, comprometer al talento. Por consiguiente, están asociadas al conocimiento, las habilidades del recurso para ejecutar efectivamente sus labores.

#### **4. Reflexiones Finales**

Para darle respuesta a lo relacionado con la variable Liderazgo Estratégico, se pudo denotar que los gerentes en las instituciones de educación superior suelen ser más mediadores y facilitadores que formadores. Por tanto, se hace necesario considerar la creación de acciones orientadas a lograr mayor tendencia a la formación de manera que se convierta en el rol que permita a los líderes potenciar la mediación y que conlleve a obtener resultados de influencia entre los miembros de dichas instituciones.

En lo relativo a las competencias del liderazgo estratégico en las Instituciones de Educación Superior de la Ciudad de Santa Marta y de acuerdo a los resultados, se concluye que los gerentes demuestran desarrollo en competencias orientadas a los procesos de iniciativas en el logro de metas y objetivos con una tendencia alta hacia el coaching, no así con las competencias de equilibrio personal. Por tal motivo, se debe alinear el liderazgo estratégico de los gerentes a la implementación de programas de capacitación orientados al desarrollo de competencias actitudinales para fortalecer el equilibrio emocional que conduzca a fortificar los procesos de iniciativas en la consecución de los objetivos.

#### **5. Referencias Bibliográficas**

- ABARCA, N. (2009). **Inteligencia Emocional en el Liderazgo**. Santiago, Aguilar, Chilena de Ediciones, SA.
- BOLÍVAR, S. (2009). **Gestión, Calidad y Competencia**. Mc Graw Hill. Interamericana. S.A. España.
- BORJAS, G. (2009). **La Gestión Educativa al servicio de la innovación**. Ediciones Fe y Alegría. Caracas.
- CARRERA, J. (2009). **La Cuestión Docente. Metas Educativas 2021**. Secretaria General Iberoamericana.

- CHANDLER, S. y RICHARDSON, S. (2007). **100 maneras de motivar a los demás**. Editorial Kier. Buenos Aires. Argentina.
- CHAVEZ, J. (2015). **Liderazgo y cambio cultural en la organización para la sustentabilidad**. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Universidad Privada Dr Rafael Belloso Chacín.
- CHIA, M. (2009). **La estructura interna del Tai Chi**. Editorial Sirio. 5ta Edición. Huntington.
- CHIAVENATO, I. (2010). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Séptima Edición. Mc Graw Hill Interamericana.
- COVEY, S. (2009). **Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva**. Paidós Ibérica.
- ESCUADERO, L. (2010). **Estudios sobre el Derecho a la Vida e integridad física laboral**. Editorial@atelierlibros.es. Barcelona. España.
- FLORES, L. (2009). **Liderazgo, inversión y Toma de decisiones en la organización**. Universidad de Concepción.
- FUSTER, F. (2007). **Comunicación Estratégica II**. Editorial de Espasa. Calpe.
- GOODSTEIN, L. (2009). **Planeación Estratégica Aplicada**. Reimpresión. Mc Graw Hill Colombia.
- GRIFFIN, R. (2011). **Administración**. Décima Edición.
- HODGETS, J. (2009). **Proceso de facilitación**. Colombia. Editorial Santa fe.
- JUNKIN, R. (2007). **Talleres de Organización Empresarial y Comercialización para Iniciativas de la Selva**. Chiapas. México. Editorial Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza.
- MOMFORD, J. (2010). **Coaching para Dummies**. Edición Wiley. Publishing Inc. Barcelona . España
- NEWSTROM, J. (2009). **¿Qué es el comportamiento organizacional? en Comportamiento humano en el trabajo**. Mc. Graw Hill, México.
- PALOMO, M. (2010). **Liderazgo y Motivación de Equipo de Trabajo**. Madrid: Esic.
- PAYERAS, J. (2008). **Coaching y Liderazgo**. Ediciones Díaz de Santo. Madrid. España.
- PEREZ, J. (2009). **Administración del Comportamiento Organizacional. Liderazgo Situacional**. Editorial Prentice. Séptima Edición. México.
- ROJAS, C. (2009). **Recursos Humanos y administración**. Editorial Trillas. México.
- ROMÁN, J. y FERNÁNDEZ, M. (2008). **Liderazgo y Coaching**. Edición Libros en Red.
- SANDOVAL, G. (2009). **Fundamentos de administración**. Editorial Trillas. Novena Reimpresión. México.
- SERNA, R. (2010). **Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño**. Editorial Trillas. México.
- SUÁREZ, J. (2010). **Desarrollo Gerencial**. Editorial Vega. Caracas.
- ZENGER, J. y FOLKMAN, J. (2008). **El Líder Extraordinario**. Zenger.

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 5.**

**ÁREA DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
SOCIALES**

**ENTORNO ECONÓMICO,  
CONTABLE Y  
FINANCIERO**

# TEORIA DE EXPECTATIVAS RACIONALES E INVERSION DEL GERENTE FINANCIERO DEL SIGLO XXI

Alfredo Marín Larreal\*

9JJGH-16

## Resumen

La modelización de la formación de las expectativas racionales ha variado con la incorporación de los paradigmas de la Incertidumbre y de la Complejidad. Las Expectativas financieras racionales constituyen un campo de investigación que toma en cuenta factores cognoscitivos y emocionales para la toma de decisiones financieras, estudia el comportamiento de participantes financieros analizando el entorno interno y externo de las organizaciones, analiza las finanzas desde el punto de vista de la ciencia social. El tipo de investigación fue descriptiva, documental, bibliográfica de diseño no experimental. Se concluye que el gerente financiero el siglo xxi no solo puede tomar los estados financieros de la empresa para sus decisiones de inversión sino también hechos acontecidos en su entorno.

**Palabras clave:** Expectativas, Gerencia, Inversión.

## THEORY OF RATIONAL EXPECTATIONS AND INVESTMENT OF THE FINANCIAL MANAGER OF THE 21<sup>ST</sup> CENTURY

### Abstract

The modeling of the formation and typology of rational expectations has been changing with the incorporation of the paradigms of Uncertainty and Complexity. The rational financial expectations constitute a research field that takes into account cognitive and emotional factors for financial decision making, studies the behavior of financial participants analyzing the internal and external environment of the organizations, analyzes the finances from the point of view of the social science. The type of research was descriptive, documentary, bibliographic of non-experimental design. It is concluded that the financial manager of the twenty-first century can not only take the financial statements of the company for their investment decisions but also events that have taken place in their environment.

**Keywords:** Expectations, Management, Investment.

\*Ingeniero Electricista (Universidad del Zulia), Maestrante en Gerencia Empresarial (Universidad Rafael Beloso Chacín). alfredoeml@gmail.com.

## **Introducción**

Las expectativas financieras racionales son un nuevo campo de investigación que se orienta en factores cognoscitivos y asuntos emocionales que impactan los procesos de toma de decisiones, por parte del gerente financiero en materia de inversión, de cara al siglo xxi, de individuos, grupos y empresas. La investigación pretende analizar la conducta individual y el fenómeno de mercado, para lo cual utiliza el análisis e interpretación de las diferentes manifestaciones del entorno interno y externo de las organizaciones.

Con lo anterior procura lograr un mejor entendimiento del comportamiento que muestran los participantes financieros y el efecto subsecuente que estos ejercen sobre los mercados en que operan. En este artículo se analizan las finanzas modernas desde un punto de vista de la ciencia social más amplia, con un enfoque conductual, intentando mejorar el análisis mediante una nueva perspectiva interdisciplinaria. De igual manera se detallan factores económicos financieros que serán determinantes en la evaluación de decisión del gerente financiero, así como el perfil que debe tener éste que enfrente a los controversiales cambios paradigmáticos que trae consigo el siglo xxi.

En las siguientes líneas se definen según diferentes autores la teoría de la expectativa, la teoría de las expectativas financieras racionales, sus tipos, así como los factores económicos que el gerente del siglo xxi debe tomar en cuenta con el fin de tomar las mejores decisiones. Posteriormente se define la metodología empleada en la investigación y finalmente se plasman las consideraciones finales.

## **Desarrollo**

La historia de la teoría financiera durante la última mitad del siglo XX se puede resumir en términos de dos paradigmas distintos. El primero fue la revolución neoclásica en finanzas, iniciada con el modelo de asignación de precios de activos de capital, teoría de los mercados eficientes, modelo de asignación de precios de activos de capital intertemporal, así como la teoría de valoración de opciones basada en el arbitraje en los 70s (Shiller, 2006). En este sentido Murillo (2008) agrega que la teoría de finanzas era poco más que una colección de anécdotas y reglas básicas, que arrastraba la documentación contable.

El segundo paradigma correspondió a la revolución conductual, debió sus orígenes a las interrogantes sobre las fuentes de volatilidad y anomalías en los mercados financieros, incorporando las teorías de Kahneman y Tversky (1979) y Shiller (2006). En este nuevo campo, los teóricos conductistas refutan los supuestos presentes en las finanzas estándar consideradas modernas, entre ellos, el supuesto de los inversores racionales, que creen tener la información perfecta acerca de los eventos económicos y utilizan esa información para tomar decisiones racionales (Nevins, 2004). Es aquí donde se hace presente la Teoría de las Expectativas Financieras

Por ello las finanzas conductuales, es decir, las finanzas analizadas desde una perspectiva de ciencia social más amplia, desde un punto de vista psicológico y sociológico, son, hoy en día, uno de los programas de investigación de mayor importancia, suscitando una gran contradicción con la mayor parte de la teoría fundamentada en los mercados eficientes (Shiller, 2006). Se hace necesario entronizar e interpretar las actitudes tanto de los protagonistas financieros desde el punto de vista operativo como de los que ejecutan las herramientas y estrategias financieras, sin dejar a un lado la actitud relevante del gerente como líder visionario responsable del direccionamiento de las tomas de decisión.

Las organizaciones al tener un amplio conocimiento de sus características internas y las de su entorno externo, realizando un enfoque crítico hacia la propia organización, posibilitan la determinación de los objetivos esenciales para la misma y las líneas de acción para alcanzarlos, posibilitando una rápida adaptación de la empresa a un entorno cada vez más turbulento e incierto, permitiendo una amplia receptividad a los cambios, a través de un enfoque integrador, donde la eficacia y eficiencia represente su marco operativo.

Asimilar fuertes y continuos cambios, no solo en el entorno empresarial, sino también sociales y tecnológicos, es uno de los grandes retos a los que se enfrentan las organizaciones en el naciente siglo XXI. Por este motivo, es necesario tomar decisiones, oportunas y pertinentes, dentro del ámbito empresarial para poder adaptarse a esta situación tan cambiante.

## **Teoría de las Expectativas**

La teoría de las expectativas de Víctor Vroom, según (Robbins y Coulter, 2005, p. 88) corresponde a "... la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo". En términos prácticos, la teoría afirma que un empleado se motiva a ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que esta acción lo llevará a una buena evaluación de su desempeño, dando lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; satisfaciendo las metas personales del empleado.

## **Teoría de las Expectativas Financieras**

Las expectativas se relacionan con el comportamiento, reflejando la actitud o estado de ánimo que determina o acompaña la conducta del agente económico. Este comportamiento es el que se intenta representar en los modelos financieros de decisión, valoración o predicción como base para la interpretación y elaboración de una teoría a partir de la estructura lógica deducida o de los resultados estimados.

El agente económico forma sus expectativas a partir de la evidencia que observa o que conoce, aplicando dos posibles métodos: el introspectivo de opinar según lo que piensa o decidiría uno mismo y luego se generaliza a lo observado o al resto, y el behaviorista de basarse en pautas de comportamiento sociales preestablecidas y que verifiquen lo observado, y luego se particulariza en los individuos.

## **Tipos de las Expectativas Financieras**

Al respecto Sandra y Boscán (2004), citando a Svenson (2001), afirman que la teoría económica reconoce dos procesos bajo los cuales un agente conforma sus expectativas: las de carácter adaptativas y racionales.

- **Expectativas Adaptativas**

Por su parte, las Expectativas Adaptativas o modelo "backward looking" se plantean a partir de tres ecuaciones: Ecuación de oferta agregada o curva de Phillips, Ecuación IS o de demanda agregada; y Ecuación de reacción de política monetaria o regla de Taylor. De donde además de



estimar los parámetros de la economía, se recupera la serie de brecha del producto, se basan principalmente en una mirada hacia el pasado, por tanto, es un enfoque reactivo o ex-post es decir, de reacción frente a los acontecimientos. En este caso, el agente se inclina a pensar que el pasado es una buena indicación de lo que sucederá de no ser así, emprenderá adaptaciones sucesivas hasta llegar a la capacidad de predecir el futuro.

- **Expectativas Racionales**

Las Expectativas Racionales o modelo "forward looking", están referidas cuando la curva de demanda agregada, la brecha de producto depende no solamente de la tasa real y de los choques de demanda, sino adicionalmente, del comportamiento futuro de dichas variables. Por su parte, el establecimiento de los precios en la economía realizado por las firmas también es origen de una maximización de beneficios sujeto a costos. En este proceso el agente toma toda la información disponible y en conjunto con las leyes económicas, forja un modelo que represente a la realidad, el cual sirve de base para hacer predicciones.

La paternidad de la hipótesis de las Expectativas Racionales (HER) se le reconoce a J. F. Muth, cuando en el año 1961, las define como las expectativas formadas mediante la utilización eficiente de toda la información disponible y que dependen de la estructura completa del sistema económico, es decir son esencialmente iguales a las predicciones de la teoría económica. Es importante hacer notar que, según lo anterior, la actitud de un agente racional debe ser proactiva, en donde éste actúa con previsión ex-ante a los acontecimientos.

Sin expectativas no hay teoría ni práctica económica. Las expectativas son un componente fundamental en la conformación de las variables económicas como es el caso de la inflación. La variación en los precios se debe no a una sino a tres componentes fundamentales, siendo las expectativas una de ellas. Por su parte en el centro de la Teoría de Inversiones, tenemos la suposición de la racionalidad de los agentes económicos: todo el edificio de la Teoría Moderna de Portafolio descansa en la asunción que la información es instantánea y uniformemente propagada y el agente la incorpora de igual manera en sus creencias.

La inversión, como variable crucial para la economía, está ligada a los conceptos de crecimiento y desarrollo económico, permitiendo explicar la evolución de factores tales como: el empleo, crecimiento, mejoras en los niveles de vida y productividad a largo plazo, representa la operación financiera arriesgada por excelencia, siendo el préstamo el ejemplo paradigmático de operación financiera sin riesgo y equilibrada.

Las decisiones financieras en operaciones ciertas y equilibradas son relativamente sencillas en tanto que se resuelven con la aplicación de criterios simples y efectivos de elección. Sin embargo, en la decisión de inversión, debido principalmente al desconocimiento de su desarrollo en el futuro, no sólo se plantea un estudio más complejo, sino también implica la falta de un criterio universal de decisión por el papel determinante de las diferentes expectativas.

En las expectativas financieras aparecen horizontes temporales de la decisión de inversión ya que determinan cuánto se espera para actuar, qué se espera a corto y largo plazo, cuándo se espera obtener ganancias, hasta cuándo se esperan obtener ganancias. De esta manera, el tiempo se endogeneiza, y se hace móvil y propio de la inversión porque organiza la dinámica de esta última.

Por ello la inversión está referida al desembolso de recursos financieros para la adquisición, creación, mejora y mantenimiento de activos circulantes, fijos (tangibles e intangibles) así como de la infraestructura de apoyo a la producción, realizada con la expectativa de obtener un retorno en un tiempo futuro (Sandrea, 2004). La inversión financiera (colocación temporal de dinero con fines especulativos) no será considerada en esta investigación, ya que como bien apunta (Baptista 2004) esta acción no implica en términos estrictos una actividad de inversión, dado que no constituyen un aumento de la capacidad de producir.

En ese sentido las decisiones de inversión se ven impactadas por diferentes factores económico-financieros que pudieran afectar la realización de proyectos como: variables y políticas macroeconómicas, rentabilidad propia del proyecto, condiciones y costo de financiamiento, entre otros.

## **Factores económicos-financieros a considerar en la Gerencia del siglo XXI**

### **a) Entorno económico**

Factores tales como inflación, devaluación de la moneda, desgravámenes fiscales y las tasas de interés. Los procesos de desinversión coexisten vinculados a un entorno macroeconómico adverso, donde la disminución constante del valor del bolívar (devaluación progresiva del signo monetario) representa un elemento con fines fiscalistas que presiona sobre la inflación en Venezuela (García y Plaza 2000). De igual manera la inestabilidad cambiaria constituye un factor que incrementa el riesgo del inversor, la insuficiencia de divisas, por lo general obligó al Estado a traspasar el riesgo cambiario a los empresarios, situación que ocurre normalmente en casi todos los países del mundo, pero a la cual los empresarios nacionales no estaban acostumbrados.

En referencia a otro aspecto, según (Parra 2001) el problema de la debilidad de la inversión privada no se centra en la insuficiencia del ahorro interno, si no en su escasa utilización en el proceso económico, lo cual implica que los inversionistas no sienten la seguridad requerida como para emprender proyectos de inversión. Por tanto, tal decisión está más relacionada con las expectativas que tenga el inversionista sobre el desenvolvimiento de la economía en el futuro, donde el enfoque Keynesiano revela factores que pueden estar más relacionados con el comportamiento de la inversión en un momento determinado (Velásquez, 2010).

### **b) Protagonismo y Participación Estatal**

La intervención del Estado puede ser orientativa, en el sentido que incentiva a la economía privada, para que ésta realice determinadas acciones. La acción del sector público sobre la economía puede tomar la forma de regulación de los distintos procesos económicos, mediante la actividad legislativa conforme el marco institucional dentro del que se desarrolla la producción, el comercio y las finanzas o mediante la manipulación y control de las variables económicas significativas que guían la iniciativa privada, a través de la política fiscal, monetaria o comercial. Así mismo, la intervención estatal puede realizarse a través de la intervención directa del sector público en la actividad económica.

### **c) Riesgo operativo y comercial**

Entre los factores económico-financieros cabe resaltar también los relacionados al riesgo operativo y comercial. Siendo los aspectos de mayor incidencia en la decisión de inversión de los empresarios en primer término el costo y escasez de materias primas e insumos, precios finales del producto ya que, al generar un volumen de producción reducido, las empresas tienen poca influencia en la fijación de precios y escasos márgenes de ganancias.

### **d) Expectativas sobre la evolución de los negocios**

En algunas ocasiones la motivación a invertir puede verse afectada por aspectos psicológicos-emocionales especialmente relacionados con la evolución futura de acontecimientos presentes en todos los órdenes de la vida del empresario, estos elementos cualitativos diferentes a la relación rendimiento esperado riesgo, podrían inclinar positiva o negativamente la decisión.

### **e) Rentabilidad e inversión**

La rentabilidad de un proyecto de inversión sea en últimas el factor microeconómico más relevante, la actitud conservadora del inversionista hacia el riesgo) hace que a pesar de que existan proyectos rentables éstos no se lleven a cabo por el riesgo de no recuperar en un cierto plazo el capital invertido, por tanto, la teoría de la irreversibilidad de la inversión puede estar muy cerca de explicar la desinversión privada.

Al respecto Ulloa (2010), enfatiza que la teoría de la irreversibilidad de la inversión plantea que, dependiendo de la naturaleza específica del proyecto, la desinversión será más costosa o tal vez imposible, ya que algunas inversiones tienen un valor de reventa muy bajo. Esta teoría se centra en el riesgo que se corre al momento de realizar la inversión, ya que los agentes no disponen de información completa sobre el comportamiento futuro de las variables relevantes para la decisión especialmente en cuanto a la actuación del gobierno (tipo de cambio, inflación, financiamiento, entre otros).

### **f) Acceso al financiamiento externo**

En condiciones normales las empresas prefieren financiarse solicitando créditos a la banca o a instituciones gubernamentales de financiamiento, si ello no es posible se considera como segunda

opción el autofinanciamiento (utilidades no distribuidas, así como fondos de depreciación acumulada de bienes de capital), y una tercera opción es recurrir al mercado primario de capitales (emisión de acciones u obligaciones) (García y Plaza, 2000).

Las empresas pequeñas tienen importantes limitaciones en materia de financiamiento, en primer lugar, este tipo de empresas posee frecuentemente un número de socios restringido, que desean mantener el control de su negocio, y que por tanto difícilmente recurrirán a una emisión abierta en el mercado primario de acciones, lo más probable es que se decidan por una emisión privada, pero aun así la posibilidad de aportar nuevo capital por parte de los socios es restringida. Asimismo, es común que el autofinanciamiento sea insuficiente para cubrir sus necesidades de dinero.

### **Gerencia Financiera**

El gerente del siglo XXI, además de las funciones del administrador tradicional, debe desarrollar también, habilidades que Drucker (2001) las clasifica en: habilidad técnica, referida a los procesos técnicos, métodos, técnicas y todo los medios necesarios para lograr tareas específicas, habilidad humana, capacidad para lograr la integración, confianza, y sensibilidad para adquirir la cooperación dentro del equipo que dirige, repercutiendo en la satisfacción individual y social dentro de la organización. Y por último la habilidad conceptual, orientado al conocimiento de todo lo referente a la organización, su interrelación; cómo afecta o puede afectar cada elemento dentro de ella.

Tras el progreso y los cambios sufridos en un mercado altamente globalizado, relevantemente incierto, sin tendencias estimadas durante los últimos tiempos, las empresas se han visto obligadas a buscar profesionales calificados con la capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades que el sistema financiero demanda. Los requisitos del mercado laboral evolucionan a la misma velocidad que la sociedad, adaptándose a las exigencias que surgen por el desarrollo.

De acuerdo con la firma cazatalentos Hays, los líderes o gerentes financieros deben ser personas especialmente formadas para tomar las mejores decisiones al interior de la corporación teniendo en cuenta al equipo que les rodea, con la capacidad y el dominio suficiente para

conducir con acierto dicha entidad y darle a la empresa la serenidad de poseer personal calificado y competente para alcanzar los beneficios esperados. El éxito o fracaso de una empresa depende en gran parte de contar con un gerente pertinente a cargo del negocio. El nuevo financiero ya no trabaja solo, posee un equipo de expertos en distintas áreas.

Según Hays, Recruiting Experts Worldwide (2014), el profesional en finanzas se ha convertido en un asesor fiable, en un socio de negocios para todas las áreas de la organización, trabajando con los departamentos necesarios, lo que asegura en buena medida el éxito empresarial. Este nuevo perfil del director financiero debe armonizar con una persona que ya no sólo se dedica al mundo de las finanzas, ahora es un requisito indispensable para participar en la toma de decisiones de negocio, ser un gran poseedor de conocimientos de comercio, productos, empresa y vehículos financieros. Para ello debe reunir cinco competencias y habilidades más importantes que un directivo en finanzas debe tener actualmente para asegurar el éxito de los negocios, de acuerdo con Hays, el gerente financiero competente para asumir los retos y desafíos presentes en el siglo XXI son los siguientes:

### **Tecnologías de la información**

Se valoran los conocimientos y experiencia en el uso de herramientas de Business Intelligence, que permitan obtener la información adecuada y pertinente en el momento oportuno, de esta manera poder realizar decisiones eficaces, eficientes y efectivas.

### **Negociación y contratación**

Son deseables los candidatos que, independientemente de su especialidad, tengan capacidad de alcanzar negociaciones y contratar en las mejores condiciones de costo-beneficio para sus empresas.

### **Capacidad de comunicación, gestión y liderazgo**

Se trata de atributos determinantes para el buen trabajo en equipo y la posibilidad de establecer mejores y más duraderas relaciones laborales. Verdaderamente el liderazgo es un elemento indispensable capaz de alcanzar los objetivos establecidos en las estrategias diseñadas.

## **Cultura organizacional**

Facilidad para asimilar los valores corporativos y armonizar con los objetivos establecidos por la empresa, de modo de poder conducirse adecuadamente dentro de la estructura de una organización.

## **Visión medio ambiental**

El papel fundamental que actualmente juega la sustentabilidad y sostenibilidad ambiental en el alcance de éxito y la consolidación de los negocios ha provocado que las empresas requieran de profesionales en el área de finanzas que tengan las competencias para incorporar este tema a las estrategias operativas de las compañías.

## **Metodología**

En relación con la metodología empleada fue analítica documental, realizándose una interpretación de la teoría de las expectativas financieras racionales como como factor determinante en el logro de los objetivos organizacionales, para el autor hurtado (2011), indica que la interpretación analítica obedece a una reinterpretación de lo analizado, dependiendo de algunos criterios y objetos de estudio.

De la misma manera, esta investigación se enmarca de forma descriptiva donde se aborda y señala toda lo vinculado a las variables vinculadas en la investigación, características, funciones, enlaces con los objetivos organizacionales. Para Chávez (2007), la investigación descriptiva busca determinar de forma específica los elementos más resaltantes, características y alcances del objeto investigado. Del mismo modo Hurtado (2011) apunta que la investigación descriptiva, sugiere la descripción del evento del estudio, teniendo como propósito perseguido por el investigador.

A su vez, se identificó de tipo documental, la cual según Palella y Martins (2010), la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales. El diseño utilizado fue bibliográfico, el mismo autor indica que este tipo de diseño se fundamenta en la revisión

sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

## **Consideraciones Finales**

El gerente financiero del siglo XXI no debe sólo tomar en cuenta los estados financieros de la empresa para tomar sus decisiones de inversión sino también hechos acontecidos en su entorno tanto interno como externo.

Las expectativas adaptivas se basan en eventos ocurridos en el pasado para pronosticar variables de interés, es un enfoque de “mirada hacia atrás” que no tiene que ver con la actitud de proactividad del gerente del siglo XXI.

Las expectativas racionales tienen un papel muy importante en la macroeconomía moderna, ya que los agentes económicos tomarán sus decisiones no sólo en base a los fenómenos observados en el pasado y presente, sino que, principalmente, a la evolución esperada de la economía en el futuro.

Los inversionistas, compradores y vendedores, estiman el comportamiento a futuro de diversas Variables Macroeconómicas de importancia - Crecimiento, Inflación, tasa de cambio, etc, tratando de maximizar sus beneficios ante la situación que racionalmente calculan que existirá.

La decisión de inversión, debido principalmente al desconocimiento de su desarrollo en el futuro, no sólo se plantea como un estudio más complejo, sino también implica la falta de un criterio universal de decisión por el papel determinante de las diferentes expectativas.



## Referencias Bibliográficas

- Baptista, A (2004). *Teoría Económica del Capitalismo Rentístico. Economía Petróleo y Renta.*, Caracas, Venezuela. Ediciones IESA.
- Chávez, N (2007). *Introducción a la Investigación Educativa.* (2ª Ed.). Venezuela. Editorial Universal.
- Drucker, P (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI.* Colombia. Grupo editorial norma.
- García, Á y Plaza, Sh (2000). *Implicaciones del contexto inflacionario sobre la inversión en el sector manufacturero venezolano.* Revista Venezolana de análisis de coyuntura. vol. VI. (No. 2).
- Hays, Recruiting Experts Worldwide. Copyright © Hays plc 2015. [http://elpais.com/diario/2011/03/19/opinion/1300489212\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/03/19/opinion/1300489212_850215.html). En October 2014.
- Hurtado, J (2011). *Metodología de la Investigación.* Venezuela. Fundación Sypal. Editorial Magisterio.
- Kahneman, D and Tversky, A (2009). *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk.* Econometrica.
- Murillo, C (2008). *Aspectos econométricos de los supuestos de formación de expectativas y costes de ajuste.* Working Paper 8902. Departamento de Econometría y Estadística.
- Nevins, D (2004). *Goals-Based Investing: Integrating Traditional and Behavioral Finance.* The Journal of Wealth Management.
- Parra, G (2001). *Condiciones y perspectivas del crecimiento económico en Venezuela.* Revista Banco Central de Venezuela (BCY) Foros.
- Robbins, S. y Coulter M (2005). *Administration,* Octava Edición. México. Pearson Educación.
- Sandrea, M y Boscán, M (2004). *La cadena de valor del sector confección.* Revista Venezolana de Gerencia. Año 9 No. 26.
- Santa, P y Feliberto M (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa.* 3ra Edición. Venezuela. Editorial FEDUPEL.
- Shiller, R. J (2006). *Tools for Financial Innovation: Neoclassical versus Behavioral Finance.* The Financial Review.
- Ulloa, I (2010). *Demanda de inversión productiva y mercado de capitales en Colombia.* Informe técnico (proyecto de investigación). Bogotá, Colombia.
- Velásquez, E (2010). *El financiamiento del crecimiento en Venezuela.* Revista Banco Central de Venezuela (BCV) Foros.

# MANEJO DEL FLUJO DE EFECTIVO DE LA DIRECCION EJECUTIVA DE CERREJON LCC

Derber Soto\* Jaime Alario\*\* Milangela Romero\*\*\*

9JJGH-18

## Resumen

El propósito de la investigación fue estudiar el manejo del flujo de efectivo de la Dirección Ejecutiva de Cerrejón LCC. Se fundamenta en los enfoques teóricos de Santomá, (2002), Brealy y Myers (2003) y Ortiz (2005). La investigación fue de tipo descriptiva, con diseño de campo documental, no experimental- transeccional, con una población de siete (07) trabajadores de la Dirección Ejecutiva. Se utilizó un cuestionario con escala tipo Lickert, utilizando la técnica de juicio de expertos con una confiabilidad 1.0. Se concluye que el personal de la Dirección Ejecutiva de Cerrejón apoyándose en el manejo del flujo de efectivo permitió cubrir sus obligaciones en cuanto sus previsiones de gastos, aplicando una buena planificación que le permita alcanzar efectivamente los objetivos propuestos.

**Palabras clave:** Flujo, efectivo, dirección

## MANAGEMENT OF CASH FLOWS FROM THE CERREJON LCC EXECUTIVE DIRECTORATE

### Abstract

The purpose of the research was to study the cash flow management of the Executive Directorate of Cerrejón LCC. It is based on the theoretical approaches of Santomá, (2002), Brealy and Myers (2003) and Ortiz (2005). The research was of a descriptive type, with documentary field design, not experimental-transectional, with a population of seven (07) workers of the Executive Direction. A questionnaire with scale type Lickert was used, using the technique of expert judgment with a reliability of 1.0. It is concluded that the personnel of the Executive Directorate of Cerrejón, relying on cash flow management, made it possible to cover their obligations in terms of their expenditure forecasts, applying good planning that allows them to effectively achieve the proposed objectives.

**Key words:** Flow, cash, direction

\* MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB Colombia). Profesor en la Cátedra de Costos, Economía, y Contabilidad General (UNIGUAJIRA). Profesor en las cátedras de Presupuesto, Costos I, Costos II, Paquete Contable, Auditoría I, Tributario I y II. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDCHT-UNERMB. delbersoto@hotmail.com.

\*\* Magister en Gerencia Empresarial (URBE), Especialista en Gestión Pública (UNIGUAJIRA), Contador Público (Fundación Universitaria San Martín), Profesor en Contabilidad Financiera I y Legislación Tributaria II. (UNIGUAJIRA). Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Financiera y Presupuestal UNIGUAJIRA. condealario@hotmail.com.

\*\*\*Doctora en Educación (UNERMB). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcda. En Administración Proyecto Gerencia Industrial (UNERMB). Profesora en la Cátedra Auditoría Administrativa, y Diseño de Proyectos de Investigación, Tesis I (UNERMB). PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDCHT-UNERMB. milangelaromerov@gmail.com.

). Contador Público (Fundación Universitaria San Martín

## **Introducción**

En un mundo cada día más globalizado, las organizaciones requieren redefinir sus recursos disponibles para ser empresas transcendentales dentro del mercado financiero, de esta forma, se logrará organizar y analizar la situación económica de la misma, por medio de un plan que ayude a identificar las eficiencias y limitaciones; debido a que conociéndolas se podrían manejar medidas como la incorporación de nuevos cambios tecnológicos que contribuirá a optimizar los recursos monetarios para el logro del desarrollo de las actividades.

En relación a lo anterior, el manejo de flujo de efectivo en las empresas es una herramienta que suministra al usuario el origen de la información del efectivo y de cómo se ha venido utilizando, asimismo sirve de guía y como medio de consulta para las personas que están involucradas en esta actividad, ya que contiene lineamientos para que en forma lógica facilite la elaboración y análisis de dicho estado.

Al respecto, es importante señalar que el manejo del flujo de efectivo es el enfoque principal de la administración financiera, que se centra en el efectivo y las utilidades de las empresas, elemento importante para lograr el éxito financiero continuo, y es acá donde se marca la importancia de la investigación, porque se convierte en una herramienta que constituye la medida optima de la capacidad financiera de las empresas, para mantener su operación, inversión y financiación.

Al respecto, la generación de efectivo es uno de los principales objetivos de los negocios. La mayoría de sus actividades van encaminadas a provocar de una manera directa o indirecta, un flujo adecuado de dinero que permita, entre otras cosas, financiar la operación, invertir para sostener el crecimiento de la empresa, pagar, en su caso, los pasivos a su vencimiento, y en general, a retribuir a los dueños un rendimiento satisfactorio.

Por lo antes expuesto, la presente investigación pretende estudiar el manejo de flujo de efectivo de la Dirección Ejecutiva de Cerrejón LCC, representando un aporte de gran categoría para los interesados en este tema de la cual no se han conseguido estudios a profundidad.

## Desarrollo

### **(e) Fundamentación teórica**

#### **Manejo del flujo de efectivo**

En el caso del manejo del flujo de dinero los autores Eiteman, Stonehill y Moffett (2003:615), lo definen como un asunto primordial para el director financiero el cual debe responder las necesidades de efectivo del sistema local y corporativo y otras respuestas básicas primordiales para la ejecución del manejo del efectivo. Lo mencionado anteriormente por los autores proporcionará al estudio información sobre las soluciones que se utilizaran al momento de realizar gastos o inversiones que ayudaran a la planeación frente a las adversidades, así mismo, a obtener la proyección adecuada logrando nuevas oportunidades o mejoras en la rentabilidad evitando un endeudamiento o una posible liquidez, en los sistemas de ejecución del efectivo.

#### **Administración del efectivo**

La administración de efectivo según Gómez (2007:5) citando a Gitman (1996) se realizará por medio de tres estrategias básicas que son: Cubrir las cuentas por pagar lo más tarde posible sin dañar la posición crediticia; debido a una disminución razonable en el pago de la cuentas trae consigo una disminución del ciclo de caja y un aumento en la rotación de efectivo, esto haría que el efectivo mínimo para operaciones disminuyese, entonces se reduciría el monto de recursos comprometidos y por lo tanto, el costo de oportunidad del dinero. Esto haría que la empresa, liberaría recursos para destinarlos a inversiones productivas en el corto plazo.

Utilizar el inventario lo más rápido posible: el cual se logra a través de aumento de la rotación de materias primas; mediante el empleo de técnicas especializadas de control de inventario.

Disminución del ciclo de producción por medio de la utilización de técnicas control de producción; lo que hará que aumente la rotación de inventario aumentar la rotación de productos terminados, logrados a través de una mejor predicción de las ventas y adecuar la producción a esta.

Cobrar las cuentas pendientes lo más rápido posible, sin perder ventas futuras. Esto se podrá realizar a través del control de las condiciones de créditos, política de créditos y política de

cobranzas, dentro de las políticas de créditos se encuentran el descuento por pronto pago y el período de crédito

### **Manejo global de efectivo**

Por su parte los autores Eiteman, Stonehill y Moffett (2000: 615) expresa que el manejo eficaz de efectivo es un asunto primordial para el director financiero, el cual debe responder las tres preguntas siguientes para garantizar el manejo del efectivo; ¿Cuáles son las necesidades de efectivo del sistema local y corporativo?, ¿Cómo se puede retirar el efectivo de las subsidiarias y centralizarlo?, una vez que el efectivo se ha centralizado, ¿Qué se debe hacer con él?

Siguiendo con Eiteman, Stonehill y Moffett (2000: 615) establecen sobre que el gerente de efectivo, es quien informa al tesorero que debe recaudar y pagar el ciclo operativo normal de la empresa y después debe negociar con instrucciones financieras, como bancos comerciales y de inversión, al generar e invertir efectivo. Antes que el gerente de efectivo remita cualquier efectivo al centro de control de las empresas multinacionales, se evalúa primero las necesidades locales de efectivo por medio de presupuesto y pronósticos de efectivo, predice además el excedente de efectivo que estará disponible, el gerente sabrá cuanto se puede invertir para obtener utilidades a corto plazo.

Una vez que se satisfacen las necesidades locales, el gerente debe decidir si permitirá al gerente local invertir cualquier excedente de efectivo o lo remitirá a un fondo de efectivo central. Si está centralizado, el gerente debe encontrar una forma de hacer la transferencia. Un dividendo en efectivo es la forma más fácil para distribuir el efectivo, aunque pueden interferir las restricciones gubernamentales. Por ejemplo, los controles de divisas pueden impedir a la empresa enviar un monto de dividendos tan grande como desearía. El efectivo también se puede remitir a través de regalías, honorarios administrativos y el reembolso del principal y de los intereses de préstamos.

### **Decisiones de inversión**

Van Horne y Wachowicz (2002: 28) expresan que la decisión de inversión se considera importante por cuanto involucra asignación de recursos a través del tiempo para generar valor. Cabe considerar que los flujos de caja que se recibirán producto de esta inversión no se conocen

con certeza por lo que existe un factor riesgo, que debe tomarse en cuenta ya que la relación entre el rendimiento y el riesgo esperado, varía dependiendo del riesgo que se asume en el tipo de inversión, y estos factores son los que se toman en cuenta al momento de calcular el valor de la empresa en el mercado.

En este caso es necesario la utilización de uno o varios criterios de aceptación, como la tasa de rendimiento requerida, es primordial para tomar la decisión de inversión. Para concluir este tipo de decisión es fundamental y trascendental en el tema de financiamiento de una empresa, puesto que esta conlleva a tomar en consideración el nivel de riesgo, el estatus de rendimiento posible a obtener, lo cual éste último puede variar dependiendo del tipo de inversión que se tome.

#### **(f) Métodos**

De acuerdo a las características de la presente investigación y en función de los criterios de clasificación es de carácter descriptivo, debido a que busca conocer la gestión de tesorería en la Dirección Ejecutiva de Cerrejón LCC. Partiendo de lo anterior, se puede definir que los estudios descriptivos como todos aquellos que se orientan a recolectar información relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentan en el momento de su recolección (Chávez, 2007:135).

Por otro lado, se puede conocer la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2006:102), al plantear que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis; es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Asimismo, el presente estudio tiene un diseño no experimental, por cuanto la variable ocurre y no es posible manipularla, no se tiene control directo sobre dicha variable ni se puede influir sobre ella, porque ya sucedieron al igual los efectos. Considerando los tipos de diseño no experimental y de acuerdo a las características de los mismos, se puede decir que la investigación se considera transaccional, este tipo de diseño recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2006).

Por su lado, para Ortiz (2004:48) expresa que un tipo de investigación transaccional tiene

como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables, consiste en medir en un grupo de personas, objetos; generalmente las variables proporcionan su descripción, es decir son estudios indagatorios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, estas también son descriptivas.

El autor Tena (2001:47), expresa que una población es el conjunto de sujetos acerca de los cuales se busca información científica, forman parte todos aquellos para los que se pretende que las afirmaciones finales de la investigación sean ciertas, es decir, las afirmaciones conceptuales pretenden ser verdaderas para los individuos que cumplan con ciertas características.

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010: 174), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; así mismo deben situarse claramente entorno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

Para el autor Bavaresco (2006: 91) explica que la población es el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio (nación, estados, localidades, grupos, comunidades, objetivos, instituciones, actividades, empresas, entre otros), es decir, la población es la totalidad de los elementos que conforman un grupo. En este sentido, el universo de esta investigación, está constituido por siete (07) personas de la gerencia de finanzas de la Dirección Ejecutiva de Cerrejón LCC y que laboran en la unidad de pagos y tesorería, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1. Unidades informantes**

| <b>Cargo</b>               | <b>Cantidad</b> |
|----------------------------|-----------------|
| Líder de pagos y tesorería | 1               |
| Supervisor de Pagos        | 1               |
| Supervisor de tesorería    | 1               |
| Analistas de pagos         | 1               |
| Analistas de tesorería     | 3               |
| <b>Total</b>               | <b>7</b>        |

**Fuente: Los Investigadores (2016)**

En consideración al tamaño de la población, por tratarse de una población finita y accesible a la investigación, se prescindió de la técnica de muestreo y se empleo el censo, es decir, que estas unidades de la población fueron tomadas en su totalidad. Según Tamayo y Tamayo (2008), define el censo poblacional, por cuanto en “la muestra en la cual entran todos los miembros de la población”, que en este caso estuvo representada por los siete (07) personas de la gerencia de finanzas de la Dirección Ejecutiva, quienes permitieron alcanzar los objetivos establecidos dentro de la investigación.

Al respecto de Hernández, Fernández y Baptista (2010: 198) refieren que un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. Asimismo, Pérez (2009:71), define que la técnica es el procedimiento mientras que el instrumento es la herramienta que utiliza el investigador para registrar y organizar la información.

En este sentido, la técnica para medir y determinar los elementos o factores que caracterizan las variables de estudio es la encuesta, por cuanto se explora la opinión de los trabajadores de la Gerencia de Finanzas de la Dirección Ejecutiva de Cerrejón LCC. En cuanto al instrumento a emplear consiste en Cuestionarios. Para el desarrollo de los instrumentos se procedió a la elaboración y utilización de cuestionarios de recolección de datos dirigido al personal de la unidad de tesorería de la Dirección Ejecutiva de Cerrejón LCC. En cuanto a la estructura del instrumento a emplear consiste en cuestionarios.

Con la finalidad de la elaboración de instrumentos, los objetivos de la investigación se construirá en la base del diseño de los mismos, puesto que estos últimos representan los parámetros dentro de los cuales operará el estudio, para lograr este fin se elaboró una Matriz de Objetivos (Operacionalización de la variable), en los cuales se refleje coherentemente los objetivos de la investigación (general y específicos), dimensiones e indicadores.

Para cada indicador se formularon unos ítems o preguntas que permitió la medición del mismo, lo que garantizó que el conjunto de ítems propuestos reflejaron los objetivos en la investigación.

El instrumento para medir y determinar los elementos y/o factores, que caracterizan la variable de estudio fue el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas, cuidadosamente



preparadas, sobre los aspectos que interesan conocer en una investigación aplicando el mismo a la población o muestra seleccionada.

Para Méndez (2010:156) en la recolección se pueden utilizar formularios y encuestas que le permitan al investigador diseñar el instrumento constituido por una serie de preguntas sobre un determinado aspecto, y se formularan en una población no homogénea con características y posibilidad.

El instrumento para medir es el cuestionario es para determinar los elementos y/o factores, que caracterizan la variable de estudio, el cual consiste en un conjunto de preguntas, sobre los aspectos que interesan conocer en una investigación aplicando el mismo a la población o muestra seleccionada.

En relación a lo anterior, los instrumentos de recopilación de datos para Chávez (2007) son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. En cuanto al instrumento que se seleccionará para la presente investigación será el cuestionario el cual según Chávez (2007), son documentos estructurados o no que contienen un conjunto de reactivos (relativos a los indicadores de una variable) y las alternativas de respuestas. Los primeros tienen ítems, cuyas respuestas deben ser marcadas, dado que los segundos, no se indican respuestas sugeridas.

De igual forma, cabe destacar que el cuestionario con escalamiento de frecuencias tipo Likert conformado por ochenta y cuatro (84) ítems o preguntas cerradas, con cinco (5) alternativas de respuestas: 1 Nunca, 2 Casi Nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi Siempre, 5 Siempre. La misma tendrá una valoración representada de acuerdo al cuadro que se presenta a continuación:

**Cuadro 2. Ponderaciones de respuestas**

| <b>Nº</b> | <b>Ponderación</b> | <b>Opción de respuesta</b> |
|-----------|--------------------|----------------------------|
| 1         | 5                  | Siempre (S)                |
| 2         | 4                  | Casi siempre (CS)          |
| 3         | 3                  | Algunas veces (AV)         |
| 4         | 2                  | Casi nunca (CN)            |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 5 | 1 | Nunca (N) |
|---|---|-----------|

**Fuente: Los Investigadores (2016)**

Sobre la validez refiere Chávez (2007), “es la eficiencia con que un instrumento mide lo que se pretende”. Cuando la investigación pretende la medición del comportamiento de un fenómeno determinado, el instrumento de recolección de datos que se elabore para tal fin, deberá cumplir con dos requisitos fundamentales, los cuales deben constatarse antes de su aplicación, estos requisitos son la validez y la confiabilidad.

En este orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2006:278) consideran a la validez como el grado en el que un instrumento permite medir la variable que se busca medir. Por su parte, Pérez (2009: 69), explica que la validez es como la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado, con la finalidad de evitar errores.

Para tal fin, se sometió el instrumento a un proceso de validación de su contenido, por medio del cuadro de construcción y validación, el cual puede observarse en el anexo B. Este instrumento fue sometido a validación a través del juicio emitido por cinco (5) expertos, quienes emitirán su opinión acerca de la construcción de los ítems de los respectivos cuestionarios, con el propósito de verificar si cada uno de ellos mide la variable de estudio y así determinar la congruencia de los mismos.

Sobre confiabilidad, expresa Busot (2006) “es la capacidad que tiene el instrumento de registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con una misma muestra y las mismas condiciones.

En relación al concepto anterior, la confiabilidad está referida al hecho de que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, deberían ser los mismos si se volvieran a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas

Por otro lado para los autores, Hernández, Fernández y Baptista (2010: 173), la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo fenómeno genera resultados similares. Según los autores esta varía de acuerdo con el número de ítems, ya que mientras más ítems haya, mayor será la confiabilidad del instrumento.

Para determinar la confiabilidad a través de la realización de una prueba piloto, la cual consiste en aplicar el cuestionario a un grupo de sujetos con características a las unidades informantes en estudio, para verificar el grado de fiabilidad de dicho instrumento; las respuestas permiten determinar un coeficiente de confiabilidad, para lo cual se utilizará la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach.

El cálculo de la confiabilidad del instrumento de este estudio, estará determinado por la aplicación de la fórmula a través del Coeficiente Alfa Cronbach, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y origina valores que se encuentran entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica y se calcula el coeficiente utilizando para ello la siguiente fórmula:

$$r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

De Donde

r = Coeficiente de validez

K= Numero de ítems del instrumento

$\sum Si^2$ = Varianza de cada ítems

$St^2$ = Varianza del instrumento

Al sustituir los valores el resultado de la fórmula fue de 1,0 que indica que el cuestionario tiene una alta confiabilidad. En la presente investigación se utilizó, para calcular la validez del instrumento una prueba piloto compuesta por una muestra de 2 individuos con las mismas características de la población objeto de estudio.

Luego de aplicar los instrumentos se procederá al análisis de la información. Para tales fines, se codificarán las respuestas y se organizan en una tabla con los ítems luego se analizarán, a través de hojas de cálculo de Excel 2010 para Windows, de forma se procederá a vaciar la información pertinente. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010: 174), indican sobre

codificar como asignar a los datos un valor numérico o símbolo que los represente, siendo estos necesarios para analizarlos cuantitativamente.

Seguidamente se determinará el puntaje promedio para cada sujeto en la variable, además de sus frecuencias y porcentajes sus dimensiones e indicadores y se calcularán las estadísticas descriptivas se interpretaran utilizando el siguiente baremo:

**Cuadro 3. Baremo de interpretación**

| <b>Intervalo</b> | <b>Interpretación</b> |
|------------------|-----------------------|
| 1 a2,33          | Bajo                  |
| 2,34 a3,66       | Medio                 |
| 3,67 a 5         | Alto                  |

**(g) Resultados**

**Dimensión:** Manejo del flujo de efectivo

**Tabla 1**

**Dimensión: Manejo del flujo de efectivo**

| <b>Alternativas</b>        | <b>Siempre</b> |              | <b>Casi siempre</b> |              | <b>A veces</b> |              | <b>Casi nunca</b> |             | <b>Nunca</b> |             | <b>Media aritmética</b> |             |
|----------------------------|----------------|--------------|---------------------|--------------|----------------|--------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|-------------------------|-------------|
|                            | <b>fa</b>      | <b>Fr</b>    | <b>fa</b>           | <b>fr</b>    | <b>fa</b>      | <b>fr</b>    | <b>fa</b>         | <b>fr</b>   | <b>fa</b>    | <b>fr</b>   |                         |             |
| Administración de efectivo | 2,67           | 38,10        | 2,67                | 38,10        | 1,33           | 14,29        | 0                 | 0           | 0,67         | 9,53        | 3.9                     | alto        |
| Manejo global de efectivo  | 3,00           | 42,86        | 4,00                | 42,86        | 1,33           | 14,29        | 0                 | 0           | 0            | 0           | 4.2                     | alto        |
| Decisiones de inversión    | 2,00           | 28,57        | 3,00                | 42,86        | 0,67           | 9,52         | 0,33              | 4,76        | 1,33         | 14,29       | 3.7                     | alto        |
| <b>Media</b>               | <b>2,56</b>    | <b>36,51</b> | <b>3,22</b>         | <b>41,27</b> | <b>1,11</b>    | <b>12,70</b> | <b>0,11</b>       | <b>1,59</b> | <b>0,67</b>  | <b>7,94</b> | <b>3.9</b>              | <b>alto</b> |

**Fuente. Los Investigadores (2016)**

En la tabla 6, se presentan los resultados obtenidos para la dimensión, manejo del flujo de efectivo, donde se determina su comportamiento de acuerdo a los indicadores abordados para ello, en este sentido, para administración de efectivo, se obtuvo que el 38,10% expresa que siempre y el 38,10% responde que casi siempre en la organización se establece normativas para el control del efectivo a su vez existen técnicas de rotación de efectivo además se destina a inversiones productivas en el corto plazo. En relación a la media aritmética, se obtuvo un 3.9 indicando este resultado la presencia alta del indicador administración de efectivo.

### **(e) Discusión**

Cumpliendo el análisis del indicador presenta una media aritmética de 3.9, por lo cual se puede verificar la presencia alta del indicador en la dimensión manejo del flujo de efectivo, contrastando el resultado obtenido con la teoría desarrollada por Gómez (2007), el cual expresa que cobrar las cuentas pendientes lo más rápido posible, sin perder ventas futuras. Esto se podrá realizar a través del control de las condiciones de créditos, política de créditos y las políticas de cobranzas, además de las operaciones ayuda a disminuir el ciclo de la caja proporcionando la rotación del efectivo.

En relación con el indicador manejo global de efectivo se puede observar que el 42,86% responde que siempre y el 42,86% que casi siempre en la organización presenta un manejo eficaz de efectivo para dar respuesta a las necesidades establecido a través de un manejo centralizado del efectivo y en la unidad de tesorería se encuentra una retroalimentación activa entre el gerente y el tesorero. En relación a la media aritmética, se obtuvo un 4.2 indicando este resultado la presencia alta del indicador manejo global de efectivo.

Efectuando el análisis del indicador presenta una media aritmética de 4.2, por lo cual se puede verificar la presencia alta del indicador en la dimensión manejo del flujo de efectivo contrastado el resultado obtenido con la teoría desarrollada por Eitman, Stonehill y moffett (2000), los cuales establecen sobre que el gerente de efectivo es quien informa al tesorero que debe recaudar y pagar el ciclo operativo normal de la empresa y después le corresponde negociar con instituciones financieras, como bancos comerciales y de inversión al generar e invertir en efectivo.

En relación con el indicador decisiones de inversión se puede observar que el 42,86% responde que casi siempre y el 28,57% que siempre en la organización se considera involucrar la asignación de recursos a través del tiempo para generar inversión, se informa si se presenta un factor riesgo se puede decir que las decisiones de inversión se toman en cuenta los criterios de aceptación. En relación a la media aritmética se obtuvo un 3.7 indicando este resultado la presencia alta del indicador política de inversión.

Realizado el análisis del indicador presenta una media aritmética de 3.7, por lo cual se puede verificar la presencia alta del indicador en la dimensión manejo del flujo de efectivo contrastado el resultado obtenido con la teoría desarrollada por Van horne y Wachowicz (2002), el cual expresa que las decisiones de inversión se considera importante por cuanto involucra la asignación de los recursos a través del tiempo para generar valor, cabe destacar que en los productos de inversión no se conoce con certeza el factor riesgo ya que se debe tomar en cuenta la relación entre el rendimiento y el riesgo esperado y se toma en cuenta al momento de calcular el valor de la empresa en el mercado.

De manera general para el comportamiento de la dimensión manejo del flujo de efectivo, se obtuvo que el 41,27% responde que casi siempre, y el 36,51% siempre. En relación con la media aritmética se obtuvo que un 3.9 indicando este resultado la presencia alta de la dimensión manejo del flujo de efectivo.

Realizado el análisis de la dimensión presenta una media aritmética de 3.9 por lo cual se puede verificar la presencia alta de la dimensión, contrastado el resultado obtenido con la teoría desarrollada por Eitman, Stonehill y moffett (2000), los cuales definen como asunto primordial para el director financiero tener la capacidad de responder las necesidades de efectivo del sistema, además de hacer frente a la planeación de acuerdo a las adversidades, considerando la proyección adecuada para lograr nuevas oportunidades y mejoras en la rentabilidad evitando endeudamientos o una posible liquidez en los sistemas de ejecución del efectivo.

## **Conclusiones**

En relación al objetivo orientado a estudiar el manejo del flujo de dinero de la dirección ejecutiva de Cerrejón LCC, se puede observar que la dimensión presenta un resultado que indica la presencia alta en su aplicación, lo que permite concluir que en la organización los procedimientos para la administración del efectivo se ejecutan a inversiones productivas que favorezcan las políticas emanadas por la gerencia central.

Lo anterior permite concluir que el personal de la gerencia de finanzas se concentra en mayor medida establecer condiciones de pagos y cobros a través del manejo adecuado del flujo de caja mientras que la gestión de cobro presenta una presencia media indicando que no brinda a estos

elementos la formalidad necesaria en su implementación de los mismos dentro de la organización.

### **Referencias Bibliográficas**

Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación*. Cómo hacer un diseño de investigación. Edit. EdiLUZ. 5ta Edición. Maracaibo, Venezuela.

Busot, A (2006). *Investigación Educativa*. 4 Edición. Maracaibo. Venezuela. LUZ

Chávez, N. (2007) *Introducción a la Investigación Educativa*. Colección General.

Eiteman, D. Stonehill, A. y Moffett, M. (2000) *Las Finanzas en las Empresas Multinacionales*. Editorial Pearson Education.

Gómez, A. (2007) *Administración de Efectivo*. Universidad de los Andes. Venezuela

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta Edición McGraw-Hill/ Interamericana.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw- Hill. 5ta Edición. México.

Méndez, C. (2010) *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Editorial McGraw- Hill. 3era Edición. Colombia.

Ortiz, U. (2004) *Diccionario de la Metodología Científica*. Editorial Limusa. Noriega México.

Ortiz, G. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnostico Estratégico*. Editorial Mcgraw-Hill Interamericana, S.A. Segunda edición. Bogotá, Colombia.

Pérez, A. (2009) *Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación*. Editorial Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Segunda edición. Caracas, Venezuela.

Santomá, J. (2002) *Gestión de tesorería*. Editorial Gestión 2000. Barcelona.

Tamayo, M (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa. 4ta. Edición. México.

Tena, E. (2001). *Manual de la Investigación Experimental Elaboración de Tesis*. Editorial Plaza y Valdés. México.

Van Horne, J. y Wachowicz (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. Editorial Pearson.



# **POLÍTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE EN ORGANIZACIONES DE EDUCACIÓN PRIVADA DEL MUNICIPIO MARACAIBO**

Jean Michael Mora\* Oswaldo Andrés Méndez Bozo\*\*

9JJGH-24

## **Resumen**

La investigación se dirigió a examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada, sobre los sistemas de información contable. La investigación fue de tipo descriptiva, con diseño no experimental de campo. La población estuvo compuesta por cuatro organizaciones de educación privada, ubicadas en el Municipio Maracaibo, específicamente en la Parroquia Olegario Villalobos, según el Censo de Infraestructura y Servicio de Educación proporcionado por Corpozulia con datos del Ministerio del Poder Popular para la Educación – Zona Educativa Zulia (2010). Se aplicó un cuestionario, validado por expertos, con una confiabilidad de Cronbach de 0,893. Los datos fueron analizados con estadísticas descriptivas. Los resultados indicaron que se cumplen con las políticas y transacciones del sistema de información contable.

**Palabras claves:** Políticas, Sistema, Contable.

## **POLITICAL SYSTEM OF ACCOUNTING INFORMATION IN PRIVATE EDUCATION ORGANIZATIONS MUNICIPALITY MARACAIBO**

### **Abstract**

The research was directed to examine the policies of the accounting information system of private education organizations, on accounting information systems. The research was descriptive, non experimental field design. The population was composed of four private education organizations, located in the Municipality of Maracaibo, specifically in the Parish Olegario Villalobos, according to Census Infrastructure and Education Service provided by Corpozulia with Ministry data Popular power for Education - Zulia Educational Zone (2010). A questionnaire validated by experts, with a reliability of Cronbach of 0.893 was applied. Data were analyzed with descriptive statistics. The results indicated that comply with the policies and transactions of the accounting information system.

**Keywords:** Policy, System, Accounting.

\* Maestrante en el programa de Gerencia Empresarial (URBE). Licenciado en Contaduría Pública (URU). jmaikol@hotmail.com

\*\* Maestrante en el programa de Gerencia Empresarial (URBE). Licenciado en Contaduría Pública (URU). Mendezboa28@gmail.com

## **Introducción**

Las organizaciones educativas a lo largo del tiempo han ido creciendo en muchos aspectos de manera interna y en número de organizaciones, así necesitando evolucionar y crecer en las áreas administrativas contables optimizando los procesos e implementando diferentes tipos de instrumentos que permitan el mejoramiento del sistema administrativo contable, los cuales se podrían considerar como instrumentos a aplicar: la adopción de políticas que faciliten y agilicen los procesos respectivos para la evolución de las organizaciones educativas en el municipio Maracaibo.

Previo al establecimiento de los sistemas de información en una empresa, según Catacora (2009), estos sistemas deben ser analizados y definir aspectos tales como: información a procesar, volumen de transacciones y los requerimientos de información resumida y detallada., tenemos que los sistemas de información contable necesitan ciertos criterios para que la información procesada por los el mismo sea de utilidad para la empresa, dentro de estos criterios tenemos las políticas de los sistemas que son necesarias para el proceso de la información.

Las políticas representan lineamientos a seguir en el funcionamiento de los sistemas. Horngren (2007), afirma que las políticas del sistema de información contable son unas declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de la compañía ante determinadas cuestiones del control contable, y que ayudan a tomar decisiones conformes a la cultura de la empresa. Explica que las políticas contables escritas y publicadas ayudan a los directivos, en cuanto que éstos tienen la certeza de cuál debe ser su proceder en determinadas cuestiones problemáticas, y son de utilidad para todos, por cuanto se sabe de antemano lo que se puede y lo que no se puede pedir, hacer, entre otros.

Por lo expuesto anteriormente, se señala que el objetivo del presente artículo es examinar las políticas de los sistemas de información contable en organizaciones de educación privada del Municipio Maracaibo, siendo importante destacar, que las mismas se caracterizan por ser normas de carácter general, amplias, dinámicas y flexibles para adaptarse a los cambios de las empresas.

No obstante tener ese carácter, eso no se cumple necesariamente, por causa de los conflictos que los intereses de clase plantean.

Ahora bien, en la investigación se llevó a cabo una metodología de tipo descriptiva, de campo, bajo un diseño no experimental debido a que se observan los fenómenos estudiados tal y como se encuentran en su contexto natural para posteriormente analizarlos. Se empleó como instrumento de recolección de datos la observación directa bajo una encuesta tipo cuestionario, basado en la escala de Likert con distintas opciones de respuesta, aplicado a los sujetos informantes pertenecientes.

### **Políticas de los Sistemas de Información Contables. Un abordaje teórico-conceptual.**

Las políticas representan lineamientos a seguir en el funcionamiento de los sistemas. Horngren (2007), afirma que las políticas del sistema de información contable son unas declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de la compañía ante determinadas cuestiones del control contable, y que ayudan a tomar decisiones conformes a la cultura de la empresa. Explica que las políticas contables escritas y publicadas ayudan a los directivos, en cuanto que éstos tienen la certeza de cuál debe ser su proceder en determinadas cuestiones problemáticas, y son de utilidad para todos, por cuanto se sabe de antemano lo que se puede y lo que no se puede pedir, hacer, entre otros.

Por su parte, Gordon y Margrethe (2007), aseveran que las políticas del sistema de información contable constituyen una norma de acción, son un conjunto de reglas y de orientaciones que delimitan la acción contable de las empresas, por lo cual constituyen guías que conducen las actividades hacia los fines y objetivos. Las políticas del sistema de información contable tienen su origen en las directivas, o mejor, le sirven de marco para su formulación, pero las primeras son más concretas, menos generales y más particulares, se circunscriben a algo específico.

Por tanto, se evidencia en lo antes expuesto, que los autores coinciden al considerar las políticas como normativas, guías o líneas de acción emanadas de la gerencia o dirección de la

empresa, en este caso aplicables al sistema de información contable, siendo considerado el criterio de Fernández (2009), a los fines de examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada, considerando los siguientes aspectos:

### **Políticas de Clasificación de cuentas**

Horngrén (2007), sostiene que las cuentas se pueden clasificar en diversas formas, por lo cual la dirección en materia contable debe formular guías para su clasificación atendiendo a su significado económico-financiero, o por su fin o movimiento funcional, por su naturaleza, entre otros. Cada empresa tiene diferentes necesidades de contabilidad. Estas necesidades deben ser distinguibles al informar con precisión los resultados financieros.

Del mismo modo, Fernández (2009), agrega que las políticas de clasificación son aquellas referidas a las normas o guías que guían el proceso de identificación de las operaciones contables y la asignación de esas transacciones a una cuenta adecuada con números. El sistema de clasificación de una empresa se registra en lo que se conoce como un plan de cuenta. Cierta información financiera debe ser reportada por ley. La clasificación organiza y facilita el proceso de información. El sistema de clasificación ayuda a los contadores en cuanto al lugar donde las diversas operaciones de la empresa deben ir, ahorra tiempo y mejora la precisión en la información.

### **Políticas de Registro de Operaciones**

Horngrén (2007), afirma que las políticas de registro comprenden lineamientos a seguir con el tratamiento del elemento físico en el cual se conservan los datos relacionados con las operaciones de la empresa. Los registros contables son denominados libros. Las políticas de registro son aquellas que sirven a los fines de guiar la sistematización de libros, es decir, la compilación y registro sistemáticos de las transacciones financieras.

Para Fernández (2009), las políticas de registro regulan el proceso contable de captura de información. El registro de cada transacción en el libro diario constituye el punto de partida del

sistema contable de doble entrada. Con este sistema se analiza la estructura financiera de una organización tomando en cuenta el doble efecto que toda transacción tiene sobre dicha estructura (una compra de bienes constituye, por un lado, un aumento del activo, pero también refleja una disminución del mismo al reducirse la cantidad de dinero disponible). Por ello, toda transacción tiene una doble dimensión; la primera, el deber (que aparece a la izquierda) y, la segunda, el haber (que aparece a la derecha). Esta doble dimensión afecta de distinta forma a la estructura financiera.

Por consiguiente, las políticas de registro se refieren a la forma en la cual debe ser asentada o registrada la información en el sistema, lo cual es importante para los efectos de organizar la data contable de acuerdo con las normas establecidas, tomando como referencia los señalamientos de Fernández (2009), para examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada.

### **Políticas de Almacenamiento de Información**

Hornngren (2007), señala que comprende las directrices a seguir en el proceso de resguardo de la información. Opina que los sistemas de información contable automatizados permiten procesar de una manera más rápida y organizada los asientos contables llevando a cabo el ordenamiento y almacenamiento de los datos contables se llevan de una forma más rápida y confiable. Del mismo modo, Fernández (2009), indica que se refiere a las acciones de almacenamiento de la información que la dependencia prepara y presenta mensualmente los estados contables de la entidad, con base en la información reportada por las áreas de gestión. La misma se constituye en información oficial de la entidad para todos los efectos relacionados con la rendición de cuentas a los distintos usuarios de la información contable y por ende, debe ser resguardada.

En este orden de ideas, las políticas de almacenamiento comprenden el conjunto de directrices sobre la forma de resguardar la seguridad de la información, lo cual es analizado considerando a Fernández (2009), para examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada.

## **Políticas Contables de Información**

Horngrén (2007), señala que la contaduría es una profesión que trabaja con información, por tal razón para el proceso que se debe llevar es esencial con políticas de información que apoyen como lineamiento básicos el uso del sistema de información contable, a fin de responder efectivamente a los distintos entes que vigilan y controlan.

Del mismo modo, Fernández (2009), señala que en el proceso de aplicación de las políticas contables de la empresa, la dirección realiza diversos juicios, diferentes de los relativos a las estimaciones, que pueden afectar significativamente a los importes reconocidos y controlados en los estados financieros. Estas políticas de información regulan en este caso los reportes del sistema de información contable. La información que se produce en las diferentes áreas de gestión de la entidad será la base para reconocer contablemente los hechos económicos, financieros sociales y ambientales.

## **Metodología**

Este estudio es de tipo descriptivo por cuando a su objetivo general se enfoca en examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada del Municipio Maracaibo, determinando sus propiedades fundamentales a los fines de describir su comportamiento. Describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia.

Por tratarse de una investigación cuyo objetivo general, se encuentra establecido tal y como se presentan los hechos en un momento determinado sin influir en su proceso o características naturales, se considera un estudio de campo, de acuerdo a lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que en este tipo de estudio se puede observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural para después analizarlos.

Respecto a la presente investigación, se aplica un diseño no experimental debido a que se analiza el sistema de información contable sin la intención de ejercer manipulación alguna sobre

la variable de estudio. Según Sabino (2006), los diseños no experimentales son aquellos en los cuales no se somete el objeto de estudio a la influencia de ciertas variables, en condiciones controladas y conocidas por el investigador, sino que se describen en su comportamiento. Para la presente investigación, las unidades de estudio están conformadas por organizaciones de educación privada que impartan clases desde 1er grado hasta 6to grado, las cuales están ubicadas en el Municipio Maracaibo, específicamente en la Parroquia Olegario Villalobos.

Según los criterios antes planteados, se ha encontrado cuatro organizaciones educativas que cumplen con los requisitos para ser catalogada como objeto de estudio para esta investigación. Los sujetos de estudio seleccionados para esta investigación serán el contador y auxiliar de contador de cada organización educativa.

**Cuadro No. 1**  
**Población de Estudio**

| <b>Empresa</b>                                   | <b>Contadores</b> | <b>Contadores auxiliares</b> |
|--|-------------------|------------------------------|
| Unidad Educativa Privada<br>Claret               | 1                 | 1                            |
| Unidad Educativa Privada<br>Mater Salvatoris     | 1                 | 1                            |
| Unidad Educativa Privada<br>Colegio Bellas Artes | 1                 | 1                            |
| Unidad Educativa Privada<br>San Vicente de Paul  | 1                 | 1                            |
| <b>Total</b>                                     | <b>4</b>          | <b>4</b>                     |
| <b>Total General</b>                             | <b>8</b>          |                              |

Para el desarrollo de esta investigación, donde cuyo objetivo general es examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada del Municipio Maracaibo durante el período 2014-2015, se elabora un cuestionario como instrumento de recolección de datos, dirigido al Contador Público y Auxiliar de Contador de cuatro organizaciones de educación privada. El cuestionario dirigido al Contador Público y Auxiliares

de Contador de cuatro organizaciones de educación privada. Está constituido por 12 preguntas, todas de carácter dicotómicas cuyas alternativas de respuestas son Si y No

### **Análisis y discusión de los resultados sobre las políticas del sistema de información contable**

Los resultados evidenciados son obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos al personal correspondiente del departamento de contabilidad de cuatro (4) organizaciones de educación privada del municipio Maracaibo, con el fin de dar respuesta al objetivo general de la investigación el cual consiste en examinar las políticas de los sistemas de información contable en la empresa estudiada.

Para el análisis de los datos obtenidos, se debe realizar una revisión de toda la información recopilada mediante el instrumento, registrando los resultados y presentándolos en una tabla para su procesamiento, utilizando estadísticas descriptivas, indicando las distribuciones de frecuencias absolutas (fa) y frecuencias relativas (%) por cada indicador compuesto por uno o más ítems, dependiendo del grado de profundidad del mismo, para luego proceder a la interpretación de dichos indicadores.

**Tabla No. 1**  
**Políticas de clasificación de cuentas**

| <b>Pregunta</b>  | <b>Si</b> |             | <b>No</b> |            | <b>Total</b> |             |
|--|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|
|  | <b>FA</b> | <b>%</b>    | <b>FA</b> | <b>%</b>   | <b>FA</b>    | <b>%</b>    |
| 1. ¿La empresa tiene necesidad de aplicar políticas de clasificación de cuentas? | <b>2</b>  | <b>25%</b>  | <b>6</b>  | <b>75%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |
| 2. ¿La empresa cuenta con guías para la clasificación de cuentas?                | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b>  | <b>8</b>     | <b>100%</b> |
| 3. ¿La empresa aplica políticas de clasificación de cuentas?                     | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b>  | <b>8</b>     | <b>100%</b> |

**Fuente:** Méndez y Mora (2015).



Contenidos en la Tabla No. 1 se observan los resultados del indicador Políticas de clasificación de cuentas. Al medir si la empresa tiene necesidad de aplicar políticas de clasificación de cuentas, se visualiza que el 75% indicó No, y el 25% indicó Sí. De igual forma se puede observar que al investigar si la empresa cuenta con guías para la clasificación de cuentas, se evidencio que el 100% reporto Sí. Ahora bien, también se observó que si la empresa aplica políticas de clasificación de cuentas, se evidencio que el 100% manifestó que Sí.

Por tanto, los resultados implican que todos los encuestados cuentan con guías para la clasificación de cuentas, y los mismos aplican políticas de clasificación de cuentas pero según el criterio de la mayoría de los encuestados, no tienen la necesidad de aplicar políticas de clasificación de cuentas. Teniendo en cuenta, que la empresa al aplicar guías de clasificación de cuentas ayuda a que su información financiera sea más precisa al momento de presentarla. No obstante, la empresa al tener guías de clasificación de cuentas necesita contar con políticas que ayuden a los contadores en cuanto al lugar donde las diversas operaciones de la empresa deben ir, ahorrar tiempo y mejorar la precisión en la información. Por otra parte, las organizaciones educativas del sector privado no ven la necesidad de aplicar políticas de clasificación de cuentas por que manejan un plan de cuentas muy específico.

Según los resultados obtenidos se puede señalar que coinciden con lo establecido por Horngren (2007), sostiene que las cuentas se pueden clasificar en diversas formas, por lo cual la dirección en materia contable debe formular guías para su clasificación atendiendo a su significado económico-financiero, o por su fin o movimiento funcional, por su naturaleza, entre otros. Cada empresa tiene diferentes necesidades de contabilidad. Estas necesidades deben ser distinguibles al informar con precisión los resultados financieros.

**Tabla No. 2**  
**Políticas de registro de operaciones**

| <b>Pregunta</b>   | <b>Si</b> |             | <b>No</b> |           | <b>Total</b> |             |
|---|-----------|-------------|-----------|-----------|--------------|-------------|
|   | <b>FA</b> | <b>%</b>    | <b>FA</b> | <b>%</b>  | <b>FA</b>    | <b>%</b>    |
| 4. ¿La empresa necesita regirse bajo lineamientos para la captura de información?           | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |
| 5. ¿La empresa conserva los datos relacionados con las operaciones?                         | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |
| 6. ¿La empresa registra las operaciones aplicando las políticas de registro de operaciones? | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |

**Fuente:** Méndez y Mora (2015).

Referidos en la Tabla No. 2 se observan los resultados del indicador Políticas de registro de operaciones. Al medir si las empresas necesitan regirse bajo lineamientos para la captura de información, el 100% dijo que Sí. De igual forma, se puede observar que si las empresas conservan los datos relacionados con las operaciones, se evidenció que el 100% reportó que Si. Ahora bien, se encontró que si las empresas registran las operaciones aplicando las políticas de registro de operaciones, el 100% de los resultados arrojó que Si.

Por consiguiente, la empresa se rige bajo lineamientos para la captura de información ya que conforman la base de su contabilidad, los cuales dichos datos se conservan para usos internos de la empresa y para efectos legales entre otros, los cuales son registrados bajo políticas que permiten la automatización de los libros, en otras palabras, la compilación y registro sistemático de las transacciones financieras.

Ahora bien, con los resultados obtenidos, coinciden con lo mencionado por Horngren (2007), el cual afirma que las políticas de registro comprenden lineamientos a seguir con el tratamiento del elemento físico en el cual se conservan los datos relacionados con las operaciones de la empresa. Los registros contables son denominados libros. Las políticas de registro son aquellas

que sirven a los fines de guiar la sistematización de libros, es decir, la compilación y registro sistemáticos de las transacciones financieras.

**Tabla No. 3**  
**Políticas de almacenamiento de información**

| <b>Pregunta</b>  | <b>Si</b> |             | <b>No</b> |           | <b>Total</b> |             |
|--|-----------|-------------|-----------|-----------|--------------|-------------|
|  | <b>FA</b> | <b>%</b>    | <b>FA</b> | <b>%</b>  | <b>FA</b>    | <b>%</b>    |
| 7. ¿La empresa se rige bajo directrices en el proceso de resguardo de la información?  | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |
| 8. ¿La empresa lleva de manera automatizada los procesos de almacenamiento de información?   | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |
| 9. ¿La empresa considera que los procesos automatizados permiten almacenar los datos contables de una manera más rápida y confiable? | <b>8</b>  | <b>100%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b> | <b>8</b>     | <b>100%</b> |

**Fuente:** Méndez y Mora (2015).

En la Tabla No. 3 se observan los resultados del indicador Políticas de almacenamiento de información. Al medir si las empresas se rigen bajo directrices en el proceso de resguardo de la información, se evidenció que el 100% indicó Sí. De igual forma, se puede observar que al investigar si las empresas llevan de manera automatizada los procesos de almacenamiento de información, se visualiza que el 100% reportó que Sí. Ahora bien, se encontró que si la empresa considera que los procesos automatizados permiten almacenar los datos contables de una manera más rápida y confiable, el 100% de los resultados arrojó que Sí.

En tal sentido, los resultados conducen a afirmar que la empresa se rige bajo directrices en el proceso de resguardo de la información, el cual también llevan de manera automatizada sus procesos, por consiguiente les permite almacenar los datos contables de una forma más eficiente,

lo cual permite que la información para realizar los asientos contables se registre de manera más ordenada, rápida y confiable, teniendo así una información contables más exacta.

Los resultados arrojan que se encuentran en relación con lo mencionado por Horngren (2007), el cual señala que comprende las directrices a seguir en el proceso de resguardo de la información. Opina que los sistemas de información contable automatizados permiten procesar de una manera más rápida y organizada los asientos contables llevando a cabo el ordenamiento y almacenamiento de los datos contables se llevan de una forma más rápida y confiable.

**Tabla No. 4**  
**Políticas contables de información**

| Pregunta   | Si |      | No |    | Total |      |
|--|----|------|----|----|-------|------|
|  | FA | %    | FA | %  | FA    | %    |
| 10. ¿La empresa considera esencial contar con políticas contables de información?  | 8  | 100% | 0  | 0% | 8     | 100% |
| 11. ¿La empresa considera estas políticas importantes con el fin de responder efectivamente a los distintos entes que vigilan y controlan? | 8  | 100% | 0  | 0% | 8     | 100% |
| 12. ¿La empresa se rige con principios específicos para la elaboración de los estados financieros?   | 8  | 100% | 0  | 0% | 8     | 100% |

**Fuente:** Méndez y Mora (2015).

Referente a la Tabla No. 4 se observan los resultados del indicador Políticas contables de información. Al medir si las empresas consideran esencial contar políticas contables de información, el 100% indicó que Sí. De igual forma, se puede observar que al investigar si las empresas consideran estas políticas importantes con el fin de responder efectivamente a los distintos entes que vigilan y controlan, se evidencio que el 100% reportó que Sí. Ahora bien, se

encontró que si las empresas se rigen con principios específicos para la elaboración de los estados financieros, el 100% de los resultados arrojó que Sí.

En resumen, los hallazgos muestran que la empresa considera esencial llevar políticas contables de información, la cual adopta las políticas de contabilidad por quienes tienen a su cargo y se rigen con principios específicos para la elaboración de los estados financieros, teniendo en cuenta que la contabilidad trabaja con información, es esencial llevar políticas de información que apoyen, como lineamientos básicos, el uso del sistema de información contable, los cuales son adoptados por la empresa para la preparación de su información financiera.

Los resultados se clasifican como favorables por cuanto corroboran lo señalado por Horngren (2007), el cual señala que la contaduría es una profesión que trabaja con información, por tal razón para el proceso que se debe llevar es esencial con políticas de información que apoyen como lineamiento básicos el uso del sistema de información contable, a fin de responder efectivamente a los distintos entes que vigilan y controlan.

Resumiendo los resultados del objetivo general, se evidencia que al examinar las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada, estas cuentan con guías para la clasificación de cuentas, aplican políticas de clasificación de cuentas, se rigen bajo lineamientos para la captura de información, conservan los datos relacionados con las operaciones, registran las operaciones aplicando las políticas de registro, se rigen bajo directrices en el proceso de resguardo de información.

Continuando con lo anterior, llevan de manera automatizada los procesos de almacenamiento de información, consideran que los procesos automatizados permiten almacenar los datos contables de una manera más rápida y confiable, consideran esencial contar con políticas contables de información, consideran estas políticas importantes con el fin de responder efectivamente a los distintos entes que vigilan y controlan y se rigen con principios específicos para la elaboración de los estados financieros. Lo cual es favorable por que facilita la transición de información en las diferentes partes de la empresa, lo cual garantiza que los registros sean más exactos.

Estos resultados se encuentran en concordancia con los planteamientos realizados por Horngren (2007), quien deja dicho lo importante que son las políticas del sistema de información contable las cuales son unas declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de la compañía ante determinadas cuestiones del control contable, y que ayudan a tomar decisiones conformes a la cultura de la empresa. Explica que las políticas contables escritas y publicadas ayudan a los directivos, en cuanto que éstos tienen la certeza de cuál debe ser su proceder en determinadas cuestiones problemáticas, y son de utilidad para todos, por cuanto se sabe de antemano lo que se puede y lo que no se puede pedir, hacer, entre otros.

## **Conclusiones**

En efecto del análisis y discusión de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, enfocados al estudio de las políticas del sistema de información contable en organizaciones de educación privada del Municipio Maracaibo.

Se obtuvo que es necesario aplicar políticas en los sistemas de información contable como son las políticas de clasificación de cuentas, políticas de registro de operaciones, políticas de almacenamiento de información, políticas contables de información, ya que es necesario su aplicación para obtener un correcto uso y funcionamiento del sistema de información contable el cual se necesita para que la empresa pueda registrar y procesar la información obtenida de las operaciones normales de la empresa para así convertirla en información contable y poder elaborar los estados financieros, para un correcto control interno, para la toma de decisiones a nivel gerencial y todo esto gracias al sistema de información contable y el correcto uso y aplicación de las políticas del mismo.

## **Referencias Bibliográficas**

Catacora, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Red Contable Publicaciones.

Fernández, E. (2009). *Sistema de información contable I*. Buenos Aires: Editorial Macchi.

Gordon, B. y Margrethe, H. (2007). *Sistema de información gerencial*. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Horngren, H. (2007). *Contabilidad*. México: Editorial Hispanoamericana.

Sabino, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Investigación teórico práctica. Caracas: Editorial Panapo.

Sasso, H. (2008). *Proceso contable*. Madrid: Ediciones Macchi.

# **RIESGO FINANCIERO EN LOS CANALES AUTORIZADOS HEWLETT PACKARD DE VENEZUELA, C.C.A**

**Luis Belloso \* Keisa Ferrer \*\* Armando Andrade\*\*\***

**9JJGH-26**

## **Resumen**

El objetivo del artículo fue analizar el riesgo financiero en los canales autorizados Hewlett Packard Venezuela. C.C.A, bajo los autores De Lara (2008), Jorion (2012), entre otros. Metodológicamente clasificó en el paradigma positivista, tipología descriptiva, diseño no experimental, transeccional, de campo; la población se conformó por las 4 empresas autorizadas Hewlett Packard en el municipio Maracaibo, con 12 unidades informantes (censo poblacional). Para coleccionar datos se utilizó la entrevista más un cuestionario estructurado, validado por 5 expertos, la confiabilidad se calculó utilizando Alpha Cronbach con un resultado de 0,91; para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados determinaron que el riesgo financiero se analiza al identificar el origen de los elementos para minimizar su impacto.

**Palabras Claves:** Canales, Financiero, Riesgo

## **FINANCIAL RISK IN THE AUTHORIZED CHANNELS HEWLETT PACKARD DE VENEZUELA, C.C.A**

### **Abstract**

The objective of the article was to analyze the financial risk in the authorized channels Hewlett Packard of Venezuela. C.C.A, under the authors De Lara (2008), Jorion (2012), among others. Methodologically classified in the positivist paradigm, descriptive typology, non-experimental, transectional, field design; the population was conformed by the 4 companies authorized Hewlett Packard in the Maracaibo municipality, with 12 reporting units (population census). To collect data we used the interview plus a structured questionnaire, validated by 5 experts, reliability was calculated using Alpha Cronbach with a score of 0.91; for the analysis of the data, descriptive statistics were used. The results determined that financial risk is analyzed by identifying the origin of the elements to minimize their impact.

**Keywords:** Channels, Financial, Risk

\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcdo. Administración de Empresas (URBE). TSU Informática (IUTPEC). Docente Ordinario Agregado UNERMB. Docente Titular URBE. Experiencia docente como profesor en pregrado para las cátedras: Estrategia y Políticas Gerencial, Investigación de Mercados, Análisis y Gestión de Costos, Desarrollo de la Capacidad Emprendedora. Experiencia docente como profesor en extensión para las cátedras: Gerencia de Inversiones, Finanzas y Entorno Empresarial, Toma de Decisiones Financieras, Gerencia Financiera Estratégica, Calidad de Servicio. Experiencia docente como facilitador en posgrado para las cátedras: Seminarios de Investigación, Gerencia Financiera Estratégica, Gerencia Financiera, Evaluación Económica y Financiera, Finanzas Corporativas. Consultor Organizacional. PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDICHT UNERMB. E-mail: luis\_belloso@hotmail.com

\*\* Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcda. Contaduría Pública (LUZ). Docente Ordinario Agregado UNERMB. Experiencia docente como profesor en pregrado para las cátedras: Contabilidad I, Contabilidad II, Administración Tributaria y Contabilidad General. E-mail: keisaferrer@hotmail.com

\*\*\* Magister en Gerencia Tributaria (LUZ). Lcdo. Contaduría Pública (LUZ). Docente extensión URBE. Coordinador Administración URBE. E-mail: arman2andrade@gmail.com



## Introducción

En los procesos de cambio desarrollados en el siglo XXI, se han incorporado elementos a las organizaciones; siendo éstos: capital humano, tecnológico e informático. Lo cual genera acciones competitivas así como proactivas y reactivas que impulsan la dinámica constante en función de los requerimientos determinados al desarrollar la planificación estratégica, además de incorporar aspectos cada vez más innovadores.

Es necesario señalar que dentro de las organizaciones surgen cambios importantes sin obviar los aspectos económicos, sociales, políticos, culturales que ocasionan adaptación al cambio; situación que afecta el desempeño de las mismas. Razón por la cual no puede descuidarse la realidad donde éstas se desenvuelven, considerando los procesos de globalización, modernización e integración que el sector comercial experimente en la actualidad dentro de esos factores, donde puedan mantener un nivel de competitividad óptimo dentro del mercado en el que se desenvuelven las organizaciones.

El proceso económico es fundamental para las organizaciones puesto que en todos se busca obtener rentabilidad y darle vida a las mismas, a través de la incorporación de los recursos financieros, importantes para el crecimiento estable y sincronizado con las exigencias del momento a nivel económico y financiero, estudiándose para ello, las probabilidades de éxito o de fracaso que se pueden tener durante el proceso de comercialización.

Para Venegas (2008), quien plantea que existen diferentes enfoques para analizar las probabilidades de éxito o fracaso de las acciones, indicando el enfoque bayesiano donde la probabilidad cuantifica de manera subjetiva el grado de credibilidad sobre la ocurrencia de un evento, siendo fundamental los axiomas de Kolmogorov, solo que la regla de multiplicación de la probabilidad condicional, mide el riesgo que con cualquier operación se corre. Donde se llama riesgo todo aquello, que significa atreverse con el propósito de alcanzar una meta. Al describir una situación, se plantea que el que no arriesga no gana, es decir, no gana ni pierde porque no corre el riesgo, bien sea porque no quiere o no puede. Los riesgos pueden clasificarse en sociales, culturales, económicos y financieros, según sea la naturaleza o circunstancia donde se presenten.

Aunado a lo anteriormente expuesto, los riesgos producen incertidumbre en el personal de las empresas puesto que existe desconocimiento de lo que puede pasar o suceder, debido a que puede ser asociado con peligro o amenaza y a la mano o junto con la incertidumbre, implica un proceso complejo, puesto que cualquier empresa de cualquier sector debe asumir la probabilidad de tener presente tal situación.

En ese orden de ideas, el riesgo financiero es considerado por Jorion (2012), como aquel relacionado con las posibles pérdidas en los mercados financieros. Los movimientos en las variables financieras, tales como, las tasas de interés y los tipos de cambios, constituyen una fuente importante de riesgos para la mayoría de las empresas, por cuanto los cambios a nivel económico que se suceden en el mercado, producen distorsiones con las cuales se afecta el buen funcionamiento de las empresas, sea cual sea, su rubro, mercantiles, comercializadora o manufactureras.

Estas fluctuaciones económicas y financieras que afectan a las empresas en el ámbito mundial, también tienen repercusión en Venezuela; por cuanto la exposición al riesgo que enfrenta una economía como un todo, es un tema ampliamente tratado en los últimos años, aunque a pesar de las realidades se observa en el comportamiento de muchas empresas, se desconocen realmente los aspectos que puedan ocasionar éstos riesgos.

Para Moreno y Pagliacci (2011), en el escenario venezolano, la disponibilidad de información limita el análisis al sector público, los hogares y el sistema financiero, en tanto, que se excluyan las empresas no financieras, asumiendo la cuantificación precisa de la noción de insolvencia, lo que en si mismo permite un diagnóstico más acertado del sector, sino también en los menores requerimientos de información.

En función de los aspectos mencionados en el caso del análisis de riesgo en Venezuela, es pertinente plantear que en los canales autorizados para la comercialización de productos, en la actualidad están experimentando situaciones difíciles por la inestabilidad cambiaria y las dificultades que tienen para adquirir divisas con las cuales comercializan sus productos, cuestión que afecta la rentabilidad de las mismas.

Es así como las empresas que sirven de canales autorizados de la firma Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. en la actualidad, experimentan una situación de incertidumbre producto de las

dificultades que presentan para adquirir las divisas reguladas por el gobierno nacional a través del Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX), mediante el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II) cotizando para obtener el importe necesario que le permita mantener su proceso económico en función de la realidad venezolana, de manera que puedan cubrir las operaciones de rutina en la misma.

La empresa Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. tiene como misión inventar lo útil y significativo, así como también lo útil en sentido que las contribuciones liberan a los negocios y a los consumidores para que puedan enfocarse en lo que más les guste o interese; lo significativo en el sentido que no solo se quiere obtener ganancias si no hacer una gran diferencia con otras empresas del mercado competitivo.

No obstante, en esta empresa precitada según conversaciones informales con la gerencia general de administración, contabilidad, manifestaron tener la sensaciones de riesgo financiero por la incertidumbre presente en relación a poder continuar con sus operaciones, siendo probable aspectos negativos en cuanto a no contar con las divisas necesarias para mantener las operaciones comerciales establecidas.

## **Desarrollo**

### **(a)Fundamentación teórica**

**RIESGO FINANCIERO:** Se entiende por riesgo financiero los relacionados con las posibles pérdidas en los mercados financieros. Los movimientos en las variables financieras como las tasas de interés y los tipos de cambio, constituyen una fuente importante de riesgos para la mayoría de las empresas, así pues Jorion (2012), manifiesta que la exposición a riesgo financiero puede ser optimizada de tal manera que las empresas puedan concentrarse en administrar su exposición a los riesgos de negocios.

**TIPOS DE RIESGO FINANCIERO:** Según Jorion (2012), se centra en un tipo de riesgo financiero en específico como lo es el riesgo de mercado, sin embargo señala que éste es sólo uno de los múltiples tipos de riesgos financieros que enfrentan las empresas e indica que los riesgos financieros se clasifican en riesgo de mercado, riesgo crédito, riesgo de liquidez, riesgo

operacional y riesgo legal.

**RIESGO DE MERCADO:** En este referente, De Lara (2008), lo define como la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo tasas de interés, tipos de cambio, asimismo lo define como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos de la cartera.

**RIESGO DE CRÉDITO:** En relación al punto, señala Jorion (2012), que este riesgo se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas a cumplir con sus obligaciones contractuales, su efecto se mide por el costo de la reposición de flujos de efectivo si la otra parte incumple puede llevar a pérdidas cuando los deudores son señalados por las agencias crediticias, creando con ello una caída en el valor del mercado de sus obligaciones.

**RIESGO DE LIQUIDEZ:** Al respecto, para Jorion (2012), el riesgo de liquidez asume dos formas: liquidez mercado/producto y flujo de efectivo/financiamiento, el primer tipo de riesgo se presenta cuando una transacción no puede ser conducida a los precios prevalecientes en el mercado debido a una baja operatividad en el mercado, este puede administrarse fijando límites en ciertos mercados o productos, así mismo de la diversificación. De igual modo, el segundo tipo de riesgo se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada.

**RIESGO LEGAL:** Con respecto a esto a este punto, Jorion (2012), el riesgo legal se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción, además puede degenerar en conflictos legales entre los accionistas contra las empresas que sufren grandes pérdidas. Cabe destacar que también incluye el riesgo de regulatorio, el cual hace referencia a actividades que podrían quebrantar regulaciones gubernamentales, tales como la manipulación del mercado, la operación con información privilegiada, el mismo se manifiesta en las diligencias para el cumplimiento en la interpretación y conducta moral.

**RIESGO OPERATIVO:** Según Jorion (2012), se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude o error humano. Esto incluye riesgo de ejecución, que abarca situaciones donde se falla en la ejecución

de las operaciones, algunas veces conduciendo a retrasos o penalizaciones costosas o cualquier problema en las operaciones del área de compensación y liquidación (back office) que está a cargo del registro de las operaciones y la reconciliación de transacciones.

**MEDIDAS DE DESEMPEÑO AJUSTADAS AL RIESGO:** Según Suarez (2014), las rentabilidades obtenidas por los títulos o carteras no son directamente comparables, donde los riesgos asumidos pueden haber sido diferentes, por eso las diferencias entre las distintas medidas de desempeño ajustadas al riesgo están precisamente en el riesgo que consideran relevante, así como en la manera de medir la forma de batir al mercado, la cual se basa en el indicador de sharpe, traynor y el rendimiento sobre el capital.

**INDICADOR DE SHARPE:** Jorion (2012), añade que este modelo, los inversionistas bien diversificados desean ser compensados solo del riesgo sistemático de los valores, en otras palabras la prima de riesgo sobre todos los activos debería depender solo de la beta. Los mercados de capitales, ha sido objeto de gran parte de la investigación financiera en los últimos 20 años aunque dicha proposición ha sido muy debatida, el riesgo sistémico sigue siendo una medida estadística útil para el riesgo de un portafolio.

**INDICADOR DE TRAYNOR:** Suarez (2014), señala para la comparación con otros portafolios mide principalmente el rendimiento del portafolio en exceso de tasa libre de riesgo, en relación con la volatilidad.

**RENDIMIENTO SOBRE CAPITAL EN RIESGO:** Al respecto Jorion (2012), permite medir la rentabilidad de una cartera diversificada, al mismo tiempo que muestra los límites de exposición al riesgo ideales, tomando en cuenta la probabilidad de pérdida a causa de incumplimiento de cliente y acreedores.

**METODOLOGIA PARA LA MEDICION DE RIESGO:** De acuerdo De Lara (2008), señala que existen diferentes formas para medir el riesgo de un activo o portafolio se han comportado en el pasado. Una forma de medirlo es a través de la función de distribución de probabilidad de las pérdidas y ganancias de los activos, utilizando estimadores de algunos parámetros de dicha distribución tal como la desviación estándar ( $\sigma$ ) o de estadísticos como cuantiles de la distribución ( $q\alpha$ ). Asimismo las metodologías son valor en riesgo, simulación de Montecarlo, prueba de stress, prueba de bascktesting y el análisis de sensibilidad determinado.

**VALOR EN RIESGO (VaR):** Según lo expresado por De Lara (2008), indica que es una medida estadística de riesgo de mercado que estima la pérdida máxima que podría registrar unos portafolios en un intervalo de tiempo y con cierto nivel de probabilidad y confianza, la misma es válida solo en condiciones normales de mercado y que en momentos de crisis y turbulencias la pérdida esperada se define por pruebas de stress o valores extremos según la escala determinada.

**SIMULACIÓN DE MONTECARLO:** Al respecto Jorion (2012), nos especifica que es simular repetidamente un proceso aleatorio para la variable financiera de interés, cubriendo un amplio rango de situaciones posibles, asimismo recrean la distribución completa de los valores del portafolio, como también es suficientemente poderoso para adecuar múltiples fuentes de riesgos, distribuciones generales y estructuras complejas, si se prefiere comodidad analítica a costa de una menor precisión la cual maneja un modelo de riesgo particularmente simple.

**PRUEBA DE STRESS (VALORES EXTREMOS):** Para dar continuidad se hace necesario exponer lo expresado por Jorion (2012), señala éste método debido a que examina el efecto de grandes movimientos simulados en variables financieras clave sobre el portafolio, donde los escenarios de interés especificados de manera subjetiva, para así determinar los posibles cambios en el valor del portafolio. La misma esta pobremente las correlaciones adaptada para la medición del VAR en el mismo sentido científico que otros métodos.

**PRUEBA DE BACKTESTING (VERIFICACIÓN Y CALIBRACIÓN DEL MODELO):** Según De Lara (2008), es esencial en el proceso de evaluar y calibrar los modelos de medición de riesgos, es importante para la institución y las autoridades regulatorias verificar periódicamente que el modelo este midiendo el riesgo adecuadamente. Es necesario comparar el valor en riesgo observado con las pérdidas y/o ganancias reales, en la prueba lo que se mide es la eficiencia en el modelo, contando con las observaciones de pérdidas y/o ganancias que fueron mayores que el VaR.

**ANALISIS DE SENSIBILIDAD:** Para Ross, Westerfield y Jordan (2006), plantean que es una variación del análisis de escenarios que resulta útil para señalar las áreas en que el riesgo del pronóstico es particularmente grave, por lo tanto lo esencial del análisis de sensibilidad es congelar todas las variables excepto una y ver qué tan sensible es la estimación del VPN a los cambios de esa variable. Si la estimación del VPN resulta ser muy sensible a cambios

relativamente pequeños en el valor proyectado de alguno de los componentes del flujo de efectivo del proyecto, entonces el riesgo del pronóstico relacionado con esa variable es alto.

## **(b) MÉTODOS**

Cuando la investigación es de enfoque cuantitativo habrá de precisarse junto a la naturaleza y validez del conocimiento, el tipo, nivel, diseño de la investigación, así como también definir la población en caso de requerirlo, la estimación de la muestra, definición de las unidades de análisis y el tipo de muestreo a utilizar; con el propósito de poder evaluar el objeto de estudio mediante las estadísticas y análisis de causa – efecto.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, así mismo describe tendencias de un grupo o población. En relación al diseño, se consideró como de tipo no experimental, transeccional, de campo; este sentido se determina su ejecución se realizó sin manipular premeditadamente la variable sometida al estudio, en otras palabras las variables independientes no son transformadas para ver su efecto en otra variable. Según el criterio de los mencionados autores, el diseño se centra en no experimental, transeccional, de campo; donde la variable no se manipuló por los investigadores, el instrumento se aplicó en una única oportunidad directamente en la fuente.

La población se conformó por las 4 empresas de canales autorizados de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A, razón por la cual se recurrió a la técnica del censo poblacional al considerarse la población como finita y de fácil acceso. Para la recolección de los datos se recurrió al diseño de un cuestionario estructurado con 39 ítems, los cuales poseen opciones de respuesta bajo la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca). Mientas que para el procesamiento de la información se recurrió a la estadística descriptiva; elaborando un baremo para el análisis de los datos obtenidos y su transformación en información confiable que represente la actividad organizacional en los canales autorizados de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

## (c) RESULTADOS

**TABLA 1**  
**RESUMEN DE LA VARIABLE RIESGO FINANCIERO**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Tipos de riesgo financiero</b>               | <b>3,97</b> |
| <b>Medidas de desempeño ajustadas al riesgo</b> | <b>3,53</b> |
| <b>Metodología para la medición de riesgo</b>   | <b>2,68</b> |
| <b>Promedio</b>                                 | <b>3,39</b> |

Fuente: Elaboración propia: Los Investigadores (2017)

## (d) DISCUSIÓN

En función a los resultados, los cuales se presentan en la tabla 1, se establece que: para la identificación de los tipos de riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A; se establece que dentro de las empresas se desarrolla un promedio de 3,97 considerado de alto cumplimiento. Planteando una presencia en los controles para minimizar el impacto de los tipos de riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

De acuerdo a las ideas expuestas por Jorion (2012), donde se presentan la ilustración clara del riesgo de mercado como pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel o volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad. Incluye los riesgos de tipos interés, tipos de cambio, precio de las acciones y el precio de los instrumentos derivados en los canales autorizados. Situación que en un nivel muy alto se controla las perdidas originado por el nivel o volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros como los activos y pasivos en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

En el mismo orden de ideas y continuando con la exposición de Jorion (2012), el riesgo de crédito se inclina en los riesgos de insolvencia de la contraparte y del emisor si éstos incumplen las pérdidas potenciales en derivados son mucho más bajas que los montos nominales de



referencia, como se puede ver en los bonos corporativos y los préstamos bancarios están expuestos a todo el valor nominal. Este aspecto se considera importante dentro de los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. debido a que cumplen con los compromisos de pagos y obligaciones de crédito, de intereses, así como de capital adeudado.

Al igual que el riesgo de liquidez es la posibilidad de que una inversión no puede liquidarse con facilidad a un precio razonable, con base a esto la falta de liquidez es un mal menor, sin embargo los inversionistas en apuros, como aquellos que deben vender por la necesidad de conseguir efectivo para pagos de reclamos colaterales y por ende, la falta de liquidez puede ser fatal. Los resultados concuerdan en afirmar que es un gran beneficio que los canales dispongan de fondos suficientes que le permitan cumplir con sus compromisos de pago y atender la demanda de los acreedores. Mientras que el riesgo legal tiene que ver con la pérdida que se sufre en caso de incumplimientos de una contraparte, así como también, tiene que ver con la probabilidad de que un socio comercial expropie derechos de propiedad intelectual para sus propios fines y surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones perversas y abandono. En este caso se evidencia un alto nivel de control, por lo que no existe incertidumbre legal, la cual se evitan conflictos en los canales, así como, pérdidas tanto monetarias como pérdidas de reputación con clientes y proveedores.

Para finalizar, el riesgo operativo donde se presentan pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información, control interno, así como los fallos humanos en el tratamiento de las operaciones, los sucesos inesperados, relacionados con el soporte interno, externo e infraestructura operacional llevados a cabo moderadamente en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A, originado por errores, fraudes e incapacidad para responder de manera oportuna o hacer que los intereses del banco se vean comprometidos de alguna forma.

Concluyendo que el riesgo financiero en específico como lo es el riesgo de mercado, sin embargo señala que éste es sólo uno de los múltiples tipos de riesgos financieros que enfrentan las empresas e indica que los riesgos financieros se clasifican en riesgo de mercado, riesgo crédito, riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo legal, la cual se pueden ver inmersos

dependiendo su naturaleza de manera muy controlada en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

En referencia a las medidas de desempeño ajustadas al riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.; la cual se establece que con un promedio de 3,53 se desarrolla dentro de las empresas; lo que evidencia un nivel alto de presencia dentro de los procesos financieros de los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. por dichos canales para aplicar las medidas de desempeño ajustadas al riesgo, debido a que son importantes para tener un mejor control sobre cualquier portafolio de activos a través de la medición y comparación de las inversiones y los riesgos al invertir.

Al comparar estas evidencias con los postulados del autor De Lara (2008), el cual afirma que el indicador de Sharpe sirve para la comparación con otros portafolios, además mide el rendimiento del portafolio en exceso de tasa libre de riesgo, en relación con la volatilidad donde se puede medir el rendimiento, estableciendo la importancia del empleo de este indicador por su nivel de presencia, donde ayuda a los inversionistas a evaluar las medidas de desempeño ajustadas al riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

Con respecto a la teoría propuesta por Suarez (2014), indica que el indicador Traynor permite ver que algunas carteras superan al mercado mientras que otras no lo logran, lo que puede revelar al administrador de esta que no ha sabido seleccionar activos que le proporcionen una prima media por unidad de riesgo superior a la del mercado, por lo que se puede visualizar una mala administración. Este indicador muestra un nivel moderado al utilizar el riesgo sistemático como medida de riesgo, donde cualquier inversor de los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. puede obtener un resultado superior invirtiendo simplemente en el índice de mercado determinado.

Por su parte De Lara (2008), expresa que el rendimiento sobre capital de trabajo aporta y le da un sentido de medidas de desempeño, la cual permite medir la rentabilidad de una cartera diversificada, simultáneamente muestra los límites de exposición al riesgo, tomando en consideración la probabilidad importante de pérdida, debido al incumplimiento de los clientes y

acreedores. De estas evidencias se demuestra que el rendimiento sobre capital en riesgo ocupa un alto grado de cumplimiento que permite medir la rentabilidad en una cartera transformada, así como también, todo el riesgo que asumen los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. en una transacción.

Por último, como lo señala Jorion (2012), las medidas de desempeño ajustadas al riesgo pues tratan de relativizar la rentabilidad obtenida en función del riesgo asumido, permitiendo así comparar empresas con riesgos diferentes. Estas medidas de desempeño ajustadas al riesgo financiero presentan un nivel alto de ejecución dentro de los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A., éstas sirven para la medición y comparación de las inversiones, así como también, medir la utilidad o rendimiento de los riesgos que se dieron al momento de invertir.

Por su parte las metodologías para la medición de riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.; obtuvo un promedio de 2,68; estableciendo una presencia con un nivel moderado dentro de las organizaciones, es decir, existe muy poco empleo en el cumplimiento sobre el uso de las metodologías para medir el riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

Según la teoría establecida por De Lara (2008), el valor en riesgo es una medida para la cuantificación del riesgo generalizado de calcular y estimar el riesgo de mercado total en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. donde se ven expuestos, asimismo, es un método para cuantificar el riesgo, que mide la peor pérdida esperada por el emprendedor durante un periodo de tiempo, bajo condiciones normales de mercado y con un nivel de confianza dado presente en los canales de distribución de la marca.

Siguiendo la misma línea de ideas, se hace referencia a la simulación de Montecarlo, De Lara (2008), expresa que con los resultados obtenidos de las diferentes iteraciones realizadas se efectúa un estudio estadístico del que se sacan conclusiones relevantes respecto al riesgo del proyecto, tales como, valores medios, máximos y mínimos, desviaciones típicas, varianzas y probabilidades de ocurrencia de las diferentes variables determinadas sobre las que medir el riesgo, es por ende su bajo índice de presencia en el uso de metodologías para medir el riesgo

financiero en los canales, por lo que no buscan representar la realidad a través de este modelo de riesgo matemático.

Por su parte, la prueba de stress, De Lara (2008), expresa que para la administración de riesgo es importante tener la mayor cantidad de información disponible debido a que gran parte se relaciona con el tamaño de las pérdidas en que puede incurrir un portafolio.

Según lo señala De Lara (2008), la prueba de backtesting (verificación y calibración del modelo) es esencial en el proceso de evaluar y calibrar los modelos de medición de riesgos, y por presentar en los canales un muy bajo nivel de presencia de aplicación de la prueba. Como también es necesario comparar y verificar periódicamente el valor en riesgo observado con las pérdidas y/o ganancias reales, en la prueba lo que se mide es la eficiencia en el modelo, contando con las observaciones de pérdidas y/o ganancias que fueron mayores que el Valor en Riesgo.

Asimismo, los resultados obtenidos están enmarcados a lo considerado por Sapag y otros (2008), donde manifiestan el análisis de sensibilidad como el hecho de que los valores de las variables que se han utilizado para llevar a cabo la evaluación del proyecto pueden tener desviaciones con efectos de consideración en la medición de sus resultados. La evaluación del proyecto será sensible a las variaciones de uno o más parámetros si, al incluir estas variaciones en el criterio de evaluación empleado, la decisión inicial cambia. El análisis de sensibilidad, por medio de los diferentes modelos revela el efecto que tienen las variaciones sobre la rentabilidad en los pronósticos de las variables relevantes.

Por consiguiente, se encuentra en un nivel alto de presencia en las empresas de estudio como método común para evaluar el riesgo presentado, considerando varias alternativas posibles o diferentes escenarios, con la finalidad de obtener una percepción del grado de variación entre los rendimientos, la cual con un método común implica realizar cálculos pesimistas que reflejan peores escenarios, cálculos más probables o los más esperados y cálculos optimistas donde muestran mejores escenarios manejados en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

Culminando, tal como lo expresa De Lara (2008), a la metodología para la medición del riesgo financiero quien indica que existen diferentes formas para medir el riesgo de un activo o portafolio se han comportado en el pasado a través de la función de distribución de probabilidad

de las pérdidas y ganancias de los activos. Por ello se puede observar a través de los resultados obtenidos, el moderado nivel de presencia que la gerencia de los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. no se preocupan, debido a que existen deficiencias por determinar el uso de la metodología adecuada que convengan para la medición del riesgo financiero.

El riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. práctica según los resultados obtenidos con las actividades a un nivel alto de desempeño y cumplimiento de las mismas, sin embargo se encuentran debilidades en algunas dimensiones que fueron desarrolladas, las cuales deben ser reforzadas para poder así cumplir con los procesos llevados a cabo.

Basado en los resultados, el promedio es alto de presencia en la variable y se relaciona con el criterio de Jorion (2012), donde presenta que el riesgo financiero se encuentra dónde está asociado a la solvencia monetaria de una organización, es decir, la capacidad, así como, la administración de pago que puedan tener las empresas para hacer frente a sus obligaciones contrarrestando los factores financieros que inciden e inclusive exponen a dicho riesgo.

Así mismo, el autor establece la importancia que se tiene de analizar el riesgo financiero, debido a que a medida que las empresas incrementan la proporción de financiamiento de costo fijo en la estructura de capital, aumentan los gastos fijos, por tal motivo crece sustancialmente la probabilidad de insolvencia. Es por ello, que según el criterio del autor y los resultados se determinaron que en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A existe presencia de diferentes tipos de riesgo financiero, la cual permiten identificarlos y contrarrestarlos a la brevedad posible.

Tomando en consideración y llevando a cabo las medidas de desempeño ajustadas al riesgo financiero para que se apliquen las acciones correctivas necesarias en un determinado momento, pero que al mismo tiempo presentan fallas en la determinación del uso de metodologías para la medición del riesgo financiero debido a que los procesos no se cumplen eficientemente todos y cada uno de los controles que deben ser abarcados dentro de las organizaciones para prever cualquier situación que afecte significativamente los procesos financieros de los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.

## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis de resultados así como la interpretación de los mismos, se procede a establecer los aspectos finales de la investigación partiendo del análisis del riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. a través de los objetivos específicos, permitiendo analizar si son llevados a cabo en los canales autorizados.

- En relación a la identificación de los tipos de riesgos financieros en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A.; se determina que el riesgo de: mercado, crédito, liquidez, legal y operativo son los de mayor presencia dentro de las empresas; razón por la cual se concluye que en los canales autorizados formulan, ejecutan y evalúan constantemente estrategias para disminuir más no evitar su impacto dentro de ellas.
- Con respecto a las medidas de desempeño ajustadas al riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. se determinó que las empresas pueden mejorar en forma efectiva la medición y comparación de las inversiones, así como también identificar los riesgos que se presentan al momento de invertir para obtener incrementar la rentabilidad obtenida en función al riesgo asumido. Con base a ello se evidenció la evaluación de los riesgos en función al beneficio.
- En función a determinar el uso de metodologías para la medición del riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A. se puede concluir que se visualizó carencia en el uso de estas; razón por la cual existe elevadas probabilidades a disminuir las ganancias por controles aplicados los cuales en ocasiones no son tan efectivos.

Ante las evidencias planteadas anteriormente, se concluye que el riesgo financiero en los canales autorizados para la comercialización de la marca Hewlett Packard de Venezuela, C.C.A., se desarrollan, ejecutan y monitorean acciones efectivas para identificar los elementos tanto internos como externos que afectan en forma directa el riesgo financiero a los cuales se exponen.

En este sentido, se cumplen en parte con los procesos administrativos, logísticos, contables y financieros; lo cual se asume como parte dificultades, deficiencias y fallas en las medidas de desempeño ajustadas al riesgo, así como, en el uso de metodologías para la medición del riesgo, requiriendo de acciones pertinentes dirigidas a solventar las mismas, para minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad en las empresas.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

De Lara, A. (2008). **Medición y control de riesgos financieros**. Editorial Limusa, S.A de C.V. México.

Hernández, Sampieri, Fernández, Carlos, Baptista, Pilar. (2014). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

Jorion, P. (2012). **Valor en Riesgo: El nuevo paradigma para el control de riesgos con derivados**. Editorial Limusa, S.A de C.V. México.

Moreno, M. y Pagliacci, C. (2011). **Análisis de riesgo macro-financiero para Venezuela**. Banco Central de Venezuela. Colección Economía y finanzas. Serie documentos de trabajo. Caracas.

Ross, S. Westerfield, R. Jordan, B. (2006). **Fundamentos de Finanzas Corporativas**. McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. México.

Sapag, N. Sapag, R. (2008). **Preparación y evaluación de proyectos** Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Suarez, A. (2014). **Decisiones óptimas de inversión y financiación en la Empresa**. Ediciones Pirámide S.A. Chile.

Venegas, F. (2008). **Riesgos financieros y económicos**. Cengage Learning Editores, S.A. de V.V. México.

# INDICADORES PARA LA GESTIÓN FINANCIERA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL SECTOR PETROQUÍMICO

Milangela Romero\*    Albis Oldenburg\*\*    Derber Soto\*\*\*

9JJGH-37

Resumen

El propósito del estudio fue caracterizar los indicadores para la gestión financiera en las empresas de servicios del sector petroquímico. Teóricamente el estudio se fundamentó en Gitman (2003), Ortiz (2009), Brigham y Houston (2006) entre otros. Metodológicamente el estudio fue de tipo descriptivo, de campo y con diseño no experimental, transversal, la técnica de recolección de datos fue la observación directa a través de un cuestionario contentivo de 48, resultando una confiabilidad muy alta con 0.96. Los datos fueron calculados a través del programa SPSS. Se concluyó que este tipo de empresas, al verificar que los analistas financieros o administrativos, no consideran los indicadores, en forma óptima, es muy difícil demostrar una gestión con altos índices de rentabilidad

**Palabras clave:** Gestión, financiera, empresas

## INDICATORS FOR GESTÃO FINANCE ITS PRIVATE COMPANIES DO PETROCHEMICAL SECTOR

Abstrac

The purpose of the study was to characterize the indicators for financial management in the service companies of the petrochemical sector. Theoretically, the study was based on Gitman (2003), Ortiz (2009), Brigham and Houston (2006) among others. Methodologically, the study was of a descriptive, field type and with a non-experimental, transversal design, the technique of data collection was direct observation through a 48-content questionnaire, resulting in a very high reliability with 0.96. The data was calculated through the SPSS program. It was concluded that this type of companies, when verifying that the financial or administrative analysts do not consider the indicators, in an optimal way, it is very difficult to demonstrate a management with high profitability indexes.

**Key words:** Management, financial, companies

\* Doctora en Educación (UNERMB). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcda. En Administración Proyecto Gerencia Industrial (UNERMB). Profesora en la Cátedra Auditoria Administrativa, y Diseño de Proyectos de Investigación, Tesis I (UNERMB). PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDCHT-UNERMB. milangelaromero@gmail.com.

\*\* Doctora en Educación (UNERMB). MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Lcda. En Administración Proyecto Gerencia Industrial. Profesora de las Cátedras Estadística, Finanzas Públicas, Proyectos Industriales. Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDCHT-UNERMB. E-mail: albisoldenburg@yahoo.es

\*\*\* MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Contador Público (Fundación Universitaria San Martin Colombia). Profesor en la Cátedra de Costos, Economía, y Contabilidad General (UNIGUAJIRA). Profesor en las cátedras de Presupuesto, Costos I, Costos II, Paquete Contable, Auditoria I, Tributario I y II. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDCHT-UNERMB. delbersoto@hotmail.com



## **Introducción**

La gestión financiera recibe aportes de disciplinas como la economía, gerencia, contabilidad y de los métodos cuantitativos de análisis, las cuales ofrecen un conjunto de principios, técnicas y procedimientos, que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros de una empresa, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones.

Desde una perspectiva estratégica, implican el empleo de proyecciones que toman como base las normas y el desarrollo de un proceso de retroalimentación, así como de ajuste para incrementar el desempeño, apunta por lo tanto al desarrollo de conceptos básicos y sus aplicaciones a problemas prácticos que se presentan en las organizaciones y en la vida real. Adicionalmente, considera las tendencias estratégicas y económicas que la empresa debe conocer para lograr sostenibilidad en el largo plazo.

Con estos elementos, la gerencia de la empresa puede realizar un análisis estratégico a través del cual se busca identificar las fortalezas y debilidades, se precisa el impacto de los factores del entorno para diferenciar sus oportunidades, así como las amenazas que podrían afectarla. En tal sentido, la planificación estratégica y el control financiero proporcionan los aspectos relevantes a considerarse en una organización, como elementos claves en el monitoreo permanente de su gestión y objetivos a alcanzar.

Siendo por tanto, su primordial objetivo ayudar a los gerentes a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos fueron las más apropiados, y de esta manera determinar el futuro de las inversiones de la organización; sin embargo, existen otros elementos intrínsecos o extrínsecos que de igual manera están interesados en conocer e interpretar estos datos financieros, conociendo la situación en que se encuentra la empresa.

Asimismo, se presentan los aspectos generales que conforman la estructura de la investigación; se hace mención al desarrollo o fundamentación teórica donde se explican cada uno de los indicadores que forman parte de la gestión financiera, seguidamente se describen los métodos utilizados para la realización del estudio, continuando con la presentación de los resultados y su discusión y finalmente se realizan las conclusiones.

## **Fundamentación teórica**

### **Gestión Financiera**

Ortiz (2009), plantea que la gestión financiera es el proceso de establecer el análisis estratégico de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de un entorno cada vez más cambiante así como los puntos altos y críticos de la empresa para establecer los medios más adecuados para conseguir las metas propuestas con la finalidad de llegar a una posición más ventajosa con respecto a las demás organizaciones. Su importancia radica en que la planificación estratégica es fundamental para el crecimiento y bienestar de la organización a largo plazo, consecuentemente se podrá dirigir y orientar las actividades de mejor manera.

### **Indicadores de la situación financiera**

Para Ortiz (2009) en la mayoría de las empresas los indicadores financieros se utilizan como herramienta indispensable para determinar su condición financiera; ya que a través de su cálculo e interpretación se logra ajustar el desempeño operativo de la organización permitiendo identificar aquellas áreas de mayor rendimiento y aquellas que requieren ser mejoradas. Entre los indicadores financieros más destacados y utilizados frecuentemente para llevar a cabo el análisis financiero, se encuentran los siguientes: indicadores de liquidez y solvencia, indicadores de eficiencia o actividad, indicadores de endeudamiento y los indicadores de rentabilidad.

### **Liquidez**

Muchos autores hacen referencia a la liquidez, pocos a la solvencia, pero algunos refieren el concepto de liquidez con el término de solvencia (Rondón, 2013); razón por la cual es necesario distinguir entre estas definiciones; pues, la liquidez implica mantener el efectivo necesario para cumplir o pagar los compromisos contraídos con anterioridad; mientras que la solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén referidos a efectivo.

Sin embargo, para Gitman (2003), la liquidez se mide por la capacidad que posee una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo en la medida que se vencen. Este autor

considera que la liquidez está referida a la solvencia de la posición financiera general de la organización, lo que se traduce en la facilidad que tiene la empresa para pagar sus deudas.

Señala Ortiz (2009) desde el punto de vista económico, la liquidez está dada por la facilidad o dificultad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor, esto indica que mientras más fácil sea convertir un activo en efectivo más líquido será ese activo. Asimismo, una empresa que requiera cancelar los compromisos contraídos puede obtener recursos financieros más rápidamente mediante la conversión de sus inventarios y cuentas por cobrar en efectivo.

La importancia de determinar los indicadores de liquidez en una empresa radica en que proporcionan la información acerca del nivel de liquidez que posee la misma; pues se puede presentar una situación de iliquidez, en la cual la organización no dispone de efectivo para la cancelación de sus obligaciones, cuya situación es contraproducente a los objetivos de la gestión financiera.

### **Eficiencia en la actividad empresarial**

Al respecto Brigham y Houston, (2006) en toda actividad empresarial es indispensable conocer la eficiencia con la que se utilizan los insumos, los activos y se gestionan los procesos; por ello es importante destacar que la eficiencia está referida a la relación que existe entre el valor del producto generado y los factores de producción utilizados para obtenerlo. No obstante, existen indicadores de eficiencia que miden el nivel de ejecución del proceso productivo, centrándose en el cómo se realizan las actividades y en el rendimiento generado por los recursos utilizados.

Para Gitman (2003), entre los indicadores de eficiencia o actividad se encuentran la rotación de activos totales, rotación de activos fijos, la rotación del inventario, rotación de las cuentas por cobrar, el período promedio de cobro y el período promedio de pago. La rotación de activos totales indica la capacidad que posee una empresa para la utilización de sus activos totales en la obtención de ingresos; es decir; está referida a la eficiencia en el manejo de activos para generar mayores ventas.

En términos generales, es un indicador de eficiencia que expresa es el tiempo requerido por una empresa para cancelar sus compromisos o compras a crédito; esto se traduce en el número de días que una empresa tarda en pagar sus deudas. Su cálculo es importante para la

evaluación de la empresa solicitante de compras a crédito, ya que permite determinar que está en capacidad de pagarlas a tiempo.

### **Capacidad de endeudamiento**

Según Gitman (2003) antes de tomar la medida de hacer uso de financiamiento, el gerente financiero debe revisar la capacidad de pago de la empresa; pues, es la manera de determinar el volumen máximo de endeudamiento en que esta se encuentra. No obstante, la situación de endeudamiento de una empresa indica el monto de dinero que terceros aportan para generar beneficios en una actividad productiva. Esto se traduce en que el nivel de deuda de una empresa está expresado por el importe de dinero que realicen personas externas a la empresa, llamadas acreedores, cuyo uso está destinado a la obtención de utilidades.

Cabe destacar el criterio de Ortiz (2009) quien señala que los indicadores de endeudamiento más destacados se incluyen: razón deuda, razón pasivo circulante y pasivo total, razón pasivo a largo plazo y pasivo total y razón cobertura de intereses. La razón deuda refleja la proporción de activos totales financiados por los acreedores de la empresa y mientras más alto sea su valor significa que los acreedores han aportado una gran suma de dinero para las operaciones empresariales esperando obtener beneficios.

Sin embargo, utilizar financiamiento tiene sus implicaciones sobre el riesgo y el rendimiento en cualquier empresa; puesto que la inversión de los accionistas será limitada aun cuando mantengan el control sobre su empresa, los acreedores visualizan el capital de los propietarios para disponer de un margen de seguridad, dado que corren con el mayor riesgo dentro de la empresa y por último, el rendimiento sobre el capital de los propietarios se puede incrementar o verse apalancado si la empresa logra un mejor rendimiento sobre las inversiones financiadas por medio de préstamos en relación al interés pagado sobre los mismos.

### **Rentabilidad**

Para Ortiz (2009) la rentabilidad constituye el resultado de las acciones gerenciales, decisiones financieras y las políticas implementadas en una organización. Fundamentalmente, la rentabilidad está reflejada en la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo, dada su utilización en el proceso productivo, durante un período de tiempo determinado; aunado a que es un valor porcentual que mide la eficiencia en las operaciones e inversiones que se realizan en las

empresas.

Al respecto Van Horne (2003), señala que el rendimiento sobre las ventas es un indicador financiero que expresa la utilidad que obtiene la organización en relación con sus ventas e indica el costo de las operaciones y las fluctuaciones que pueda sufrir tanto el precio como el volumen de los productos.

Por su parte, Gitman (2003) el rendimiento sobre los activos está enfocado en medir la efectividad con que se utilizan los activos necesarios para el proceso de producción; esto se traduce en la proporción de las ganancias obtenidas por la empresa dada su inversión en activos totales (activos circulantes + activos fijos). En tanto, el rendimiento sobre el capital muestra, en términos porcentuales, las ganancias generadas dado el capital aportado por los accionistas o propietarios del negocio. Así, los indicadores de rentabilidad muestran los retornos netos obtenidos por las ventas y los activos disponibles, midiendo la efectividad del desempeño gerencial llevado a cabo en una empresa.

#### **(h) Métodos**

En el proceso de indagación del actual trabajo de grado la investigación se corresponde con el tipo descriptiva, porque se busca, midiendo cada una de sus componentes tal y como existen al momento del estudio. Al respecto refieren, Hernández, Fernández y Baptista (2010), las investigaciones descriptivas buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis; es decir, miden o analizan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. También en estas se pretende precisar la naturaleza de una situación, tal como existe en el momento del estudio, para caracterizarlas en sus componentes principales.

Por otra parte, se trata de un estudio de campo, puesto que se describirá directamente la variable en el mismo sitio donde existe el fenómeno, tal y como lo refiere Sabino (2009; 92) "... los estudios de campo se enfocan a la recolección de datos provenientes de las fuentes primarias, en el contexto real donde se desenvuelve la variable".

Así como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010; 173) los diseños no experimentales son "...aquellos en los cuales no se manipulan las variables de estudio y se denominan transversales descriptivas cuando se enfocan específicamente a describir el comportamiento de las variables sin alterar su normal evolución en un momento único".

Dentro de este mismo contexto, el diseño específico de esta investigación se determina como transeccional, puesto que la medición de la variable se realizara en un solo y único momento sin considerarse, como lo indican los autores referidos; sus condiciones, antecedentes y posteriores.

Al hablar del concepto de población, es importante determinar su concepción desde el aspecto macro de la investigación, tal es el caso del universo. Según Tamayo (2008, 15), esta corresponde "...al conjunto conformado por todos los elementos, seres u objetos con características, mediciones u observaciones requeridas en una investigación".

Al respecto Tamayo y Tamayo (2008; 15), señala "...la población es el conjunto conformado por todos los elementos u observaciones del universo de interés en la investigación". Por lo tanto, pueden definirse poblaciones en un solo universo, tantas como características a medir. La población puede ser finita o infinita y su tamaño es denotado, generalmente con el símbolo "n".

En concordancia con esta definición, este estudio estará constituido por cuatro (04) empresas que prestan servicios al sector petroquímico, en el caso de este estudio dado el criterio del investigador se seleccionó el complejo Ana María Campos ubicado en el Municipio Miranda del estado Zulia, tales como: Constructora Hernández C.A., Inversiones Primo C.A., Reminca, Megaconstrucciones de Occidente C.A., cabe destacar que el criterio para la selección de las empresa se consideraron las que tenían más de diez (10) años prestando servicios ininterrumpidos; donde se abordaran los analistas financieros y administrativos.

En cuanto a la muestra, dado el número de sujetos considerados como unidad de observación para esta investigación será de cuarenta y seis (46), la población se considera finita y de fácil acceso para el investigador, en razón a lo cual se trabajó con criterio de censo poblacional, asumiéndose la totalidad de los sujetos como unidades de información, tal como lo refiere Tamayo (2008) quien refiere que en ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos constituyentes de la población, realizándose lo que se denomina censo, con lo cual en poblaciones relativamente pequeñas se garantiza la confiabilidad de los datos". A continuación se presenta la distribución de la población en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2**  
**Distribución de la Población**

| Empresas                             | Cargo                 |                           | Nº. de Sujetos |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------------------|----------------|
|                                      | Analistas Financieros | Analistas Administrativos |                |
| Constructora Hernández C.A.          | 4                     | 5                         | 9              |
| Inversiones Primo C.A                | 5                     | 7                         | 12             |
| Reminca                              | 7                     | 7                         | 14             |
| Megaconstrucciones de Occidente C.A. | 6                     | 5                         | 11             |
| <b>Total</b>                         | <b>22</b>             | <b>24</b>                 | <b>46</b>      |

Fuente: Dirección de Personal de las Empresas (2016)

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación, según Arias (2006), existen diferentes técnicas para recoger información con las cuales se busca el registro sistemático de las conductas manifestadas por diferentes individuos dentro de su entorno.

Para recopilar información, y tener un conocimiento preciso acerca de la Gestión financiera de las empresas privadas prestadoras de servicios en el sector Petroquímico., se utilizara como técnica el cuestionario, debido a que se busca obtener datos objetivos de la variable de estudio por medio de entrevistas directas, a los sujetos considerados fuentes de información del problema planteado, tal y como lo refiere Sierra (2002; 113), "...el proceso para registrar información al aplicar una medida objetiva de la variable, entrevistando a un número significativo de unidades de información".

Sobre esta base, y para los efectos de esta investigación se utilizara como técnica de recolección de datos la encuesta, lo que permitirá conocer la posición de las personas que formaron parte de la población; ello se lograra mediante un cuestionario desarrollado y aplicado por la investigadora, que para la autora citada "representa el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que se piensa y dice acerca del objeto de estudio".

De esta manera, el cuestionario se formulara tomando en cuenta la conceptualización de la variable, sus dimensiones e indicadores y quedó constituido por 46 ítems, diseñados bajo una

escala modificada de Likert, con cinco alternativas de respuestas con puntuaciones del 5 al 1, correspondiendo la más alta a la respuesta más positiva.

Tal como lo indican Hernández, Fernández y Baptista (2010; 202), la validez de un instrumento de medición se refiere “... al grado en el cual el mismo mide la variable que se pretende medir” bajo estas perspectivas, antes de aplicar, se procederá a su validación de contenido con el propósito de constatar la congruencia entre los objetivos de la investigación y las bases teóricas; presentándose a 10 jueces expertos en gerencia financiera, gestión presupuestaria, y metodología de la investigación quienes emitirán sus juicios y recomendaciones, que se tomaran en cuenta para la redacción final.

En relación a la confiabilidad Chávez (2007; 136), plantea “...esta se realiza para determinar la exactitud de los resultados obtenidos, al ser aplicado un instrumento en situaciones parecidas”. Para estimarla se aplicara el cuestionario a una muestra de 10 sujetos con características análogas a las de la población en estudio analistas financieros y administrativos de las empresas privadas prestadoras de servicios en el sector Petroquímico.; que no participaran como población objeto de estudio, estimando el coeficiente de Cronbach, el cual se ajusta a los test con reactivos de alternativas de respuesta y requiere una sola administración para su medición.

Los resultados que se obtuvieron para responder a los objetivos del estudio fueron procesados utilizando estadística descriptiva; en este sentido Chávez (2007), señala que la estadística descriptiva se utiliza cuando se desea obtener una visión global de todo el conjunto de datos cuantitativamente.

Estadística que permitirá determinar el comportamiento de la variable estudiada. Para obtener estos resultados, por un lado se realizó un análisis de cada dimensión de la variable calculando frecuencias absolutas, porcentajes, medidas de tendencia central (media, moda, mediana), desviación estándar y también se analizó descriptivamente cada uno de los procesos estadísticos referidos.

Los resultados se presentaron agrupados por dimensiones, tratados estadísticamente en forma electrónica, utilizando hojas de cálculo en el programa Microsoft Excel, desarrollado bajo ambiente Windows y para su explicación se crearon baremos o rangos de interpretación sobre las bases de la teoría relacionada.



(i) Resultados

Tabla 1

Dimensión Indicadores para la Gestión Financiera

| Alternativas de Respuesta         |                   | Siempre       |              | Casi Siempre |              | Algunas              |              | Casi Nunca |              | Nunca          |              | Población | Promedio | Categoría  |
|-----------------------------------|-------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|----------------|--------------|-----------|----------|------------|
| Fuente: Los Investigadores (2016) |                   | Muy Eficiente |              | Eficiente    |              | Veces Mod. Eficiente |              | Deficiente |              | Muy Deficiente |              |           |          |            |
| B                                 |                   | 4,21          | 5,00         | 3,41         | 4,20         | 3                    |              | 1,81       | 2,60         | 1,00           | 1,80         |           |          |            |
| Items                             |                   | Fa.           | %            | Fa.          | %            | Fa.                  | %            | Fa.        | %            | Fa.            | %            |           |          |            |
| Liquidez                          | 1 - 3             | 9             | 19,57        | 10           | 21,74        | 0                    | 0,00         | 14         | 30,43        | 13             | 28,26        | 46        | 2,74     | Mod.       |
| Eficiencia en la Actividad        | 4 - 6             | 7             | 15,22        | 10           | 21,74        | 3                    | 6,52         | 9          | 19,57        | 17             | 36,96        | 46        | 2,59     | Deficiente |
| Capacidad de endeudamiento        | 7 - 9             | 6             | 13,04        | 7            | 15,22        | 8                    | 17,39        | 11         | 23,91        | 14             | 30,43        | 46        | 2,57     | Deficiente |
| Rentabilidad                      | 10 - 12           | 4             | 8,70         | 6            | 13,04        | 10                   | 21,74        | 14         | 30,43        | 12             | 26,09        | 46        | 2,48     | Deficiente |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1 - 12</b>     | <b>26</b>     | <b>14,13</b> | <b>33</b>    | <b>17,93</b> | <b>21</b>            | <b>11,41</b> | <b>48</b>  | <b>26,09</b> | <b>56</b>      | <b>30,43</b> |           |          |            |
| <b>Promedio de la Dimensión</b>   | <b>2,59</b>       |               |              |              |              |                      |              |            |              |                |              |           |          |            |
| <b>Categoría de la Dimensión</b>  | <b>Deficiente</b> |               |              |              |              |                      |              |            |              |                |              |           |          |            |

Con relación a la información expresada en la tabla 1, referida a la dimensión Indicadores para la gestión financiera, el indicador Liquidez presenta que la opción Deficiente ha obtenido el mayor número de respuestas (14), lo que representa el 30,43%. Seguidamente, las respuestas de los encuestados se ubican en Muy Deficiente con el 28,26%, Eficiente con el 21,74%, Muy Eficiente con el 19,57%.

Igualmente, el indicador Eficiencia en la actividad, muestra que la opción Muy Deficiente tiene el mayor número de respuestas (17), representando el 36,96%. A continuación, las respuestas de los encuestados se ubican en Eficiente con el 21,74%, Deficiente con el 19,57%, Muy Eficiente con el 15,22% y Moderadamente Eficiente con el 6,52%.

Seguidamente, el análisis muestra que el indicador Capacidad de endeudamiento presenta que la opción Muy Deficiente presenta el mayor número de respuestas (14), lo que representa el 30,43%. A continuación, los encuestados han respondido Deficiente con el 23,91%, Moderadamente Eficiente con el 17,39%, Eficiente con el 15,22% y Muy Eficiente con el 13,04%.

Del mismo modo, el indicador Rentabilidad presenta que la opción Deficiente muestra el mayor número de respuestas (14), representando el 30,43%. A continuación, las respuestas de los encuestados se ubican en Muy Deficiente con el 26,09%, Moderadamente Eficiente con el 21,74%, Eficiente con el 13,04% y Muy Eficiente con el 8,70%.

Estos resultados arrojan un promedio de 2,59, determinando que la dimensión Indicadores de la situación financiera se encuentra en la categoría Deficiente según el baremo que ha sido construido para tal fin.

#### **(f) Discusión**

En cuanto al objetivo, caracterizar los indicadores financieros de las empresas objeto de estudio, el cual fue evaluado por los indicadores, liquidez el cual obtuvo un promedio de 2.74, para ubicarse en la categoría moderadamente eficiente, lo cual se refleja por cuanto la población consultada opino a través de las preguntas realizadas, si la empresa cumple con los pagos al personal a tiempo.

Al contrastar este hallazgo con las bases teóricas de evidencia que el mismo coincide parcialmente con lo señalado por Gitman (2003), la liquidez se mide por la capacidad que posee una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo en la medida que se vencen. Este autor considera que la liquidez está referida a la solvencia de la posición financiera general de la organización, lo que se traduce en la facilidad que tiene la empresa para pagar sus deudas.

Para el indicador eficiencia en la actividad, cuyo promedio fue de 2.59, para ubicarse en la categoría deficiente, por cuanto la población consultada respondió a las siguientes preguntas en su mayoría que la empresa no desarrollan las actividades en función de los estándares de efectividad.

Al contrastar este hallazgo con las bases teóricas se evidencia que el mismo se contrapone con lo referido por Brigham y Houston, (2006) en toda actividad empresarial es indispensable conocer la eficiencia con la que se utilizan los insumos, los activos y se gestionan los procesos; por ello es importante destacar que la eficiencia está referida a la relación que existe entre el valor del producto generado y los factores de producción utilizados para obtenerlo.

Con relación al indicador, capacidad de endeudamiento el cual alcanzo un promedio de 2.57, para ubicarse en la categoría de deficiente, situación que se corresponde con la opinión

ofrecida por la mayoría de la población al ser consultada, manifestando que la empresa no dispone de capacidad para endeudarse con terceros.

Al contrastar este resultado se evidencia que le mismo se contrapone con el señalamiento de Gitman (2003) antes de tomar la medida de hacer uso de financiamiento, el gerente financiero debe revisar la capacidad de pago de la empresa; pues, es la manera de determinar el volumen máximo de endeudamiento en que esta se encuentra. No obstante, la situación de endeudamiento de una empresa indica el monto de dinero que terceros aportan para generar beneficios en una actividad productiva.

Para el indicador rentabilidad, con promedio de 2.48, ubicado en la categoría deficiente, debido a la opinión que suministro la población en su mayoría consultada con respecto a que la empresa no reporta en los últimos ejercicios fiscales evidencias de rentabilidad. Al contrastar este resultado, se observa que se contrapone con lo referido por Van Horne (2003), señala que el rendimiento sobre las ventas es un indicador financiero que expresa la utilidad que obtiene la organización en relación con sus ventas e indica el costo de las operaciones y las fluctuaciones que pueda sufrir tanto el precio como el volumen de los productos.

## **Conclusiones**

En cuanto al objetivo de la presente investigación el de caracterizar los indicadores de para la gestión financiera en las empresas privadas de servicios l sector petroquímico, los resultados permiten concluir que los mismos se caracterizan como una fortaleza menor el relacionado con la liquidez debido a que las empresas estudiadas cumplen con las obligaciones contractuales de sus trabajadores y compromisos con terceros. Mientras que como limitaciones resultaron la situación relacionada con la eficiencia en la actividad, la capacidad de endeudamiento y la rentabilidad indicadores que resultaron con un manejo deficiente por parte de los analistas consultados.

## **Bibliografía**

Arias, F. (2006). *Mitos y Errores en la Elaboración de Tesis y Proyectos de Investigación*. Tercera Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Brigham, Eugene y Houston, Joel (2006). *Fundamentos de Administración Financiera*. (10<sup>a</sup> ed.) México: Cengage Learning Editores.

Chávez, N. (2007) *Introducción a la Investigación Educativa*. Colección General.

Gitman, Lawrence (2003). *Principios de Administración Financiera*. (10ª ed). México: Prentice Hall.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill. 5ta Edición. México

Ortiz, G. (2009). *Gerencia financiera y diagnóstico estratégico*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. Segunda edición. Bogotá, Colombia.

Rondón, A. (2013). Gestión financiera y control presupuestario en las empresas mixtas del sector petroquímico de la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia. Trabajo de Grado (MSc. en Gerencia Empresarial)--Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Maestría en Gerencia Empresarial.

Tamayo, M (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa. 4ta. Edición. México.

Sabino, C. (2009) *Como hacer una tesis*. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Sierra, B. R (2002). *Técnicos de Investigación Social Teórica y Práctica*.

Van Horne, James y Wachowicz, John (2003). *Fundamentos de Administración Financiera*. (11ª ed.). México: Prentice Hall. 743 pp.

# **RENTABILIDAD FINANCIERA Y ECONÓMICA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.**

\*Argenis Bermudez y \*\*Ana Karina Vilchez

**9JJGH-72**

## **Resumen**

Este artículo tiene como objetivo describir la importancia de la rentabilidad financiera y económica en la gestión empresarial. El basamento teórico, está compuesto por los autores Gitman (2012), Van Horne y Wachowicz (2010) Sánchez (2012), Díaz (2012) y otros. El tipo de investigación es de enfoque cualitativo, en el marco de una importante revisión teórica y conceptual. Se utilizó el método analítico-documental, permitiendo identificar aspectos relevantes de ambos eventos de estudio. Por conclusión, la rentabilidad es el factor fundamental para el funcionamiento de las corporaciones, a través de la medición de índices financieros y económicos para la eficiencia de la gestión empresarial.

**Palabras Claves:** Rentabilidad, Índices financieros y económicos, Gestión empresarial.

## **FINANCIAL AND ECONOMIC PROFITABILITY IN BUSINESS MANAGEMENT.**

### **Abstract**

This article has as aim analyze the importance of financial and economic profitability in modern management. The theoretical basement, it is composed by the authors Gitman (2012), Van Horne y Wachowicz(2010) y De la Hoz, Ferrer, de la Hoz (2008), Chang y Negrón (2007), Sánchez (2012), Diaz (2012). The type of investigation is of qualitative approach, in the frame of an important theoretical and conceptual review. The analytical - documentary method was in use, allowing to identify relevant aspects of both events of study. For conclusion, profitability is the fundamental factor for the operation of corporations, through the measurement of financial and economic indices for the efficiency of business management.

**Keywords:** Profitability, Financial and economic indexes, Business management.

\* Maestrante en Gerencia de Empresas: (URBE). Ingeniero Petrolero (LUZ). Correo: argenisbermudezm@gmail.com

. \*\* Maestrante en Gerencia de Empresas: (URBE). Licda. en Contaduría Pública de (URBE). Correo: anakarinavilchezf@gmail.com

## **Introducción**

Actualmente los procesos de globalización han ocasionado que las empresas se den a la tarea de mejorar los procesos internos en la gestión empresarial, y así, permitir de forma notable un incremento en los índices de rentabilidad de la misma. Con el tiempo se han desarrollado mecanismos para medir de forma eficiente los índices financieros y económicos, permitiendo conocer el estado actual de las compañías sin caer en un debacle de pérdida para los accionistas de las corporaciones.

Se puede considerar que dentro de los mecanismos de evaluación se encuentra la rentabilidad financiera, la cual se considera una herramienta de medición para cuantificar las ganancias obtenidas a través de las ventas o el financiamiento, haciendo uso de los fondos propios de los accionistas y convertirlo en dividendos positivos para la asociación. Por esta razón las empresas modernas deben considerar el control oportuno de la rentabilidad financiera como un proceso de sondeo progresivo para conocer el estado actual de la empresa, sobre todo si las proyecciones planificadas a corto o largo plazo están siendo alcanzadas por las áreas departamentales de las corporaciones.

De igual forma, se deben considerar como segundo factor la evaluación de los componentes económicos pertenecientes a la rentabilidad. Dichos índices económicos pueden establecer el posicionamiento de la compañía en lo que respecta a la gestión empresarial e iniciar las consideraciones en la toma de decisión de las inversiones realizada en los activos de la empresa. Es importante que las empresas entiendan que la medición oportuna de la rentabilidad financiera y económica permite conocer el estado de las ganancias obtenidas en los ejercicios anuales y si los planes pautados han sido cumplidos en su totalidad.

En relación a los planteamientos antes expuestos, se requiere analizar la importancia de la rentabilidad financiera y económica en la gestión empresarial. Finalmente, el presente artículo presenta la siguiente estructura: Introducción, Fundamentación teórica, Método, Conclusiones y Referencias Bibliográficas.

## **1. Fundamentación Teórica:**

En cuanto a las bases teóricas, se analizan aspectos relacionados con la variable rentabilidad, desde la perspectiva de diversos autores, en torno a su definición, como son los factores competitivos que afectan la rentabilidad, rentabilidad económica (ROA) y financiera (ROE); con la finalidad de conceptualizar los aspectos que integran la variable objeto de estudio.

### **1.1. Rentabilidad**

Según Díaz (2012) la rentabilidad es la remuneración que una empresa es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos, siendo uno de los métodos más difundidos para calcular la rentabilidad de una acción, o de una empresa, la fórmula de Du Pont, la cual contempla diversas variables que calculan la rentabilidad neta sobre ventas y la rotación de ventas sobre el patrimonio.

Así mismo Gitman (2012) define la rentabilidad como la relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la empresa (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas, pudiéndose considerar tanto la rentabilidad económica (ROA) como financiera (ROE) de las empresas. La misma puede ser evaluada, ya sea a través de las ventas, de los activos e inclusive del capital o el valor de sus acciones.

Por otra parte Sánchez (2012) define la rentabilidad la acción económica en la cual se movilizan, materiales, humanos y financieros para obtener resultados. La misma puede ser utilizada de diversas maneras, son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, por tanto la rentabilidad es la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo, permitiendo la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla proporcionando información que facilite la toma de decisiones.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, se toma en consideración para esta investigación, la opinión planteada por Gitman (2012) con fines de estudiar la relación entre los ingresos y los costos generados por la organización a través del uso de sus activos, así como los beneficios obtenidos por la misma desde una perspectiva tanto económica como financiera.

#### **1.1.1. Rentabilidad Económica**

En cuanto a la rentabilidad económica (ROA), Sánchez (2012) indica que es una medida del rendimiento de los activos de la empresa en un periodo determinado, los cuales generan valor con independencia de cómo han sido financiados, permitiendo la comparación entre empresas en cuanto al pago de intereses, sin que afecte al valor de la rentabilidad.

Así mismo Sánchez (2012) afirma que la rentabilidad económica es un indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es el comportamiento de los activos con independencia de su financiación, el que determina que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, es necesario tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos para determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad o por problemas de financiamiento.

Para el autor antes mencionado, el resultado antes de intereses e impuestos comúnmente suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir de estos, se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

Por su parte Gitman (2012) señala que la rentabilidad económica se establece como un indicador básico para medir la eficiencia en cuanto a la gestión empresarial, de acuerdo a la relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas, la misma puede ser evaluada, ya sea a través de las ventas, de los activos e inclusive del capital o el valor de sus acciones.

De lo antes mencionado se toma en consideración la opinión de Gitman (2012) para analizar la rentabilidad económica, tomando en cuenta que el autor plantea los beneficios obtenidos por la empresa en relación a los ingresos obtenidos, y los costos aplicados al uso de sus activos, a través de la aplicación de indicadores que permitan medir la misma. Para ello se consideran los siguientes elementos:



### **a) Margen de utilidades**

Según Sánchez (2012) el margen mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida. Los componentes del mismo pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o funcional. En el primer caso se puede conocer la participación en las ventas de conceptos como los consumos de explotación, los gastos de personal o las amortizaciones y provisiones, y en cuanto a lo funcional se puede conocer la importancia de las distintas funciones de los costes de las ventas de los de la administración, entre otros.

Según Van Horne (2010) el margen de utilidad representa la rentabilidad en relación con las ventas y la inversión, la utilidad operativa de la empresa es considerado como margen de utilidad bruta, de igual manera se puede determinar o conocer el margen de utilidad neta después de haber deducido todos los gastos y costos de producción de los bienes así como la deducción de los impuestos. Al considerar ambas razones juntas, se puede obtener bastante información con respecto a las operaciones de la compañía. El margen de utilidad bruta se mantiene básicamente constante en varios años, pero el margen de utilidad neta disminuye en el mismo espacio de tiempo, debido a gastos y tasa fiscal más elevados en relación con las ventas

Por su parte Gitman (2012) opina que el margen de utilidad bruta, mide el porcentaje de cada unidad monetaria en relación a las ventas que queda después que la empresa ha pagado todos sus productos, cuanto más alto es este porcentaje mejor, por otro lado el margen de utilidad operativo por su parte mide el porcentaje de cada unidad monetaria de las ventas que queda después de deducir los costos y gastos, que no son impuestos y dividendos de acciones preferentes, mientras que en el margen de utilidad neta se deducen los Impuestos, costos gastos y dividendos de acciones preferentes.

De acuerdo a lo planteado por Gitman (2012) el margen de utilidad bruta mide en términos porcentuales el resultado que se genera sobre las ventas después de haber pagado todos sus productos, y haber deducido todos sus gastos y costos, sin tomar en cuenta los impuestos y dividendos por las acciones, en el caso del margen de utilidad operativo, y deduciendo los mismos para obtener el margen de utilidad neta.

## b) **Rotación del activo**

De acuerdo con lo planteado por Sánchez (2012) La rotación del activo mide el número de veces que se recupera el activo mediante las ventas. La misma mide la eficiencia en la utilización de los activos para generar ingresos. No obstante, una baja rotación puede indicar ineficiencia de la empresa en el uso de sus capitales, concentración en sectores de fuerte inmovilizado o baja tasa de ocupación. El interés de esta magnitud reside en que permite conocer el grado de aprovechamiento de los activos, y con ello si existe o no capacidad ociosa en las inversiones.

Según Van Horne (2010) la rotación del activo permite conocer a la empresa que tan eficiente es la gestión o administración de sus activos, medir este indicador permite identificar fallas, e implementar mejoras en cuanto a la utilización de los recursos de la empresa, esta relación se da en días, por tanto la empresa puede conocer, cada cuantos días los activos de la empresa que convierten en efectivo.

Agrega Gitman (2012) que una baja rotación de los activos puede identificar que la empresa maneja de manera ineficientemente sus capitales, o existe concentración en sectores de fuerte inmovilizado o baja tasa de ocupación, este indicador permite conocer el grado de aprovechamiento de los activos, y con ello si existe o no sobredimensionamiento en las inversiones.

Por tanto para efectos de esta investigación se considera lo planteado por el autor Gitman (2012) para describir la rentabilidad económica (ROA) en las empresas de videojuegos del municipio Maracaibo. Debido a que el margen de utilidad neta, permite medir porcentualmente los beneficios obtenidos por la empresa después de deducir todos los gastos y costos inclusive impuestos y dividendos de inversión y mientras mas se incrementa el mismo, mayor es la utilidad.

Del mismo modo el autor antes mencionado, refiere a que la rentabilidad económica, incluye también el análisis de la rotación lo que permite a la empresa evidenciar la eficacia y eficiencia con la que se gestiona la empresa, considerando la relación de las ventas realizadas y el activo de la misma, así como el rendimiento obtenido por las actividades financieras.

### **1.1.2. Rentabilidad Financiera**

Según Van Horne (2010) la rentabilidad financiera suele medirse en cuanto a las razones que relacionan las ganancias por ventas y la inversión, y las mismas pueden ser de dos tipos, ya sea las que muestran la rentabilidad en relación con las ventas y las que la muestran en relación con la inversión, en conjunto las mismas indican la efectividad global de la operación de la empresa.

De acuerdo con lo planteado por Sánchez (2012) la rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La misma puede ser considerada como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. El bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa, porque puede restringir la financiación externa.

Gitman (2012) indica que esta determina el nivel en que la misma ha sido exitosa en sus operaciones. Se puede realizar en función al tipo de resultado y, de la inversión relacionada con el mismo. Si el resultado es positivo indica que la rentabilidad de la inversión es mayor que los costos financieros, si es igual a cero indica que no hay financiamiento ajeno, y si es negativo denota que la rentabilidad de la inversión es menor que los costos financieros.

Por tanto la rentabilidad financiera estima los resultados obtenidos por una empresa y si está utilizando sus recursos de manera adecuada, o si requiere de financiamiento ajeno para continuar con sus actividades financieras, para efectos de esta investigación se consideran los aportes de Gitman (2012) para determinar la rentabilidad financiera (ROE) en las empresas de videojuegos en el municipio Maracaibo. Para analizar la misma se consideran los siguientes aspectos:

#### **a) Rentabilidad de las ventas**

Según Van Horne (2010) el rendimiento sobre las ventas o ganancias obtenidas por la organización después de realizar las ventas. Esta implica una utilidad neta que se deriva de las

actividades propias en el mercado, también informa sobre los gastos asociados en a las ventas y las ganancias obtenidas después de deducir los mismos.

Por otra parte Chang y Negrón (2007) indican que el rendimiento sobre ventas está relacionado directamente con las ganancias, así como también permite conocer si las ventas generadas por las actividades de la empresa, son suficientes para cubrir sus gastos fijos, y que aun así genere una utilidad aceptable. Es decir que muestra las ganancias generadas después de deducir los gastos.

Gitman (2012) por su parte afirma que el índice de rentabilidad de las ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas generadas. El rendimiento de ventas es un indicador que muestra las ganancias obtenidas involucrando las utilidades con las ventas, después de deducir los gastos fijos. Por tanto comprende una medida que se obtiene considerando los beneficios y los resultados de la misma.

Por tanto para efectos de este estudio se considera el aporte realizado por Gitman (2012) para analizar lo relacionado a la rentabilidad sobre las ventas, pues el autor antes mencionado plantea que el rendimiento de las ventas muestra las ganancias obtenidas sobre las ventas, después de haber deducido los gastos fijos, permitiendo conocer los beneficios y resultados de la misma.

#### **b) Apalancamiento**

Según Sánchez (2005) es la relación entre el capital propio de la empresa y el capital a crédito referente al capital total. El apalancamiento financiero se refiere a capital ajeno, actuando como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre y cuando esta sea superior al costo medio de la deuda, y actuando como reductor en caso contrario.

Por su parte Van Horne (2010) indica que el apalancamiento es la relación entre el capital y el crédito invertido en una operación financiera, donde a mayor crédito mayor apalancamiento y menor gado de capital propio invertido, al reducir el capital se produce un aumento de la rentabilidad obtenida, sin embargo a mayor apalancamiento se genera un aumento en los riesgos de la operación provocando menor flexibilidad y mayor riesgo de insolvencia o capacidad de pagos.

Al respecto Gitman (2012) define apalancamiento como la medida para determinar la relación que se produce cuando la empresa además de utilizar sus recursos propios, recurre a recursos ajenos asociados a costos financieros fijos. Este indicador permite medir si la rentabilidad obtenida a través de las inversiones realizadas con el financiamiento, es mayor, menor o igual al costo de dicha financiación.

De acuerdo a lo antes mencionado se considera para efectos de esta investigación, el aporte de Gitman (2012) quien describe que mediante el apalancamiento, partiendo de la rentabilidad económica y de un determinado costo de los recursos ajenos se puede ampliar o reducir la rentabilidad del capital propio mediante el endeudamiento.

## **2. Método**

El tipo de investigación analítica documental, bibliográfica descriptiva Chávez, (2007) considera un estudio documental, cuando la finalidad de la investigación es recolectar información a partir de documentos escritos susceptibles de ser analizados. El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental, la investigación es transeccional, puesto que los datos se analizaron e interpretaron en un solo momento, la población es netamente documental. La técnica utilizada para el análisis e interpretación de los datos es la técnica cualitativa de análisis crítico. Puesto que se tomaron estudios que recogen todo aquello último y novedoso a través de libro, artículos científicos, así como consultas en línea.

En tal sentido, para Arias (2012, p.25) la investigación documental es definida como:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Por otro lado, el tipo de investigación, es documental, porque se orientó a recolectar información a partir de los documentos escritos susceptibles de ser analizados, realizando evaluaciones precisas para determinar el comportamiento de las variables objeto de estudio. Al respecto, de la investigación documental o bibliografía plantea Bunge (2003) constituye un

procedimiento científico sistemático de indagación, recolección organización, interpretación y presentación de datos e información alrededor de una estrategia de análisis de documentos. De igual manera, Bavaresco (2006), indica que ésta permite el conocimiento previo o bien el soporte documental o bibliográfico vinculante al tema objeto de estudio, conociéndose los antecedentes y quienes han escrito sobre el tema.

El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental. Sabino (2002) dice que el diseño de tipo bibliográfico no experimental, se refiere a que los datos e informaciones que se emplean proceden de documentos escritos. En los diseños bibliográficos los datos ya han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes, los cuales son considerados documentos; también pueden provenir de fuentes originales pasados de información de primera mano.

En el mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2010) expone que se está en presencia de una investigación no experimental, toda vez que la misma se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes. Lo que se hace realmente es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, en su realidad, para después de analizarlos.

### **3. Conclusiones**

En un mundo globalizado las empresas se encuentra con la tarea de realizar procesos de controles continuos en el rendimiento de sus índices financieros y económicos que pueden estar basados en casos históricos concretos sobre la evolución económica y sobre el impacto que tienen las instituciones en el desarrollo del mismo, permitiendo la realización de proyectos que aceleren el progreso en cuanto a la aparición de productos y servicios. Asimismo, permite conocer las fortalezas, oportunidad, debilidades, amenazas (FODA), que pueden surgir al realizar una inversión mediante la aplicación de la rentabilidad económica y financiera generada en un periodo determinado.

En este sentido, existe un vínculo entre lucro económico obtenido por determinada acción y los recursos requeridos para la generación de beneficio, los cuales se refiere al retorno que recibe los accionistas por participar económicamente en la compañía y así, el uso de los activos para la obtención de dividendos. Asimismo, Es indispensable evaluar el riesgo dentro de las

transacciones financieras entre los procesos involucrados para no generar pérdidas de una devolución económica.

Esto quiere decir que la factibilidad de la toma de decisiones en las organizaciones se orienta en indicadores de gestión que permitan percibir las oportunidades del mercado en la generación de nuevos nichos para conquistar un sector específico, lo cual se verán reflejados en los márgenes de utilidades percibidas en tiempos determinados para la obtención de un negocio altamente rentable para los accionistas.

Finalmente, se puede decir que la rentabilidad es un factor fundamental para el funcionamiento de las operaciones dentro de la empresa, a través de los cálculos de la rentabilidad económica y financiera para el desempeño eficiente y efectivo de la gestión empresarial

#### **4. Referencias Bibliográficas**

Arias, F (2012). *El Proyecto de Investigación*. Sexta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme

Gitman (2012). **Principios de administración Financiera**. Doceava Edición. Editorial Pearson, México

Sánchez, J (2012). **Análisis de la rentabilidad de la empresa**.

Van Horne y Wachowicz (2010). **Fundamentos de Administración Financiera**. España: Tercera Edición. Editorial Pearson.

Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación. Como hacer un diseño de investigación*. Quinta edición. Maracaibo: Editorial de la universidad del Zulia.

Bunge, M. (2003). *Tendencias, Ciencias y Metodología*. España: Editorial Siglo XXI editores, s.a.

Chang, K, Negron, E. (2007). *Instituciones Financiera*. (3ª Ed.). Valencia: Vadel Hermanos

Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. (2ª Ed.). Maracaibo: Universal.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México. McGraw Hill.

Sabino, C. (2002). *¿Cómo hacer una Tesis?* Panapo. Caracas: Editorial.



# **RIESGO FINANCIERO EN LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS QUIMICOS DEL MUNICIPIO SAN FRANCISCO**

Sindian Maldonado \* Sandra Gonzalez \*\* Ruddy Rincon \*\*\*

9JJGH-80

Resumen

El estudio se basó en analizar el riesgo financiero en las empresas de productos químicos del municipio San Francisco. Metodológicamente, corresponde a una investigación descriptiva, diseño transversal no experimental, de campo. La población la conformaron las 05 empresas del ramo con operaciones en el municipio, recurriendo al censo poblacional; con 12 unidades informantes. Para recolectar datos se aplicó un cuestionario bajo la escala Likert con 54 ítems, 5 alternativas de respuesta; validado por 3 expertos, determinada su confiabilidad a través del coeficiente Alpha Cronbach con un resultado de 0,92. El procesamiento de los datos se efectuó bajo la estadística descriptiva. Los resultados determinaron que el control de los riesgos operativos, liquidez y crediticios se ejecutan como parte de la dinámica.

**Palabras clave: Empresas, Financiero, Riesgo.**

## **FINANCIAL RISK IN THE CHEMICALS COMPANIES OF THE SAN FRANCISCO MUNICIPALITY**

**Abstract**

The study was based on analyzing the financial risk in the chemical companies of the San Francisco municipality. Methodologically, it corresponds to a descriptive research, non-experimental transversal field design. The population was formed by the 05 companies of the branch, with operations in the municipality using the population census; with 13 reporting units. The data were collected using a structured questionnaire under the Likert scale with 54 items; validated by 3 experts, determined its reliability through the Alpha Cronbach coefficient with a result of 0.92. Data processing was performed under descriptive statistics. The results determined that the control of operational risks, liquidity and credit are executed as part of the dynamics.

**Key words: Companies, Financial, Risk.**

\* Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE). Economista. Gerente de Compras Baker Hughes. E-mail: sindianmaldonado@gmail.com

\*\* Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE). Licenciada en Contaduría Pública. Gerente de Ventas y Mercadeo Agropecuaria El 56, C.A. E-mail: sandrakarolina@hotmail.com

\*\*\* Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE). Licenciada en Contaduría Pública. Asistente del Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio San Francisco. E-mail: ruddyrincon1109@hotmail.com

## Introducción

A escala mundial se aprecia un panorama económico caracterizado por una dinámica cambiante, situación que se concibe como el resultado de procesos tales como la globalización, los avances tecnológicos y los sistemas de información. Esto ha ejercido una fuerte influencia en las economías mundiales, lo que ha generado la expansión del flujo financiero y en consecuencia, las empresas para sobrevivir buscan obtener un nivel óptimo de rendimiento.

Durante los últimos años, en las organizaciones ha surgido la necesidad de crear nuevos esquemas de trabajo que le permitan operar de forma eficiente dentro de un entorno vulnerable. Las innovaciones (en todos sus órdenes) promueven una filosofía de gestión que genera satisfacción a todos los grupos de interés que participan en el proceso empresarial como lo son: los clientes, empleados, propietarios, acreedores y proveedores, entre otros. Esto se ejecuta con la finalidad de que las empresas puedan mantener un nivel de competitividad óptimo dentro del mercado.

Por consiguiente, surgen nuevos paradigmas y retos en el ámbito de los negocios, razón por la cual los gerentes deben estar capacitados para dominar y tomar las decisiones más acertadas, que le permitan crear valor a la organización a la cual dirigen. En base a lo anterior, es oportuno señalar la importancia que tiene la captación y utilización de la información para la toma de decisiones, puesto que de la misma depende que la alternativa elegida considere los aspectos relevantes que poseen incidencia directa sobre el futuro de la organización.

La búsqueda de la eficiencia en la administración organizacional demanda esfuerzos para mejorar el desempeño y las relaciones entre cada una de las áreas de trabajo que la integran, existiendo todo esto basado en las habilidades del gerente financiero para ejecutar la toma de decisiones responsables así como el manejo óptimo de los recursos financieros; promoviendo los esfuerzos necesarios para la obtención y distribución de los recursos económicos requeridos para desarrollar eficientemente las actividades dentro de la organización.

Aunado a lo anteriormente expuesto, el campo de las finanzas se ha ampliado y dinamizado vertiginosamente, creando mecanismos e instrumentos para las operaciones financieras que permitan el aprovechamiento de forma segura de las oportunidades que se presentan en el entorno (tanto en la ubicación de financiamiento, en la colocación de inversiones y en las transacciones que resultan de las operaciones comerciales).

Estableciendo la relación riesgo/rendimiento, la cual se encuentra representada por dos variables fundamentales que se deben plantear dentro de los parámetros financieros al momento de tomar decisiones de inversión, considerándose que a medida que esta sea riesgosa debe proveer de un rendimiento mayor. En la actualidad las finanzas han abarcado el estudio del riesgo financiero y la incertidumbre, en un contexto globalizado; para indagar sobre las mejores oportunidades que se le presentan a una empresa y como aprovecharlas al máximo.

Desarrollo

#### **Fundamentación teórica**

La búsqueda de la eficiencia en la administración organizacional demanda esfuerzos para mejorar el desempeño y las relaciones entre cada una de las áreas de trabajo que la integran, todo esto basado en las habilidades del gerente financiero para ejecutar la toma de decisiones responsables así como el manejo óptimo de los recursos (en todas sus índoles y niveles); promoviendo los esfuerzos necesarios para la obtención y distribución de los recursos económicos requeridos para desarrollar eficientemente las actividades dentro de la organización.

Aunado a lo anteriormente expuesto, el campo de las finanzas se ha ampliado y dinamizado vertiginosamente, al crear mecanismos e instrumentos para las operaciones financieras que permitan el aprovechamiento de forma segura de las oportunidades que se presentan en el entorno (tanto en la ubicación de financiamiento, en la colocación de inversiones y en las transacciones que resultan de las operaciones comerciales).

Estableciendo la relación riesgo/rendimiento, la cual se encuentra representada por dos variables fundamentales que se deben plantear dentro de los parámetros financieros al momento de tomar decisiones de inversión, considerándose que a medida que esta sea riesgosa debe proveer de un rendimiento mayor. En la actualidad las finanzas han

abarcado el estudio del riesgo financiero y la incertidumbre, en un contexto globalizado para indagar sobre las mejores oportunidades y como aprovecharlas al máximo para garantizar efectividad en las operaciones.

Para Estupiñan (2011), “dentro de las Finanzas el Riesgo se asocia a las pérdidas potenciales que puede sufrir un portafolio de inversiones. La medición efectiva y cuantitativa del riesgo se relaciona con la probabilidad de una pérdida en el futuro, la esencia de la administración de este consiste en medir dichas probabilidades en contextos de incertidumbre. Representado en consecuencia, una herramienta que ayuda en el proceso de toma de decisiones, al posibilitar evitar catástrofes financieras y como consecuencia evitar la liquidación de la organización”, (p.100).

A partir de la conceptualización anterior, se puede expresar que el objetivo de la administración de riesgo financiero persigue asegurarse de que un inversionista no tenga pérdidas económicas inaceptables (no tolerables) y mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en consideración el rendimiento ajustado al riesgo. Para alcanzar dicho objetivo es necesario, en primer lugar, la identificación de los riesgos, en segundo, su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al mismo y, por último, la modificación, diversificación o eliminación de dichos riesgos a través de la disminución de la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura.

La Administración Financiera Organizacional busca orientar sus esfuerzos a maximizar el valor de la misma, en otras palabras su propósito es maximizar el valor accionario de los socios. Los autores Gitman y Zutter (2012), señalan que “para determinar si una decisión aumenta o disminuye el precio de las acciones de una de empresa; es necesario evaluar el rendimiento (flujo de entrada de efectivo contra el flujo de salida) de la operación y el riesgo asociado; atendiendo la complejidad de elementos con los cuales una organización interactúa dentro de un entorno totalmente cambiante e inestable producto de los elementos tanto internos como externos desarrollados dentro de la economía país. (p.234)

La palabra riesgo lleva en sí idea de posibilidad de pérdida. El concepto es utilizado para señalar en su sentido correcto la posibilidad de sufrir una determinada pérdida. La naturaleza de la pérdida física o monetaria es indiferente, pero tiene que darse su

probabilidad, sin ninguna seguridad de que va a producirse; puesto que allí es donde la pérdida es segura no hay riesgo de pérdida, sino certeza de que la actividad no genera resultados satisfactorios.

Mientras que De Lara (2011), establece que “el escenario actual se caracteriza por un elevado grado de turbulencia la cual se conjuga con la sensación de inseguridad; lo cual responde a un nombre es riesgo financiero. Este hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión debido a los cambios producidos en el sector en el que se opera y a la inestabilidad de los mercados.

El riesgo financiero es un término amplio utilizado para referirse a la inseguridad asociada a cualquier forma de financiamiento, el mismo se establece como la probabilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no exista un retorno absoluto” (p.121). Por tanto, engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. De esta forma se hace énfasis en la correcta gestión del capital y del riesgo financiero, el criterio del autor anteriormente señalado y el de los autores Gómez y Partal (2011:100), clasifican estos riesgos en las siguientes categorías:

Riesgo de mercado: Se asocia a la probabilidad de que el valor de una cartera (inversión o de negocio) se reduzca debido al cambio desfavorable en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado. Los factores estándar del mercado son: Riesgo de Tipo de Interés: Riesgo asociado al cambio en contra de los tipos de interés. Riesgo Cambiario: Es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas y Riesgo de Mercancía: riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos (que en algunos casos se denomina factor de reposición de inventarios).

Riesgo de crédito: Se deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja. Este elemento se considera como actividad medular en cualquier organización.

Riesgo de liquidez: Se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero no posee la liquidez suficiente con la que asumir sus obligaciones. Cuando una sociedad no puede hacer frente a sus deudas a corto plazo ni vendiendo su activo corriente, dicha

sociedad se encuentra ante una situación de iliquidez. Además, también puede suceder que una empresa puede encontrarse en una fase de continuas pérdidas de cartera, hasta que llega el momento que no puede pagar a sus trabajadores. Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez: Liquidez de Activos: Un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado. Liquidez de Financiamiento: Los pasivos no pueden ser satisfechos en su fecha de vencimiento.

Riesgo operacional: Se entiende por riesgos de operación a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencias de eventos externos adversos. Es el riesgo de que los otros gastos necesarios para la gestión operativa de la Institución, tales como gastos de personal y generales, no puedan ser cubiertos adecuadamente por el margen financiero resultante.

Riesgo de insuficiencia patrimonial: El riesgo de insuficiencia patrimonial, se define como el que las instituciones no tengan el tamaño de capital adecuado para el nivel de sus operaciones corregidas por su riesgo crediticio.

Riesgo de endeudamiento y estructura de pasivo: Se define como el no contar con las fuentes de recursos adecuados para el tipo de activos que los objetivos corporativos señalen. Esto incluye, el no poder mantener niveles de liquidez adecuados.

Riesgo sistémico: Se refiere al conjunto del sistema financiero del país frente a choques internos o externos que ocasionan la volatilidad de los mercados y fragilidad del sistema financiero.

La eliminación del riesgo financiero no es posible, pero si disminuir su impacto. Para ello, hay expertos en la selección de carteras y estrategias de negocio encaminadas únicamente a este fin. Entre estas estrategias destacan: La Diversificación funciona debido a que es muy poco probable que el rendimiento de diferentes activos tengan una correlación perfecta y, por ello, eligiendo cuidadosamente diferentes activos y estudiando la correlación histórica entre ellos, se puede construir una cartera diversificada en la que el impacto del riesgo financiero sea menor que la que pueda sufrir un activo por separado en un momento dado y el hedging o cobertura, consiste básicamente en combinar activos en la misma cartera con el objetivo de que las fluctuaciones de unos contrarresten las fluctuaciones de otros.

Para minimizar el Riesgo Financiero se debe evaluar la rentabilidad de la inversión, teniendo en cuenta que, a mayor información que se tenga sobre lo que se quiere invertir, menor será el riesgo para posteriormente:

Anticiparse al futuro. La captación de información es un elemento importante, si se sabe manejar la información permitirá seguir una estrategia empresarial innovadora que guie en la decisión sobre los productos y servicios, reaccionar ante la competencia y anticiparse a los cambios que se están produciendo.

Diversificar el riesgo, planeando un portafolio de inversiones que equilibre las operaciones de alta peligrosidad con las de alta seguridad.

Contar con una administración especializada con las tendencias del sistema financiero.

Evaluar los resultados obtenidos.

Utilizar herramientas para la gestión del riesgo financiero

Proteger los activos mediante la contratación de seguros

Resguardar los bienes empresariales

### **Métodos:**

La investigación se clasifica dentro del tipo descriptiva, al respecto Chávez (2010) señala que esta tipología de comprender la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y comprensión de los fenómenos, es decir trabaja sobre realidades de hechos y características; siendo su fundamento el presentar una interpretación correcta de la realidad en un momento y entorno específico.

Por otra parte según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación presenta un diseño de campo, transeccional. Mientras que la población se constituyó por los 17 gerentes financieros de las empresas en recurriendo a la técnica del Censo Poblacional estudio (ver cuadro número 1). Aplicando un instrumento tipo cuestionario estructurado en base a 40 ítems; los cuales en forma integral el comportamiento de la variable. Como opciones de respuesta al instrumento se estableció la alternativa Likert con cinco (5) opciones de respuesta (Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca).

El instrumento fue validado, para posteriormente aplicar una prueba piloto mediante el coeficiente Alfa Cronbach (a 5 empresas en el municipio Maracaibo); originado un resultado de

0,92 es decir un instrumento con elevado nivel de confiabilidad. El procesamiento de los datos se fundamentó en la estadística descriptiva para el establecimiento de las frecuencias (absolutas y relativas) de los indicadores medidos. Los resultados cuantitativos fueron convertidos en información con base en la discusión de los mismos a partir de los referentes teóricos de apoyo al estudio (ver cuadro número 2).

#### Cuadro 4

##### Baremo para la Interpretación de los Resultados

| Intervalo de Rango    | Expresión Cualitativa |
|-----------------------|-----------------------|
| $\geq 4,24 \leq 5,00$ | Nivel Muy Alto        |
| $\geq 3,43 \leq 4,23$ | Nivel Alto            |
| $\geq 2,62 \leq 3,42$ | Nivel Moderado        |
| $\geq 1,81 \leq 2,61$ | Nivel Bajo            |
| $1,00 < 1,80$         | Nivel Muy Bajo        |

Fuente: La Investigadoras (2017)

#### Cuadro 2

##### Distribución del Censo Poblacional

| Ítems | Empresa           | Unidades Informantes |
|-------|-------------------|----------------------|
| 1     | DISPROQUILIM C.A. | 01 Gerente General   |



|                                   |                |   |
|-----------------------------------|----------------|---|
|                                   |                | 01 Gerente de Administración<br>01 Gerente de Operaciones                       |
| 2                                 | GIGAQUIM, C.A. | 01 Gerente General<br>01 Gerente de Administración<br>01 Gerente de Operaciones |
| 3                                 | SOLQUIVEN, C.A | 01 Gerente de Administración<br>01 Gerente de Operaciones                       |
| 4                                 | ENDOCA.        | 01 Gerente General<br>01 Gerente de Administración                              |
| 5                                 | M CLEIN , C.A. | 01 Gerente General<br>01 Gerente de Finanzas y Contabilidad                     |
| <b>Total Unidades Informantes</b> |                | <b>12</b>   |

Fuente: La Investigadoras (2017)

**(a) Resultados:**

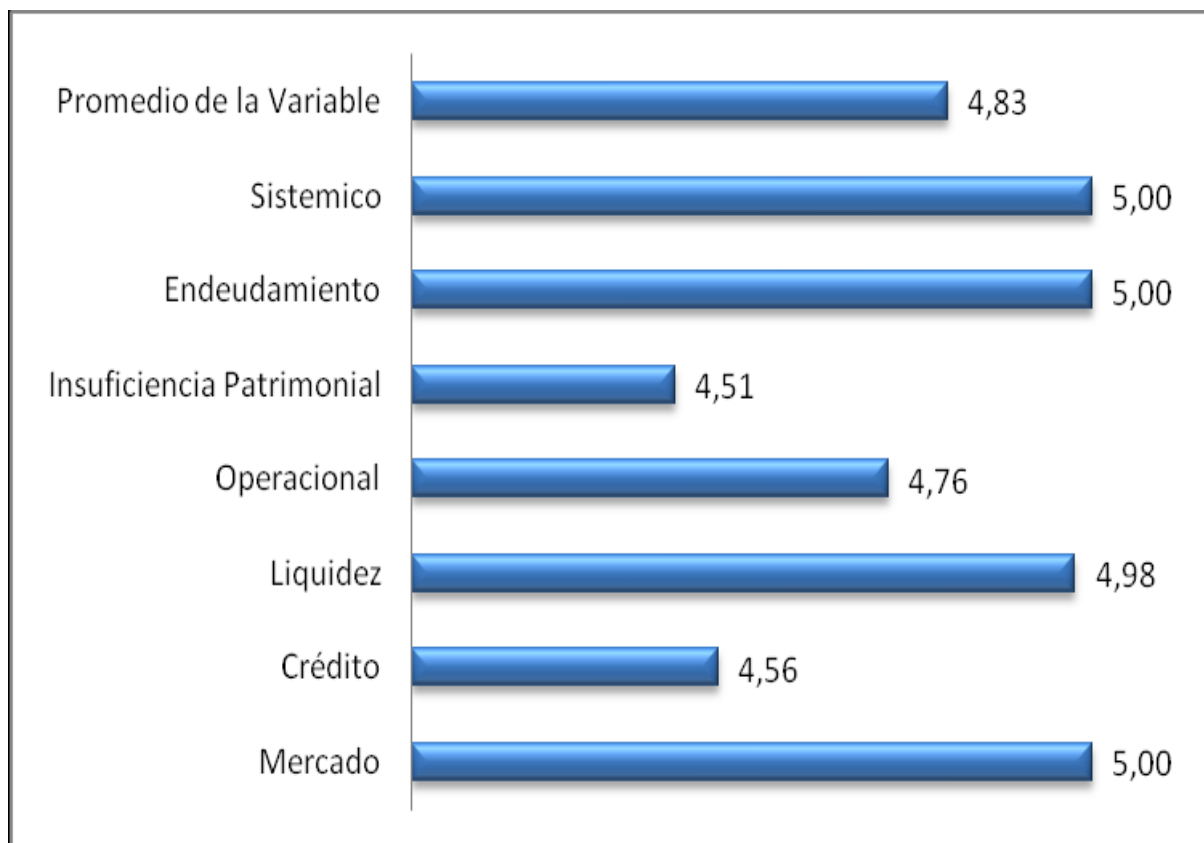


Gráfico 1: Resultado del procesamiento de los datos para la variable riesgo financiero: Las Investigadoras (2017).

#### d) **Discusión de los resultados:**

El procesamiento de los datos recolectados a partir la aplicación del cuestionario estructurado a las unidades informantes permitió establecer que:

- El 100% de las unidades informantes señalan que siempre se estudian a fondo los elementos que integran el riesgo de mercado, otorgándole especial interés al riesgo de interés y el riesgo de mercancía. Sin dejar de considerar el riesgo de cambio, el cual por las condiciones existentes en la economía del país es el principal elemento que distorsiona la planificación financiera y orienta al desarrollo de planes efectivos para redimensionar los objetivos organizacionales. Con un promedio de 5.00 (es decir un nivel muy alto) se establece la presencia de elemento de control del indicador dentro de la dinámica organizacional.

- El 100% de las unidades informantes siempre evidencian actividades orientadas a estudiar y disminuir el riesgo de crédito, en forma especial a la recuperación de las cuentas por cobrar para poder cubrir en forma satisfactoria con los pasivos (tanto a corto como a largo plazo) que se poseen. En líneas generales dentro de la planificación financiera se cubren los aspectos básicos a medir el impacto de este tipo de riesgo. Con un promedio de 4,56 se presenta el desarrollo del indicador (es decir con un nivel de presencia muy elevado)
- El 100% de las unidades informantes manifiestan Siempre optimizar sus operaciones económicas/financieras para no exponerse al riesgo de liquidez y con ello perder credibilidad dentro del mercado. En ocasiones se ha recurrido a la banca privada para regularizar el flujo de caja a través de los préstamos, línea de crédito y pagaré. Con un promedio de 4,98 (nivel muy alto) se presenta el indicador dentro de las organizaciones.
- El 100% de las unidades informantes siempre registra en sus análisis así como en las actividades que integran la cadena de valor los posibles riesgos operacionales a los cuales se encuentran expuestas las organizaciones, en algunos casos se resguardan los activos (90%) a través de pólizas mientras que el 10% restante señala no utilizar medidas adicionales para la protección de los bienes empresariales. Con un promedio de 4,76 se presenta el desarrollo del indicador (un nivel muy alto).
- El 85% de las unidades informantes señala siempre mantener control sobre el Riesgo de Insuficiencia Patrimonial mientras que el 15% restante señala que casi siempre toman medidas para controlar el riesgo. En líneas generales se presenta un promedio de 4,51 (nivel muy alto) en relación de la aplicación del promedio en el desarrollo de las actividades planificadas.
- El 100% de las unidades informantes manifiesta que siempre se cumplen con la cancelación total de sus pasivos, razón por la cual se encuentran en elevado nivel de riesgo de endeudamiento y Estructura de Pasivo. Lo que se traduce en un promedio de 5.00 es decir un nivel muy alto.
- El 100% de las unidades informantes señala presentar elevados niveles de riesgo sistémico, por la diversidad de factores de orden político, social, económico y cultural que enfrenta el país. Con un promedio de 5.00 (nivel muy alto) se establece que todas las organizaciones en forma directa se enfrentan al conjunto de factores que conforman este tipo de riesgo. Es decir en forma general este elemento se considera como un elemento que orienta a las organizaciones a ser proactivas ante las diversas situaciones que se puedan presentar en el entorno.

- Con un promedio de 4,83 se presenta el desarrollo de los riesgos financieros dentro de las organizaciones, lo que se traduce en un nivel muy alto de presencia dentro de la dinámica que se desarrolla en las empresas de productos químicos. Es decir se establecen acciones y mecanismos orientados a reducir el impacto de estos en la estructura y planes financieros desarrollados en las organizaciones como elementos de control ante los cambios constantes que se presentan dentro del entorno social, político, económico, financiero y cultural que en forma directa afecta a las entidades.

## **Conclusiones**

Una vez procesados los datos y obtenida la información se concluye que:

Las empresas que integran el grupo de Contratistas de Servicios en el municipio Cabimas se encuentran sometidas a una constante presión para analizar el conjunto de amenazas y oportunidades que se presentan en el mercado y de esta forma minimizar su impacto.

En la mayoría de los casos las empresas evidencian acciones concretas para reducir el impacto del Riesgo Crédito, al propiciar el desarrollo de acciones concretas a reducir los plazos de cobro de las cuentas por cobrar para agilizar las acciones de cancelación de los pasivos (sincronización entre cuentas por cobrar y pagar). De esta forma también se evidencian acciones dirigidas a disminuir las acciones para mantener controlados niveles de Riesgo de Liquidez, recurriendo en la mayoría de los casos al financiamiento de capital de trabajo; lo que a su vez incrementa el riesgo operacional y el riesgo de endeudamiento.

Las empresas de productos químicos presentan equilibrados índices de Riesgo de Insuficiencia Patrimonial (el nivel de endeudamiento no supera al capital social establecido en cada una de ellas). Finalmente el Riesgo Sistémico se presenta como un factor de gran análisis e influencia en todo el desarrollo de los procesos operacionales, administrativos y financieros dentro de las empresas; al presentarse un conjunto de elementos de diversas índoles (inflación, medidas económicas, control de cambio, tasas de interés, expropiaciones, presiones políticas y medidas regulatorias).

## **Referencias Bibliográficas**

Chávez, N. (2010). Introducción a la Investigación Educativa. 5ta Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Talleres de ARS Gráfica.

De Lara, A (2011) Medición y control de riesgos financieros. 9na. Edición. DF, México. Editorial McGraw-Hill Interamericana

Estupiñan, R. (2011) Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna

Gitman, L. y Zutter, Ch. (2012). Principios de la Administración Financiera. 8va. Edición. DF, México, Editorial McGraw-Hill Interamericana

Gómez, P. y Partal, A. (2011) Gestión de Riesgos financieros. 4ta. Edición. Santiago de Chile, Chile, Editorial Pacifico Nuevo.

Hernández, R.; Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México, D.F. Editorial Mc Graw Hill.

# **ESTRATEGIAS FINANCIERAS A CORTO PLAZO APLICADAS A LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN**

Eduardo Millano\*Mónica Villalobos\*\*José Cortes\*\*\*

9JJGH-88

## **Resumen**

La presente investigación, tuvo como objetivo Analizar las Estrategias Financieras aplicadas a las escuelas de educación. Se realizó una investigación basada en los autores: Suarez (2013), Fernández (2011), Garrido (2011), entre otros. De acuerdo a su metodología, la investigación fue descriptiva, transeccional, no experimental, de campo, en la cual la población objeto de estudio estuvo constituida por treinta y cinco (35) sujetos de las instituciones privada de la ciudad de Barranquilla – Colombia. Arrojando un criterio de confiabilidad de 0,82.con la implementación de este plan programa se logrará la regularización de la situación detectada, generándose con ello que las instituciones en estudio no sean percibidas como organizaciones que no poseen una solidez en cuanto a su posicionamiento crediticio ante las instituciones bancarias y otros entes financieros.

**Palabras Clave:** Estrategias Financieras, Instituciones Privadas, Estructura de Financiamiento

## **Abstract**

The objective of the present investigation was to analyze the financial strategies applied to schools of education. An investigation based on the authors was carried out: Suarez (2013), Fernández (2011), Garrido (2011), among others. According to its methodology, the research was descriptive, transeccional, not experimental, field, in which the population under study was constituted by thirty-five (35) subjects of private institutions of the city of Barranquilla - Colombia. Throwing a criterion of reliability of 0.82 with the implementation of this program plan will achieve the regularization of the situation detected, thus generating that the institutions under study are not perceived as organizations that do not have a solid position regarding their credit positioning. before banking institutions and other financial entities.

**Key Words:** Financial Strategies, Private Institutions, Financing Structure

\*Licenciado en Contaduría Pública (UJGH). Abogado (LUZ). Docente de la Unidad Educativa Privada Instituto Experimental Don Simón en la cátedra Educación para el Trabajo áreas: Nociones y técnicas de Oficina, Registro y control de documentos, Servicios Administrativos, Contabilidad y Mercadeo. Miembro especial del personal académico de la Universidad Nacional Abierta (UNA). Eduardojm20@gmail.com

\*\*Doctora en Educación (UNERMB). M.Sc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Especialista en Gerencia Pública (USM). Docente de la Universidad José Gregorio Hernández (UJGH) en las cátedras: Publicidad y Mercadeo, Estrategias de Mercado, Formulación de Proyectos, Creatividad e Innovación. Docente de la universidad Rafael Belloso Chacin (URBE) PEII B. dra.monicavillalobos@gmail.com.

\*\*\*Comunicador Social Universidad del Magdalena (2013) maestrante de Gerencia Empresarial en la Universidad Rafael Belloso Chacin (2017). Docente en la Universidad de Santa Marta (CUN)

## **Introducción**

Las empresas actualmente, tratan de sobrevivir a los diversos cambios económicos que se están generando a nivel global en todas las áreas, por tal motivo, el ingreso y aumento de capital para beneficio de la organización y la obtención de ganancias a través de este, es una necesidad de los gerentes solicitar diversas estrategias financieras para una producción de calidad. De esto se infiere, las estrategias financieras están definidas desde el punto de vista de la empresa y su clasificación puede ser según su procedencia: financiamiento interno y externo o simplemente, el nivel de exigibilidad, es decir, a corto y largo plazo, manteniéndose así en el mercado, de acuerdo a los productos o servicios propuestos.

De hecho, en la actualidad las estrategias financieras resultan una herramienta estratégica que ayuda a desarrollar un proceso para asegurar la sostenibilidad financiera de la organización. Esto significa, que es muy importante para la toma de decisiones, especialmente, en el manejo de los recursos monetarios y en la oportuna disposición del efectivo para la organización. Sin embargo, uno de los problemas de la gestión financiera en una empresas, es la elección entre financiamiento a largo plazo y financiamiento a corto plazo, consecuentemente el capital de trabajo necesario para iniciar un proyecto empresarial, enfatiza que para elegir el financiamiento ideal dependerá de las características de la empresa para combinar más adecuadamente el tipo de financiamiento a utilizar.

Por consiguiente, los gerentes o dueños de empresas toman la iniciativa de solicitar a la banca pública y/o privada recursos monetarios relevantes para cubrir las necesidades de liquidez. Es por ello, se vislumbra en la educación privada en la ciudad de Barranquilla, es que la infraestructura de estas cedes no son las más óptimas, para el desarrollo del alumnado, problemas físicos que deben mejorar con urgencia. Se conoce que todo organismo privado debe buscar la manera de gerenciar y aplicar sus estrategias de la forma más adecuada. La problemática antes mencionada se presenta a causa de la carencia de estrategias financieras aplicadas al desarrollo de la educación privada en la ciudad de Barranquilla.

## **1. FUNDAMENTACION TEORICA:**

### **1.1 ESTRATEGIAS FINANCIERAS**

Las finanzas son un campo muy amplio de actividades monetarias que incluye la hacienda pública en sus ramas de ingresos y gastos, o sea, las finanzas públicas, pero en el campo privado, ellas tratan de la formación de capital, el crédito, el ahorro, el uso del dinero. El termino financiamiento es un concepto que está relacionado con el comercio del dinero y su manejo en los negocios.

De esta forma, López (2014), acota que el financiamiento, es como el proceso que permite obtener recursos financieros. Sin embargo, en la consecución de capitales para el financiamiento,

el crédito juega un papel muy importante, tanto para la empresa como para las instituciones financieras. Según Fernández (2011), señala que las estrategias financieras como todos los fondos, materiales y productos y servicios que las empresas reciben de otras entidades para el caso de sus operaciones propias y devolverán en efectivo en la oportunidad convenida.

Por su parte, Sánchez (2011), acota que las estrategias financieras constituyen especialmente el pasivo circulante con que cuenta la empresa; en el caso de las pequeñas el pasivo circulante es la principal alternativa de financiamiento externo, porque estas organizaciones no tienen acceso a mercados de capital de más largo plazo, que no sean los préstamos hipotecarios, en este orden, las grandes empresas de más rápido crecimiento también incurren al financiamiento externo a través del pasivo circulante. Atendiendo a López (2014), las considera como el conjunto de recursos económicos propios y ajenos de la empresa, que utiliza en determinado momento con el fin de desarrollar actividades que le permitan cumplir sus objetivos.

Analizando este punto de vista, la definición de estrategias financieras tiene dos significaciones: a) La primera, desde el punto de vista si las fuentes de financiamiento son propias, entendida como los recursos financieros que son de propiedad de los accionistas o socios de la empresa, es decir, todos aquellos recursos financieros de la empresa que no son deudas o pasivos exigibles; b) La segunda opción, si las fuentes de financiamiento son ajenas, entendidas como las deudas y crédito de todo tipo, por los cuales la empresa paga determinados tipos de interés, por cuanto devuelve en los plazos convenidos.

.Las teorías se contrastan, según Fernández (2011), acota que las estrategias financieras como todos los fondos, materiales y productos y servicios que las empresas reciben de otras entidades, mientras, Sánchez (2011), menciona que constituyen especialmente el pasivo circulante con que cuenta la empresa, a diferencia, López (2014), las define como el conjunto de recursos económicos propios y ajenos.

Considerando las teorías anteriores, se asume posición con Fernández (2011), porque este autor refiere que las estrategias financieras de la organización exigen que se transfieran eficiente y oportunamente los recursos del ahorro a la inversión productiva, para lo cual participan los inversionistas o ahorrado es, además, son utilizadas para acreditarse dinero. Finalmente, en criterio del investigador las estrategias financieras son las fuentes o formas de obtención de recursos económicos ya sea en efectivo productos o servicio, necesarios para el buen funcionamiento de toda la compañía lo que permitirá garantizar su permanencia en el tiempo.

## **1.2 ESTRATEGIAS DE FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO**

Por su parte, Sánchez (2011), refiere que una de las actividades más relevantes de la administración financiera involucra la asignación del funcionamiento requerido para respaldar los activos, existen diversas estrategias financieras cada una tiene determinadas características en



cuanto a costo, vencimiento, disponibilidad, entre otros, por esta razón los empresarios deben seleccionar la mezcla más adecuada de financiamiento para la compañía.

Para López (2014), refiere que la implementación de estrategias de financiamiento a corto plazo raras veces va más allá del año. Generalmente, se utilizan para financiar necesidades de fondos estacionales temporales, así como de brindar flexibilidad en un período de incertidumbre. En este orden, la compañía quiere asegurarse de que tiene la suficiente tesorería para pagar sus facturas y sus compromisos financieros en el corto plazo.

En este orden, Garrido (2011), menciona que las estrategias financieras a corto plazo exponen a la compañía al riesgo de que esta no sea capaz de obtener los fondos requeridos para cubrir sus necesidades máximas temporales. Con esto, si la empresa posee una estrategia agresiva de financiamiento, puede financiar sus necesidades temporales con deuda a corto plazo y las permanentes con deuda a largo plazo, en tanto que, con una estrategia conservadora, sólo financia sus necesidades temporales como permanentes con deuda a largo plazo.

Las teorías se contrastan porque Sánchez (2011), afirma que una de las actividades más relevantes de la administración financiera involucra la asignación del funcionamiento requerido para respaldar los activos, a diferencia ,López (2014), refiere que la implementación de estrategias de financiamiento a corto plazo raras veces va más allá del año, por último Garrido (2011), acota que la empresa queda expuesta al riesgo de que esta no sea capaz de obtener los fondos requeridos para cubrir sus necesidades

En criterio de los investigadores, las estrategias financieras a corto plazo, se establecen mediante una evaluación de estas y este procedimiento compete a la dirección financiera porque esta debe establecer la mezcla óptima que propicie el menor costo ponderado de capital, suponiendo que con excepción de los recursos correspondientes a las obligaciones comerciales, los demás implican el reconocimiento de gastos por la utilización de fondos. En este orden, estas estrategias están constituidas por todos aquellos pasivos que originalmente se hayan programado para liquidarse durante un período inferior a un año.

Se fija posición con lo establecido por Garrido (2011) menciona que las estrategias financieras a corto plazo exponen a la compañía al riesgo de que esta no sea capaz de obtener los fondos requeridos para cubrir sus necesidades máximas temporales. Con esto, si la empresa posee una estrategia agresiva de financiamiento, puede financiar sus necesidades temporales con deuda a corto plazo y las permanentes con deuda a largo plazo, en tanto que, con una estrategia conservadora, sólo financia sus necesidades temporales como permanentes con deuda a largo plazo.

### **1.3 CREDITO COMERCIAL**

Según Sánchez (2011), es aquel que se origina en el curso ordinario de los acontecimientos; una empresa compra a otra empresa sus suministros y materiales a crédito, y registra la deuda como cuenta por pagar. Las cuentas por pagar a crédito constituyen la categoría más grande a corto plazo, debido a que representan aproximadamente un tercio de los pasivos circulantes de las empresas no financieras.

Asimismo, Suárez (2013), indica que es la forma de crédito más utilizada en el mundo económico moderno, lo constituye el crédito concedido a la empresa por sus proveedores. Por lo general, las empresas no pagan al contado, los proveedores le suelen ofrecer a éstas la posibilidad de aplazar el pago de las mercancías adquiridas, las cuales, pueden instrumentarse de distintas formas: por medio de un efecto de comercio, librado por el proveedor o por el “adeudamiento en cuenta” a cargo del proveedor, que es la forma de crédito más corriente, donde la garantía de crédito se halla en la supuesta empresa compradora.

Por su parte, el investigador, el crédito comercial involucra un costo por el uso de los fondos con el transcurso del tiempo, dicho costo cambia de acuerdo a las circunstancias, este no requiere previa negociación por ser muy corto y se considera uno de los más usados por las empresas en cualquier ramo, para el sector educativo privado se pudiese utilizar, pero primero hay que conocer los tipos de recursos con los que cuenta la compañía es decir, es aquel crédito que se crea cuando se la empresa le compra el crédito a otra empresa, registrando así la deuda.

### **1.4 PRESTAMO BANCARIO**

Según lo expuesto por Suárez (2013), suelen ser concedidos para financiar operaciones concretas del ciclo de explotación, y requieren una negociación previa con la institución financiera correspondiente. Es así, que la concesión de un crédito bancario y sus condiciones, dependen de la solvencia financiera de la empresa que lo solicita y de una serie de requisitos de tipo económico legal y contable; por ello, la solicitud de este tipo de crédito debe ir acompañada de los estados financieros de la empresa.

Para Sánchez (2011), los préstamos bancarios son una forma de financiamiento a corto plazo, cuya característica es constituir recursos obtenidos de terceros, los cuales comprometen activos específicos como garantía del préstamo, motivados por créditos bancarios, extra - bancarios, documentos de pago, préstamos garantizados, además, este se vuelve un elemento importante como alternativa de financiación, entre otros.

Garrido (2011), acota que los préstamos bancarios son aquellos que facilita el banco a corto plazo sin garantías en tres formas básicas: a través de pagarés de pago único, líneas de crédito, y contratos renovables. Estos préstamos tienen el propósito de sostener a la compañía en tiempos

de fuertes necesidades de financiamiento debidas primordialmente a aumentos de inventario y cuentas por cobrar. Cuando estas se convierten en efectivo conjuntamente con las cuentas por cobrar, se generan fondos suficientes para reembolsar estos préstamos.

Seguidamente, las teorías se contrastan porque para Suárez (2013), suelen ser concedidos para financiar operaciones concretas del ciclo de explotación, a diferencia Sánchez (2011), son una forma de financiamiento a corto plazo, cuya característica es constituir recursos obtenidos de terceros, mientras, Garrido (2011), los refiere como son aquellos que facilita el banco a corto plazo sin garantías en tres formas básicas: a través de pagarés de pago único, líneas de crédito, y contratos renovables.

## **1.5 CUENTAS POR COBRAR O FACTORING**

Plantea Suárez (2013), que el contrato de factoring presenta dos modalidades fundamentales. La primera modalidad (u old line style), consiste en encargar a un factor para que mediante el pago de una comisión cobre los créditos que la empresa a concedido a sus clientes. La segunda, mayormente utilizada modernamente (new style) consiste en vender a un factor (o a una empresa u organización financiera que haga sus veces) los derechos de crédito sobre los clientes. Por lo tanto, ya no se trata de una mera movilización de los créditos concedidos a los clientes, sino una transferencia o venta de los mismos.

Por su parte, Oquendo (2012), define factoraje como una herramienta de financiamiento mediante la cual una empresa vende sus cuentas por cobrar con descuento a una institución financiera, generalmente no bancaria (auxiliar de crédito), denominada factor, para reducir su ciclo de efectivo mediante la conversión de sus cuentas por cobrar en dinero.

Sánchez (2011), refiere que las cuentas por cobrar constituyen un servicio especializado de crédito y cobranza que permite a la empresa mejorar su administración, sus recursos y su productividad por medio de la recuperación de la cartera, la eliminación de riesgos en las ventas a crédito y la disposición de los recursos en forma instantánea. De allí pues, responden más a una política de financiamiento de del activo de tipo conservadora.

De éste modo, para el investigador la empresa consigue dos objetivos importantes: obtención de liquidez de forma inmediata, evita el trabajo administrativo y otras eventualidades que toda operación de venta con pago aplazado puede originar. Pero el mayor inconveniente del factoring para la compañía está en su elevado costo, ya que el factor cobra comisión por los servicios que va a prestar y dicha comisión deberá dejarle un excedente que cubra el riesgo de que algunas facturas resulten incobrables.

## **1.6 PAGARE**

En atención a Garrido (2011), lo conceptualiza como un título o valor por medio del cual una persona llamada emitente se compromete a pagar a otra persona, llamada beneficiario, una cantidad de dinero en un plazo dado, a su vez, son considerados vales a la orden entre comerciante o por actos de comercio por parte del obligado. Acerca de los requisitos que debe incluir un pagaré, se tienen: a) Fecha de emisión; b) Cantidad en número y letras; c) Fecha de vencimiento; d) Nombre del beneficiario (persona a quien se debe efectuar el pago).

e) Causa por la cual se emite (para garantizar una deuda ya existente, o futura, o presente);f) Ausencia del requerimiento de aceptación (se contrae la obligación de pagar en el momento en que se emite);g) En caso de incumplimiento en el pago por parte del emitente, el protesto que se levante tiene como única finalidad el poder de ejercer la acción de repetición contra los endosantes.

El pagaré ha permitido, en ciertas circunstancias, tener un carácter civil. Según López (2014), son aquellos que se expiden en forma nominativa, así como el que se expide al portador. En este orden, para que un pagaré sea considerado de carácter mercantil, se hace necesario que sea emitido a la orden; además los firmantes deben ser comerciantes, o que en la obligación, cuyo pago esté garantizado mercantilmente.

Para el investigador, el pagaré bancario casi siempre es civil, pero los bancos para hacerlo mercantil, incluyen la condición en el texto para ser utilizado en una operación de comercio, así el pagaré se convierte en mercantil por voluntad de ambas partes, en este orden, se establece que los títulos de crédito son cosas mercantiles, en esta orden, determinada su naturaleza, puede analizarse bajo dos aspectos: como documento y como prueba preestablecida.

## **2. METODOLOGÍA UTILIZADA**

La investigación realizada fue no experimental, por cuanto los investigadores no manipula directamente las variables ni el objeto de estudio. Igualmente, se cataloga como descriptiva, bajo la modalidad de campo, pues a través de la recolección de datos directamente de fuentes primarias mediante la aplicación entrevistas al personal. Para Bavaresco (2009) el investigador está ante la elaboración del propio diseño que regirá su camino, de tal forma que la preocupación se centrará en poder determinar cómo confrontar lo expuesto en teoría, es decir, la observación teórica, con los datos de la realidad para de esta manera determinar la misma y por consiguiente levantar la teoría respectiva. La presente investigación se tipificó como no experimental, al observar la variable estrategias de inversión, así como sus dimensiones e indicadores, en su estado natural, actual y real; sin pretender cambiarlos o manipularlos en algún momento.

Para Toro y Parra (2010) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, donde no se hacen cambiar intencionalmente las variables independientes; observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De igual forma, Hernández y otros (2009) consideran que los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Por otra parte, la investigación se catalogó como transeccional descriptiva, ya que la variable será analizada con el fin de observar las incidencias de sus elementos y características más relevantes; así como también se observa el panorama y el contexto de la estrategias financieras aplicadas al desarrollo de la Educación de la ciudad de Barranquilla en Colombia, recolectando datos sobre cada uno de los indicadores y analizando los resultados obtenidos. Dentro de este marco, Hernández y otros (2009) explican que los diseños transeccionales descriptivos, son aquellos donde se observa una situación tal y como ocurre en su contexto.

En referencia a la población antes mencionada se consideró como finita, de acuerdo a los postulados de Sierra (2008) para quien este tipo de universos son iguales o inferiores a cien mil (100.000) sujetos. De igual forma, la población objeto de estudio se tipifica como accesible ya que según el autor Chávez (2007) este tipo de universos están disponibles y puede accederse en su totalidad; es por ello que se aplicará un censo poblacional, el cual según Parra (2003) es el estudio de cada uno de los elementos de la población, no haciéndose necesario la realización del muestreo, por tal razón la misma población será la muestra que se va a tomar para ser considerada en el presente trabajo de estudio y por consiguiente la misma será accesible para ser medida.

Por su parte la validez del contenido del instrumento se efectuó con la evaluación independiente de un grupo de expertos, los cuales manifestaron sus juicios, además de las observaciones con respecto a la redacción y contenido. Igualmente, revisaron la correspondencia entre el instrumento y el marco teórico de manera que garantizaron la medición de los indicadores.

Por otra parte, Tamayo y Tamayo (2008) consideran que es una parte del proceso técnico en análisis estadístico de los datos; la operación esencial en la tabulación es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías. Una vez realizada será aplicada la estadística descriptiva, basada en tablas en donde se reflejan las frecuencias absolutas para dar una mayor confiabilidad de los resultados y de esta manera dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación. Para Tamayo y Tamayo (2008) la estadística ha sido descrita como la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos.

### 3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis de los resultados se realizó interpretando las respuestas obtenidas de 35 empleados administrativos de las instituciones educativas colombianas seleccionadas para los instrumentos aplicados, siguiendo el método probabilístico, según los objetivos de la investigación y de acuerdo con las dimensiones e indicadores de la variable en estudio. De acuerdo a lo anterior, para la variable en referencia, se analizan las tablas resultantes en el orden de dimensiones, que se consolidan en su correspondiente variable, luego del procesamiento respectivo a través de las técnicas estadísticas pertinentes, como la utilización de frecuencias absolutas y relativas.

**Tabla 1 Estrategias Financieras a Corto Plazo**

| Indicador                 | Alternativas de respuesta |              |              |              |               |              |            |              |          |              |                 | Media       |
|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|----------|--------------|-----------------|-------------|
|                           | Siempre                   |              | Casi siempre |              | Algunas veces |              | Casi nunca |              | Nunca    |              | $\bar{X}$ total |             |
|                           | 5                         |              | 4            |              | 3             |              | 2          |              | 1        |              |                 |             |
|                           | Fa                        | Fr (%)       | Fa           | Fr (%)       | Fa            | Fr (%)       | Fa         | Fr (%)       | Fa       | Fr (%)       |                 |             |
| Crédito Comercial         | 9                         | 25,71        | 9            | 24,76        | 8             | 20,95        | 7          | 18,10        | 5        | 12,50        | 35              | 3,39        |
| Préstamo bancario         | 9                         | 25,71        | 11           | 30,48        | 7             | 20,95        | 5          | 15,24        | 3        | 7,62         | 35              | 3,51        |
| Cuentas por Cobrar        | 11                        | 32,38        | 7            | 20,95        | 5             | 14,29        | 8          | 22,86        | 3        | 9,52         | 35              | 3,44        |
| Pagaré                    | 8                         | 22,86        | 9            | 24,76        | 6             | 18,10        | 7          | 20,00        | 5        | 14,29        | 35              | 3,22        |
| <b>Promedio Dimensión</b> | <b>9</b>                  | <b>26,67</b> | <b>9</b>     | <b>25,24</b> | <b>7</b>      | <b>18,81</b> | <b>7</b>   | <b>19,05</b> | <b>4</b> | <b>10,24</b> | <b>35</b>       | <b>3,39</b> |

FUENTE: Elaboración propia (2017)

Como se puede apreciar en la tabla 1, esta muestra los resultados para la dimensión Estrategias Financieras a Corto Plazo, de acuerdo al primer objetivo específico de la investigación, el cual se refiere a Identificar las estrategias financieras a corto plazo de las instituciones educativas ya mencionadas.

Al respecto, de acuerdo al orden de las frecuencias relativas, se obtuvo en primer lugar que para el indicador Crédito Comercial, el 25,71% de los encuestados respondieron que las organizaciones educativas privadas siempre tienen créditos comerciales por pagar, 24,76% afirman que las instituciones casi siempre pagan sus cuentas automáticamente después de la fecha de facturación, el 21,90% opina que algunas veces las instituciones ofrecen crédito comercial al personal que labora en ellas para la adquisición de bienes, el 18,10% evalúa que las instituciones casi nunca utilizan el crédito comercial, mientras que el 9,52% estima que nunca se realizan este tipo de actividades financieras. La media aritmética se ubicó para este indicador en 3,39 y lo sitúa en la categoría “moderada”; según el baremo para la categorización de la media aritmética establecido; mostrando que las instituciones en referencia siempre centran su gestión de los créditos bancarios de manera positiva.

En función de ello, se comprueba que la utilización de los créditos bancarios es uno de los aspectos más importantes dentro del campo de las estrategias financieras a corto plazo en las escuelas privadas de Barranquilla, en concordancia con lo expresado por Garrido (2011), quien sostiene que el crédito comercial es la fuente de fondos porque el comprador no tiene que pagar los bienes sino hasta después de su entrega. En este orden, si la empresa paga sus cuentas automáticamente cierto número de días después de la fecha de facturación, este se convierte en una estrategia incorporada de financiamiento que varía con el ciclo de producción.

Seguidamente, en la misma tabla 1 se presenta la distribución frecuencia para el indicador Préstamo Bancario, el cual obtuvo un 30,48% de respuestas que consideran que casi siempre la organización educativa privada utiliza el crédito bancario para agilizar sus operaciones, el 25,71% manifiesta que la organización educativa privada siempre utiliza la línea de préstamo sin garantía, el 20,95% indica que la organización educativa privada algunas veces utiliza el pagaré como estrategia financiera de crédito ofrecido por el banco, el 15,24% generaliza que casi nunca se recurre al préstamo bancario, en tanto que el 7,62% considera que nunca se utiliza este tipo de financiamiento en las instituciones.

Este indicador arrojó una media aritmética de 3,51, con categoría de “alta”, significando de acuerdo con las respuestas obtenidas de los encuestados, que las instituciones estudiadas siempre toman en cuenta los préstamos bancarios como estrategia financiera a corto plazo, de acuerdo a lo expresado por Garrido (2011), quien acota que los préstamos bancarios son aquellos que facilita el banco a corto plazo sin garantías en tres formas básicas: a través de pagarés de pago único, líneas de crédito, y contratos renovables. Estos préstamos tienen el propósito de sostener a la compañía en tiempos de fuertes necesidades de financiamiento debidas primordialmente a aumentos de inventario y cuentas por cobrar.

En referencia a lo expuesto anteriormente, se debe considerar que los préstamos bancarios aparecen por lo general en el balance general de las empresas como documentos por pagar que ocupan el segundo lugar de importancia como fuente de financiamiento a corto plazo (superado solo por los créditos comerciales) a pesar de que los bancos hacen préstamos a plazos prolongados, la mayor parte de sus préstamos son a corto plazo.

Por otra parte, para el indicador Cuentas por Cobrar, relacionado con el hecho de si las instituciones en estudio recurren a entidades bancarias para obtener financiamiento por medio de sus cuentas por cobrar, a la vez que realizan un control adecuado de sus cuentas por cobrar y si obtienen créditos derivados de las cuentas por cobrar considerando el historial bancario; se obtuvieron respuestas en un 32,38% para la opción de siempre, un 22,86% opina que casi nunca se considera este aspecto, el 20,95% entiende que casi siempre, el 14,29% indica que algunas veces y el 9,52% restante opina que nunca se realizan estas actividades.

Los resultados anteriores demuestran que las instituciones educativas privadas de Barranquilla

utilizan la estrategia de las cuentas por cobrar, también denominada contrato de factoring o cesión de facturas, en coherencia con lo sustentado por Suárez (2013), quien plantea que el contrato de factoring presenta dos modalidades fundamentales. La primera modalidad (u old line style), consiste en encargar a un factor para que mediante el pago de una comisión cobre los créditos que la empresa ha concedido a sus clientes. La segunda, mayormente utilizada modernamente (new style) consiste en vender a un factor (o a una empresa u organización financiera que haga sus veces) los derechos de crédito sobre los clientes.

Por otra parte, para el indicador Pagaré se obtuvieron respuestas en un 24,76% para la opción casi siempre, en el sentido de que las instituciones analizadas utilizan el pagaré como estrategia financiera, el 22,86% valora que la organización educativa privada siempre utiliza el pagaré para respaldar las operaciones de compra – venta, el 20,00% estima que casi nunca la organización educativa privada usa el pagaré para respaldar los préstamos personales a terceros en un plazo dado, el 18,10% afirma que la organización educativa privada algunas veces firma el pagaré en blanco, para garantizar futuras obligaciones crediticias y agilizar el trámite de aprobación, mientras que el 14,29% informa que nunca se recurre al uso del pagaré en las instituciones en referencia.

Los resultados anteriormente descritos guardan relativa relación con lo teorizado por Garrido (2011), quien lo conceptualiza como un título o valor por medio del cual una persona llamada emitente se compromete a pagar a otra persona, llamada beneficiario, una cantidad de dinero en un plazo dado, a su vez, son considerados vales a la orden entre comerciante o por actos de comercio por parte del obligado. Acerca de los requisitos que debe incluir un pagaré, se tienen: a) Fecha de emisión; b) Cantidad en número y letras; c) Fecha de vencimiento; d) Nombre del beneficiario (persona a quien se debe efectuar el pago).

Al consolidar los resultados de la dimensión Estrategias Financieras a Corto Plazo, se obtiene que los promedios de las frecuencias relativas para los indicadores anteriormente descritos, evidencian que las alternativas de siempre y casi siempre, con 26,67% y con 25,24% respectivamente, colocan conjuntamente en evidencia la superioridad de estos parámetros sobre las frecuencias relativas de casi nunca y nunca, con porcentajes de 19,05% y 10,24%, respectivamente, (ambas suman 51,91% favorables contra 29,29% negativas) mostrando que las estrategias de financiamiento a corto plazo son claves en la política de estrategias financieras en general llevadas a cabo por las instituciones de educación privada en Barranquilla, Colombia.

Tales consideraciones se refuerzan con una media aritmética para esta dimensión de 3,39, ubicándose de acuerdo al baremo de interpretación como “moderada”, mostrándose también que el indicador con mayor valor de la media aritmética fue el Préstamo Bancario, con 3,51, “alta”, seguido de las Cuentas por Cobrar con 3,44, “alta”, Crédito Comercial con 3,39, “moderada” y Pagaré con 3,22, “moderada”; factores de relevante importancia al cierre de la dimensión para las escuelas de educación privada de Barranquilla, Colombia.



En función de los resultados obtenidos, se evidencia a través del análisis que los mismos guardan estrecha concordancia con lo teorizado por Garrido (2011) el cual menciona que las estrategias financieras a corto plazo exponen a la compañía al riesgo de que esta no sea capaz de obtener los fondos requeridos para cubrir sus necesidades máximas temporales. Con esto, si la empresa posee una estrategia agresiva de financiamiento, puede financiar sus necesidades temporales con deuda a corto plazo y las permanentes con deuda a largo plazo, en tanto que, con una estrategia conservadora, sólo financia sus necesidades temporales como permanentes con deuda a largo plazo.

#### **4. REFLEXIONES FINALES**

##### **Conclusiones**

Por lo anteriormente expuesto, se infiere que estos resultados guardan concordancia con lo sostenido por (Fernández, 2011), al teorizar que las estrategias financieras como todos los fondos, materiales y productos y servicios que las empresas reciben de otras entidades para el caso de sus operaciones propias y devolverán en efectivo en la oportunidad convenida. En este orden, se distinguen por características de su naturaleza intrínseca y por el plazo de vencimiento.

En este orden, la estrategia financiera utilizada por las escuelas de educación privada de Barranquilla, Colombia es invertida en distintas clases de activos, los cuales, a su vez, también por motivos del ciclo financiero, se clasifican en corto y largo plazo; por esto, hace que unas estrategias sean más adecuadas que otras, pero en todo caso tienen considerable importancia dentro de su gestión financiera.

Estos resultados se contrastan con el antecedente de Arias (2015), el cual realizó un trabajo de investigación a nivel de maestría en la Universidad de Carabobo en Venezuela, titulada: Estrategias financieras para las empresas manufactureras del sector metalúrgico en el estado Aragua, en el cual Los gerentes han entendido la necesidad de adaptarse a las condiciones del mercado, innovando en la toma de decisiones gerenciales y las decisiones de financiamiento.

En base al análisis de los diferentes aspectos que conforman el proceso de investigación de las estrategias financieras llevadas a cabo por las escuelas de educación privadas de Barranquilla, Colombia, de acuerdo a los resultados obtenidos y en función de los objetivos específicos que guiaron al estudio presentado, se generaron las siguientes conclusiones:

En atención a lo estudiado en esta investigación, Identificar las estrategias financieras a corto plazo en las escuelas de educación privadas de Barranquilla, Colombia se logró concluir que se pone de manifiesto que las instituciones analizadas estiman considerablemente estas estrategias en lo referente a los créditos comerciales y pagarés, mediante su aplicación como forma de financiamiento, mientras que en cuanto a los préstamos bancarios y cuentas por cobrar se toman en cuenta de forma moderada, aún cuando son elementos claves en su política de financiamiento

a corto plazo.

### **Recomendaciones**

Tomando en cuenta las conclusiones que se generaron en el presente estudio, a continuación se proponen las siguientes recomendaciones con la finalidad de ser presentadas a los accionistas de las escuelas objeto de investigación y definir las decisiones que permitirán un buen uso en las estrategias financieras descritas en este trabajo de investigación.

Con respecto a las estrategias financieras a corto plazo en las escuelas de educación privadas de Barranquilla, Colombia se recomienda con el fin de fortalecer las estrategias financieras en las instituciones en referencia, sobre todo en lo que se refiere a las estrategias financieras a largo plazo, específicamente en lo que respecta a las estrategias de bonos, acciones y arrendamiento financiero (Leasing), y las que están involucradas con el crédito comercial y pagarés, que asumen las instituciones, dada la importancia que representan para su entorno crediticio y posición financiera.

## **5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arias, L. (2015), **Estrategias financieras para las empresas manufactureras del sector metalúrgico en el estado Aragua**, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Bavaresco, A (2009) **Proceso Metodológico en la Investigación**. Academia Nacional de las Ciencias Económicas. Caracas.
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. Maracaibo: Venezuela. Gráfica González.
- Chávez, N. (2007) **Introducción a la Investigación Educativa**. Editorial ARS Gráficas. Maracaibo-Estado Zulia.
- Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe – 2011
- Domínguez (2007). **Finanzas**. Colombia Mc Graw Hill.
- Fernández, A. (2011). **Diagnostico Estratégico**. Bogotá, Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Fondo Monetario Internacional. Departamento de Investigación – 2012
- Gallo (2011). **Gerencia financiera**. España. Profit
- GARCIA, L. (2010). GERENCIA . MÈXICO. Mc GRAW HILL.

- Garrido, J. (2011). **Finanzas, Teoría y Práctica**. México: Alfa Omega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Gitman, L. (2010). Principios de Administración Financiera. México, Editorial Pearson Educación.
- Hernández Trillo Fausto - Seguridad social universal: Retos para su implementación en México 2014
- Hernández, Fernández y Baptista (2012) **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México 7ma edición.
- Lasso Pérez Diego Andrés - Economía Informal: Análisis de Financiamiento de Micro-empresarios 2012
- León, P. (2015), **Evaluación de los factores financieros que limitan el crédito formal y estrategias financieras de los negocios informales en las calles Chile entre Pedro Gual y Alajuela en la ciudad de Portoviejo**. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- López, M. (2014). **Gerencia financiera**. México. McGraw Hill.
- López, M. (2014). **Manual de Finanzas II**. Barcelona, Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Martínez, C. (2015). **Introducción a las finanzas**. Bogotá, Ecoe Ediciones, Ltda
- Ross, T. Westerfield, S y Jaffe, P. (2012), **Gestión Financiera**. Mexico. Diaz de Santo.
- Sánchez (2011). **Administración financiera**. México: Editorial: Mc Graw Hill.
- Silva (2011). **Organizaciones Financieras**. Mexico. Mcgrawhill.
- Suárez, C. (2013). **La Empresa y su Financiamiento**. México. Editorial Océano.
- Tamayo y Tamayo, M (2008) **El Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa. México – México D.F.
- Velázquez, M. (2005). **Fundamentos de Finanzas**. Barcelona, Ediciones Gestión 2000, S.A.

# NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD PARA PYMES, COMO PRINCIPIOS DE PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

9JJGH-111

Francisco Romero  
Caryuly Rosales  
Milagros Villamil

## Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar normas internacionales de contabilidad para pymes, como principios de presentación de la información financiera. Investigación que se efectuó en una metodología documental fundamentada en la revisión bibliográfica en autores y normativas, basada en contenidos teóricos, tomando en cuenta las posiciones de los enfoques o tendencias de las normas internacionales. Una entidad puede presentar información comparativa con respecto a más de un periodo anterior comparable, la NIIF para las PYMES debe aplicarse a los estados financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas, los primeros estados financieros que cumplen con la NIIF para las PYMES, se elaboran acorde a los requerimientos incluidos en la NIIF a la fecha de los estados financieros iniciales de la entidad.

Palabras Clave: Normas Internacionales, PYMES, información financiera

## Abstract

The research aims to analyze international accounting standards for SMEs, as principles of presentation of financial information. This research was carried out in a documentary methodology based on the bibliographical revision in authors and regulations, based on theoretical contents, taking into account the positions of the approaches or tendencies of international standards. An entity may present comparative information with respect to more than one comparable prior period, the IFRS for SMEs should be applied to financial statements for the purpose of providing general information of entities that are not publicly accountable, the first financial statements that comply with the IFRS for SMEs, are prepared in accordance with the requirements included in the IFRS at the date of the entity's initial financial statements.

Keywords: International Standards, SMEs, financial information

\*Vicerrector Administrativo. Maestría: Especialidad en Auditoría. Doctor en Ciencias Gerenciales Posdoctorado en Ciencias Administrativas. [Fromero@ujgh.edu.ve](mailto:Fromero@ujgh.edu.ve) UNIVERSIDAD DR. JOSE GREGORIO HERNANDEZ. Docente UJGH. Docente URBE.

\*\*Ingeniero en Computación, Abogada, Msc Telemática, Doctora en Educación, Doctorante Ciencias Políticas [Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve](mailto:Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve).. Docente UJGH. URBE

\*\*\*Licencia en Contaduría Pública. Maestría en Gerencia Tributaria. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Posdoctorado en Ciencias Administrativas

## **Introducción**

En el año de 1973, nace el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC), como resultado de un acuerdo tomado por ciertos organismos a nivel mundial (Alemania, Australia, Canadá, Estados Unidos, Francia, Holanda, Japón, México, Irlanda e Inglaterra, cuya finalidad era armonizar los principios de contabilidad que son utilizados por el comercio y otras organizaciones para la divulgación financiera por todo el mundo. Es exactamente a partir de ese año cuando se comienzan a implementar las Normas Internacionales de Contabilidad.

Con base en la constitución de este organismo, se estableció un esquema normativo a nivel internacional llamado "Normas Internacionales de Contabilidad" (NIC), el cual se conformó de los siguientes pronunciamientos:

a) Normas Internacionales de Contabilidad, NIC (International Accounting Standards IAS), emitidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee, IASC)

b) Interpretaciones de las Normas Internacionales de Contabilidad, emitidas por el Comité de Interpretaciones de IASC (Standing Interpretations Committee, SIC).

Estas NIC han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros. En 1981 se revisa el prólogo de Normas, dadas las recomendaciones y críticas de los usuarios de los Estados Financieros ante el IASC.

La IFAC y el IASC llegan a un acuerdo en 1982, así todos los miembros de una se vuelven automáticamente del otro y viceversa. Nueve de los 17 miembros directivos serán de los países más desarrollados en estatuto contable y políticamente. Cuatro serán pertenecientes a países atrasados. Se reconoce el Monopolio Normativo de la IASC (es el único legalmente autorizado para emitir normas). El IFAC solicita a sus miembros apoyar al IASC. En 1989 el IASC elabora el marco conceptual para la elaboración y presentación de Estados Financieros. En 1991 se elabora Una revisión de las Normas Internacionales de Contabilidad publicadas hasta ese entonces.

Las Normas Internacionales de Información Financiera, basan su utilidad en la presentación de información consolidadas en los Estados Financieros. Estas NIIF aparecen como

consecuencia del Comercio Internacional mediante la Globalización de la Economía, en la cual intervienen la práctica de Importación y Exportación de Bienes y Servicios, los mismos se fueron aplicando hasta llegar a la inversión directa de otros países extranjeros promoviendo así el cambio fundamental hacia la práctica internacional de los negocios.

En vista de esto, se determina la aplicación del proceso de la Armonización Contable con el afán de contribuir a la construcción de parámetros normativos, que pretenden regular las actividades económicas de las naciones, estas normas intervienen dentro del sector social, educativo, empresarial, ambiental, entre otros, con el propósito de dar a conocer el grado de afectación de estos aspectos dentro de la globalización que se vienen desarrollando y la armonización con otros miembros reguladores del aspecto contable.

Las NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos.

El IASB también desarrolla y publica una norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de entidades que en muchos países son conocidas por diferentes nombres como pequeñas y medianas entidades (PYMES), entidades privadas y entidades sin obligación pública de rendir cuentas. Esa norma es la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

## **Bases Teóricas**

### **Las pequeñas y medianas empresas**

Frecuentemente, el término PYMES se usa para indicar o incluir entidades muy pequeñas sin considerar si publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. A menudo, las PYMES producen estados financieros para el uso exclusivo de los propietarios-gerentes, o para las autoridades fiscales u otros organismos gubernamentales. Los estados financieros producidos únicamente para los citados propósitos no son necesariamente estados financieros con propósito de información general.

Las leyes fiscales son específicas de cada jurisdicción, y los objetivos de la información financiera con propósito de información general difieren de los objetivos de información sobre ganancias fiscales. Así, es improbable que los estados financieros preparados en conformidad con la NIIF para las PYMES cumplan completamente con todas las mediciones requeridas por las leyes fiscales y regulaciones de una jurisdicción. Una jurisdicción puede ser capaz de reducir la “doble carga de información” para las PYMES mediante la estructuración de los informes fiscales como conciliaciones con los resultados determinados según la NIIF para las PYMES y por otros medios.

De acuerdo a lo anterior en Venezuela la FCCPV (Federación De Colegio De Contadores Públicos De Venezuela), es el organismo profesional de carácter Nacional que agrupa 23 Colegios de Contadores Públicos con la Autoridad competente para emitir pronunciamientos oficiales. En mayo 2000, este organismo acordó iniciar la revisión de Normas promulgadas para determinar la adopción o adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad “NIC” (en inglés IAS) emitidas por la IASB (antes denominadas IASC). A partir del 01 de Enero del año 2001 se denominan Normas Internacionales de Reporte Financiero “NIRF” (en inglés IFRS).

Posteriormente en el Directorio Nacional Ampliado de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, reunido en Acarigua Araure, en enero del 2004, decidió adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera como aplicables en sustitución de las Declaraciones de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela (PCAG), previo el cumplimiento de un Plan de Adopción.

En cuanto a las NIIF para Pymes, en agosto del 2006, el Directorio Nacional Ampliado de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, reunido en Valencia, Estado Carabobo, aprobó el cronograma de adopción siguiente:

Para las entidades en general, excepto las que cotizan en el mercado de valores y las que califiquen como pequeñas y medianas entidades (PYME), en el ejercicio económico que finalice el 31 de diciembre de 2008 o inmediatamente posterior. Para las pequeñas y medianas entidades (PYME), en el ejercicio económico que finalice el 31 de diciembre de 2011 o inmediatamente posterior.

En este sentido la FCCPV fijará los criterios de aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera consideradas necesarias, de acuerdo con el entorno económico venezolano, que han de ser aprobadas en un Directorio Nacional Ampliado. A través de sus

diversos boletines sobre las normas para Venezuela, se encuentra el Boletín BA VEN-NIF1, el cual tiene el propósito de establecer la definición de pequeñas y medianas entidades a los fines de la determinación de la fecha de aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela (VEN-NIF), definidos en el (BA VEN-NIF 0), en la preparación y presentación de la información financiera en Venezuela.

En diferentes normativas vigentes en Venezuela se encuentran definidas las pequeñas y medianas empresas; pequeñas y medianas industrias; grandes empresas, cuya clasificación se basa en cantidad de trabajadores y monto de sus ingresos netos, no existiendo un criterio único en los parámetros utilizados para tales clasificaciones. Para establecer las categorías de pequeñas y medianas entidades, a los efectos del Plan de Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera en Venezuela, se tomarán en consideración cualquiera de los parámetros siguientes:

- Cantidad de trabajadores promedio anual

- Volumen de ingresos netos de descuentos, rebajas y devoluciones.

- Cuando se trate de “holding”, así como sus afiliadas o asociadas, para ser considerada pequeña y mediana entidad, los parámetros se evaluarán tomando en cuenta el del grupo consolidado o combinado en sus estados financieros.

Únicamente a los efectos de este pronunciamiento, se consideran trabajadores todas aquellas personas que participen en la actividad operativa de la entidad, con independencia del vínculo existente con la respectiva entidad, entre otros: personal “outsourcing” en actividades medulares.

Para la clasificación como pequeña o mediana entidad, a los fines de la determinación de la fecha de aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela (VEN-NIF), definidos en el (BA VEN-NIF 8) Cuando la FCCPV declare que se han adoptado, sin reserva, todas las NIIF, se someterán a aprobación de un Directorio Nacional Ampliado la NIIF 1 “Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera” y la Sección 35 “Transición a la NIIF para las PYMES” y toda entidad deberá proceder según lo establecido en la norma o sección que regula la transición a la aplicación plena, según corresponda a su tipo de entidad.



## **Aplicación de la norma**

La NIIF requiere presentar información que explique cómo ha afectado la transición desde los PCGA anteriores a las NIIF, a lo reportado anteriormente como situación financiera, resultados y flujos de efectivo. El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como su información financiera intermedia, relativos a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- ✓ Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos que se presenten;
- ✓ Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
- ✓ Pueda ser obtenida a un costo que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

Los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF son los primeros estados financieros anuales en los cuales la entidad adopta las NIIF, mediante una declaración, explícita y sin reservas, contenida en tales estados financieros, del cumplimiento con las NIIF. La entidad preparará un balance de apertura con arreglo a NIIF en la fecha de transición a las NIIF. Este es el punto de partida para la contabilización según las NIIF. La entidad no necesita presentar este balance de apertura en sus primeros estados financieros con arreglo a las NIIF.

En general, esta NIIF exige que la entidad cumpla con cada una de las NIIF vigentes en la fecha de presentación de sus primeros estados financieros elaborados según las NIIF. En particular, esta NIIF exige que la entidad, al preparar el balance que sirva como punto de partida para su contabilidad según las NIIF, haga lo siguiente:

- (a) Reconocerá todos los activos y pasivos cuyo reconocimiento es requerido por las NIIF;
- (b) No reconocerá como activos o pasivos partidas que las NIIF no reconozcan como tales;
- (c) Reclasificará los activos, pasivos y componentes del patrimonio neto, reconocidos según los PCGA anteriores, con arreglo a las categorías de activos, pasivos y patrimonio neto que corresponda según las NIIF; y
- (d) Aplicará las NIIF en la medición de todos los activos y pasivos reconocidos.

Las Normas Internacionales de Información Financiera, basan su utilidad en la presentación de información consolidadas en los Estados Financieros. Estas NIIF aparecen como consecuencia del Comercio Internacional mediante la Globalización de la Economía, en la cual intervienen la práctica de Importación y Exportación de Bienes y Servicios, los mismos se fueron aplicando

hasta llegar a la inversión directa de otros países extranjeros promoviendo así el cambio fundamental hacia la práctica internacional de los negocios.

En la adopción por primera vez de esta NIIF, no cambiará retroactivamente la contabilidad llevada a cabo según su marco de información financiera anterior para ninguna de las siguientes transacciones:

(a) Baja en cuentas de activos financieros y pasivos financieros. Los activos y pasivos financieros dados de baja según el marco de contabilidad aplicado por la entidad con anterioridad antes de la fecha de transición no deben reconocerse tras la adopción de la NIIF para las PYMES.

Por el contrario, para los activos y pasivos financieros que hubieran sido dados de baja conforme a la NIIF para las PYMES en una transacción anterior a la fecha de transición, pero que no hubieran sido dados de baja según el marco de contabilidad anterior de la entidad, una entidad tendrá la opción de elegir entre (a) darlos de baja en el momento de la adopción de la NIIF para las PYMES; o (b) seguir reconociéndolos hasta que se proceda a su disposición o hasta que se liquiden.

(c) Contabilidad de coberturas. Una entidad no cambiará su contabilidad de coberturas, realizada con anterioridad a la fecha de transición a la NIIF para las PYMES, para las relaciones de cobertura que hayan dejado de existir en la fecha de transición. Con respecto a las relaciones de cobertura que todavía existan en la fecha de transición, la entidad seguirá los requerimientos de contabilidad de coberturas de la Sección 12

Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros, incluidos los requerimientos de discontinuar la contabilidad de cobertura para relaciones de cobertura que no cumplan las condiciones de la Sección 12.

(d) Estimaciones contables.

(e) Operaciones discontinuadas.

(f) Medición de participaciones no controladoras. Los requerimientos del párrafo 5.6 de la Sección 12 de distribuir los resultados y el resultado integral total entre las participaciones no controladoras y los propietarios de la controladora se aplicaran, de forma prospectiva, a partir de la fecha de transición a la NIIF para las PYMES o a partir de la primera fecha en que se aplique esta NIIF para reexpresar las combinaciones.

## Normas internacionales de información financieras (niif) para las pymes

La NIIF para las PYMES tiene como objeto aplicarse a los estados financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas (véase la Sección 1 Pequeñas y Medianas Entidades).

En esta sección determina quienes son de las pequeñas y medianas entidades que deben de aplicar esta Norma, para el registro de su Información Financiera. La Norma pretende en la sección 1.1 que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades que contengan las siguientes características:

a) Las que no tengan obligación pública de rendir cuentas, como las que cotizan en la bolsa de valores locales o extranjera o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse, o también aquellas entidades que una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciario para un amplio grupo de terceros, como ejemplo la Norma en la sección 1.3 literal b, se refiere bancos, cooperativas de crédito, compañías de seguros.

b) Publican estados financieros de propósito de información general para usuarios externos. Como ejemplo para auditorías, acreedores y agencias de calificación crediticia. La NIIF para las PYMES incluye requerimientos obligatorios y otro material (que no es de carácter obligatorio) que se publica en conjunto.

Así como las NIIF plenas tiene exenciones y excepciones y en adopción por primera vez, de IFRS sean plenas o para Pymes, nos permite usar algunas exenciones, las cuales son voluntarias y nos indica las excepciones a usar, que a diferencia de las exenciones si son obligatorias.

En esta oportunidad se enunciarán las relacionadas con las NIIF para las Pymes. Estas exenciones y excepciones se aplican de forma retroactiva, porque así lo indican, esto quiere decir que es como si siempre se hubieran aplicado. **(Párrafo 35.10 de las NIIF Para pymes)**. *Una entidad podrá (opcional)* utilizar una o más de las siguientes exenciones al preparar sus **primeros** estados financieros conforme a esta NIIF:

**1 Combinación de negocios.** Para todas las combinaciones de negocios que se produjeron antes de la fecha de transición a esta NIIF, una entidad puede aplicar la Sección 19 Combinaciones de Negocios y Plusvalía de forma retroactiva o conservar su marco de información financiera

**2 Transacciones con pagos basados en acciones.** Una entidad que adopta por primera vez la NIIF no está obligada a aplicar la Sección 26 Pagos Basados en Acciones a los instrumentos de patrimonio concedidos con anterioridad a la fecha de transición a esta NIIF, ni a los pasivos surgidos de transacciones con pagos basados en acciones que se liquiden antes de la fecha de transición a esta NIIF.

**3 Valor razonable como costo atribuido.** Una entidad que adopta por primera vez la NIIF puede optar por medir una partida de propiedades, planta y equipo, una propiedad de inversión o un activo intangible en la fecha de transición a esta NIIF por su valor razonable, y utilizar este valor razonable como el costo atribuido en esa fecha.

**4 Revaluación como costo atribuido.** Una entidad que adopta por primera vez la NIIF puede optar por utilizar una revaluación según los PCGA anteriores, de una partida de propiedades, planta y equipo, una propiedad de inversión o un activo intangible en la fecha de transición a esta NIIF o en una fecha anterior, como el costo atribuido en la fecha de revaluación.

**5 Diferencias de conversión acumuladas.** La Sección 30 Conversión de Moneda Extranjera requiere que una entidad clasifique algunas diferencias de conversión como un componente separado del patrimonio. Una entidad que adopta por primera vez la NIIF puede optar por considerar nulas las diferencias de conversión acumuladas de todos los negocios en el extranjero en la fecha de transición a la NIIF para las PYMES

**6 Estados financieros separados.** Cuando una entidad prepara estados financieros separados, el párrafo 9.26 requiere que contabilice sus inversiones en subsidiarias, asociadas y entidades controladas de forma conjunta de alguna de las formas siguientes:

- (i) al costo menos el deterioro del valor, o
- (ii) al valor razonable con los cambios en el valor razonable reconocidos en resultados.

Si una entidad que adopta por primera vez la NIIF mide esta inversión al costo, medirá esa inversión en su estado de situación financiera separado de apertura, preparado conforme a esta NIIF, mediante uno de los siguientes importes:

- (i) el costo determinado de acuerdo con la Sección 9 Estados Financieros Consolidados y Separados, o
- (ii) el costo atribuido, que será el valor razonable en la fecha de transición a la NIIF para las PYMES o el importe en libros de los PCGA anterior

**1 Instrumentos financieros compuestos.** El párrafo 22.13 requiere que una entidad separe un instrumento financiero compuesto en sus componentes de pasivo y patrimonio en la fecha de la emisión.

Una entidad que adopta por primera vez la NIIF no necesitará separar estos dos componentes si el componente de pasivo ha dejado de existir en la fecha de transición a esta NIIF.

**2 Impuestos diferidos.** No se requiere que una entidad que adopta por primera vez la NIIF reconozca, en la fecha de transición a la NIIF para las PYMES, activos por impuestos diferidos ni pasivos por impuestos diferidos relacionados con diferencias entre la base fiscal y el importe en libros de cualesquiera activos o pasivos cuyo reconocimiento por impuestos diferidos conlleve un costo o esfuerzo desproporcionado.

**3 Acuerdos de concesión de servicios.** No se requiere que una entidad que adopta por primera vez la NIIF aplique los párrafos 34.12 a 34.16 a los acuerdos de concesión de servicios realizados antes de la fecha de transición a esta NIIF.

**4 Actividades de extracción.** Una entidad que adopta por primera vez la NIIF, y utiliza la contabilidad de costo completo conforme a PCGA anteriores [marco de información financiera anterior], puede optar medir los activos de petróleo y gas (activos empleados en la exploración, evaluación, desarrollo o producción de petróleo y gas) en la fecha de transición a la NIIF para las PYMES, por el importe determinado según sus PCGA anteriores [marco de información financiera anterior]. La entidad comprobará el deterioro del valor de esos activos en la fecha de transición a esta NIIF, de acuerdo con la Sección 27 Deterioro del Valor de los Activos.

**5 Acuerdos que contienen un arrendamiento.** Una entidad que adopta por primera vez la NIIF puede optar por determinar si un acuerdo, vigente en la fecha de transición a la NIIF para las PYMES, contiene un arrendamiento (véase el párrafo 20.3) sobre la base de los hechos y las circunstancias existentes en esa fecha, en lugar de considerar la fecha en que dicho acuerdo entró en vigor.

## **Metodología de la investigación**

Aguilera (2000), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Es aquella que trata de entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes. Intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que da cuenta de su integración.

La presente investigación se caracteriza por ser de tipo documental, descriptiva (del presente) basada en la búsqueda, análisis e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrado por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales

o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

## **Resultados**

Fundación IFRS: Material de Formación Sobre la NIIF para las PYMES (2009) Los primeros estados financieros que una entidad elabore en conformidad con la NIIF para las PYMES deben incluir una declaración explícita y sin reservas de cumplimiento con la NIIF para las PYMES, información comparativa de un periodo como mínimo y una explicación del impacto de la transición de un marco contable anterior a la NIIF para las PYMES en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo sobre los que informa.

La Sección 35 determina los requerimientos para elaborar el estado de situación financiera de apertura de una entidad a partir de la fecha de transición a la NIIF para las PYMES, que se prepara como punto de partida para su contabilización conforme a esta NIIF. La fecha de transición a la NIIF para las PYMES es el comienzo del primer periodo para el cual se presenta información comparativa completa de acuerdo con esta NIIF.

Por ejemplo, si los primeros estados financieros anuales de una entidad que cumplen con la NIIF para las PYMES corresponden al año finalizado el 31 de diciembre de 20X4 y la entidad presenta información comparativa sólo por un año, su fecha de transición es el 1 de enero de 20X3 (equivalente al cierre de actividad el 31 de diciembre de 20X2).

En cierto modo los primeros estados financieros de una entidad que cumplen con la NIIF para las PYMES se elaboran acorde a los requerimientos incluidos en la versión de la NIIF para las PYMES que se encuentre vigente a la fecha de los estados financieros iniciales de la entidad, tal como haya sido modificada por cualquier exención específica.

De igual forma se requiere que una entidad revele, dentro de un conjunto completo de estados financieros, información comparativa con respecto al periodo comparable anterior para todos los importes monetarios presentados en los estados financieros, así como información comparativa específica de tipo narrativo y descriptivo.

Una entidad puede presentar información comparativa con respecto a más de un periodo anterior comparable. Por ello, la fecha de transición a la NIIF para las PYMES de una entidad es

el comienzo del primer periodo para el que la entidad presenta información comparativa completa, de acuerdo con esta NIIF, en sus primeros estados financieros conforme a esta NIIF.

Fundación IFRS: Material de Formación Sobre la NIIF para las PYMES (2011) proporcionar un punto de partida adecuado para la contabilización de acuerdo con la NIIF para las PYMES, y también garantizar que los estados financieros contengan información de excelencia que sea clara para los usuarios, que se pueda comparar a lo largo de todos los periodos presentados y que puedan generarse a un costo que no supere los beneficios de los usuarios.

Requiere que la entidad que adopta por primera vez la NIIF para las PYMES debe presentar una declaración explícita y sin reservas de cumplimiento en su primer conjunto completo anual de estados financieros que cumplen con la NIIF para las PYMES. Para asegurar el cumplimiento, una entidad debe cumplir con todos los requerimientos de la NIIF para las PYMES. Una entidad no puede elegir “a la carta” entre los requerimientos de la NIIF para las PYMES y aquellos de las NIIF completas.

La aplicación de la Sección 35 implica cuatro pasos principales:

- (1) Determinar si una entidad es una entidad que adopta por primera vez la NIIF para las PYMES.
- (2) Identificar la fecha de transición a la NIIF para las PYMES.
- (3) Elaborar el estado de situación financiera de apertura a su fecha de transición a la NIIF para las PYMES.
- (4) Preparar los estados financieros que cumplen con la NIIF para las PYMES, incluida la información a revelar para explicar el efecto de la transición del marco de información financiera anterior a la NIIF para las PYMES.

## **Referencias Bibliográficas**

Boletín de la comisión de normas y asuntos profesionales del instituto de auditores internos de argentina - n° 1 - enero de 2003

Código de ética del contador público venezolano

Declaración de normas de auditoría n° 1 (sas n°1) emitida por el instituto americano de contadores públicos – 1971

Ferrell o.c., hirt g., ramos l., adriaensens m. Y flores m. Á. (2004). Introducción a los negocios en un mundo. 4ª edición. Mc graw- hill interamericana

González j. L. (2009) el auditor y su responsabilidad civil, fiscal y penal

Horwath international association

Martinez j. (2006) la auditoría integral genera soluciones

Santillana, j. R. (2004) auditoria. Fundamentos 3ª edición graw- hill interamericana

Tamayo (2003)

Viloria n. (2009) la importancia del concepto de independencia para la auditoría

**Whinttintong y penny (2006)**

Wolinsky, j. (2003) perfil del auditor operativo



# **PLANIFICACIÓN FINANCIERA DEL EFECTIVO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES OPERACIONALES EN LAS EMPRESAS DE PLÁSTICO.**

Daniel Romero\* Francisco Romero\*\* y Rosales Briceño Caryuly\*\*\*

**9JJGH-112**

## **Resumen**

La investigación tiene como objetivo proponer la planificación financiera del efectivo para el desarrollo de actividades operacionales en las empresas de plástico. Investigación se efectuó en una metodología proyectiva o proyecto factible, por lo que se diseñó una propuesta de planificación financiera con la finalidad de resolver la problemática actual de la empresa, tipo y diseño investigativo descriptiva, de campo, con la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad la empresa FRANCOPLAST, C.A, entre los resultado se obtuvo que los planes de financiamiento a corto plazo deben ser a través de las proyecciones de entradas y desembolsos de efectivo, asimismo, a largo plazo aplicar una política de pago de dividendos a los accionistas comunes

Palabras Clave: Planificación financiera, efectivo, actividades operacionales

## **FINANCIAL PLANNING OF CASH AVAILABLE FOR THE DEVELOPMENT OF OPERATIONAL ACTIVITIES IN PLASTIC COMPANIES**

### **Abstract**

The research aims to propose financial planning of cash available for the development of operational activities in plastic companies. Research was carried out in a projective methodology or feasible project, so a proposal of financial planning was designed with the purpose of solving the current problems of the company, type and descriptive research design, field, with the collection of data directly from the subjects investigated, or reality the company FRANCOPLAST, CA, among the results it was obtained that the short-term financing plans should be through the projections of inflows and outflows of cash, also in the long run apply a policy of payment of dividends to common shareholders

Key Words: Financial planning, cash, operational activities

\* Licenciado en Contaduría Publica

\*\* Vicerrector Administrativo. Maestría: Especialidad en Auditoria. Doctor en Ciencias Gerenciales Posdoctorado en Ciencias Administrativas. Fromero@ujgh.edu.ve UNIVERSIDAD DR. JOSE GREGORIO HERNANDEZ. Docente UJGH. Docente URBE.

\*\*\* Ingeniero en Computación, Abogada, Msc Telemática, Doctora en Educación, Doctorante Ciencias Politicas Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve.Docente UJGH. URBE

## **Introducción**

En la actualidad, los procesos de planificación toman relevancia en cuanto al sistema de gestión administrativa dentro de una entidad, debido a que permite anticiparse a las acciones necesarias a realizar, así como la manera en que se ejecutarán, de modo que las empresas obtengan los resultados esperados en el tiempo establecido dentro de la misma.

Siguiendo el mismo al conceptualizan a la planificación como los esfuerzos que han de realizarse a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos que se enmarcan dentro de la misma. A su vez, exige respetar una serie de pasos que se establecen en un primer momento, a través de una serie de herramientas que conllevan a su elaboración.

Ahora bien, la planificación abarca una amplia gama de áreas en las cuales se necesitan aplicar los procedimientos que conduzcan al establecimiento de metas al igual que las estrategias para lograrlas. En este sentido, en el área de las finanzas, los directivos de las organizaciones deben tomar decisiones que incrementen las ganancias de los accionistas por sus inversiones efectuadas.

Así mismo la toma de decisión en cálculos y pronósticos sobre los acontecimientos futuros, los cuales pueden ser a corto y largo plazo. Como consecuencia, se convierte en una herramienta fundamental conocida como planificación financiera, la cual es adoptada, ejecutada y reevaluada por la empresa a medida que los acontecimientos se desenvuelven.

La toma de decisiones financieras, tal como lo establece Hernández (2008, p. 3) puede llegar a ser para muchas personas un proceso muy complicado considerando la falta de hábitos financieros, el consumo excesivo de bienes y los escasos conocimientos económicos básicos que han llevado a la angustia a muchos venezolanos.

En este sentido, se plantea el objetivo de prever o anticipar las necesidades de recursos y acciones ante un escenario económico fluctuante como el venezolano, la planificación financiera empresarial solo puede ejecutarse en el corto plazo.

En síntesis, la planificación financiera es la base de la actividad económica de las organizaciones, puesto que, en ella se establece el modo en el que se pretenden alcanzar los objetivos propuestos, a través de una previsión de las necesidades a futuro.

Delimitando las empresas venezolanas, se encuentra FRANCOPLAST C.A, en el ramo de la comercialización y se dedica a la compra y venta, tanto al mayor como al detal, de bolsas plásticas, productos desechables, derivados del plástico, papel y aluminio, la cual está ubicada en

el estado Trujillo, Valera, con dos sucursales, una en el centro de la ciudad y otra en Makroval, mercado mayorista de Valera, establecida como ser la mejor opción del mercado para satisfacer las necesidades de la sociedad con sus plásticos en general, ofreciendo la mayor calidad que cumpla con las expectativas de su clientela y de esta manera expandir su posición mundialmente en el mercado de bolsas plásticas, desechables, y demás provenientes del polietileno.

Con la finalidad de obtener información en materia de planificación financiera, la empresa objeto de estudio no posee lineamientos que le permitan detectar y administrar eficientemente los recursos financieros que se hacen indispensables para la operatividad continua de la misma, no genera información que le permita diseñar planes de inversión que más se adapten a sus necesidades, pudiendo resaltar la falta de proyecciones a nivel ventas como fuente de información indispensable para el diseño de los planes de inversión ya mencionados.

En este sentido, la empresa objeto de estudio tendrá dificultades para la expansión de sus horizontes comerciales, lo que de igual forma conllevará a una dificultad para invertir, puesto que, no contara con planes de inversión diseñados según sus necesidades. En función a lo anteriormente se hace necesario el diseño de la planificación financiera que permita analizar la administración de los activos corrientes de la empresa para finalmente elaborar los planes de financiamiento a corto y largo plazo de la empresa objeto de estudio

## **Bases teóricas**

### **Planificación**

En cuanto, a la planificación Ferrell (2012) la define como un referente para las organizaciones debido a que se incluye la realización de pronósticos, el diseño de los objetivos y todo lo relacionado con el diseño de tácticas, procedimientos, estrategias y políticas. Asimismo, es dificultoso una empresa que no planifique sus acciones logre sobrevivir en el tiempo, ya que no sería posible la realización de estrategias sin un estudio de lo que pueda acontecer en el futuro junto con la competencia que interactúa la empresa.

De igual manera, Koontz y otros (2004) manifiestan la planificación, como la base fundamental para toda entidad dado que, antes de iniciar cualquier actividad administrativa se necesitan analizar los resultados que pretenden tener los pertenecientes a la misma, además de evaluar las condiciones futuras. A este respecto, al faltar lo anteriormente explicado, implica

riesgos, desperdicios de esfuerzo y recursos, como tan bien sería evidente una administración por demás arriesgada e improvisada.

Basados en lo anterior, los autores tienen gran similitud en cuanto a la planificación. Sin embargo, se fijara posición con Koontz (2004) dado que, hace énfasis en la inclusión la realización de pronósticos, el diseño de los objetivos y todo lo relacionado con el diseño de tácticas, procedimientos, estrategias y políticas.

Según el estudio, la planificación es de gran importancia para las empresas, ya que las actividades administrativas deben ser organizadas en base a ellas. Una empresa sin planificación en su organización es poco probable que funcione en el tiempo. Asimismo, ésta consiste en coordinar los esfuerzos y recursos dentro de una (1) entidad.

### **Planificación Financiera**

La planificación financiera, es definida por Kotler (2008) como una de las operaciones más importantes de las entidades, ya que, a través de la misma se pueden establecer lineamientos para coordinar y controlar las acciones dentro de la empresa para de esta manera lograr los objetivos planteados. Dentro de la planificación financiera existen dos procesos que se hacen relevantes, como lo son: la planificación de efectivo, que implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa y; la planificación de utilidades, la cual conlleva a la elaboración de estados proforma. Ambos son necesarios para la planificación financiera interna, además que algunos pertenecientes a las organizaciones lo exigen.

Por otra parte, Matilla (2009) indican que la planificación financiera “establece la manera de cómo se lograrán las metas; además representa la base de toda actividad económica de la empresa. Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa”.

En relación, con lo anteriormente descrito se evidencia que los autores concuerdan con respecto a la planificación financiera. Estos opinan que es vital para la actividad económica de un ente organizacional; además de ser guía para coordinar y controlar las acciones dentro de una empresa con la finalidad de lograr los objetivos planteados. Por último, dentro de la planificación financiera existen dos procesos que se hacen relevantes, como lo son: la planificación de efectivo,

que implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa y; la planificación de utilidades, la cual conlleva a la elaboración de estados proforma.

Para tal efecto, se considera que Casado (2006) establece un concepto más preciso en relación la planificación financiera, definiéndola como la base de la actividad económica de las organizaciones, puesto que, en ella se establece el modo en el que se pretenden alcanzar los objetivos propuestos, a través de una previsión de las necesidades a futuro.

Atendiendo a las consideraciones anteriormente planteadas, se puede decir que la planificación financiera constituye una herramienta de la cual se valen las empresas para coordinar y controlar las acciones a tomar con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. De esta forma, las organizaciones pueden anticiparse a posibles escenarios y tomar las acciones correspondientes que se han considerado en la planificación financiera realizada con anticipación.

### **Elementos de la planificación financiera**

En relación a la planificación como elemento de la planificación financiera, Kotler (2008) lo define como una proyección al futuro, donde se determina de una forma anticipada lo que se espera acontezca a futuro, así como también determinar los eventos que deben cumplirse para un proceso predeterminado. Asimismo, indica que ésta pretende vislumbrar los hechos económicos que se esperan en el marco de las actividades comerciales de una empresa para un período determinado.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Pride (2008), por su parte, establece que este elemento, se nutre del análisis económico-financiero en el cual se realizan proyecciones sobre las diversas decisiones de inversión y financiamiento, para posteriormente analizar los efectos de las diversas alternativas y tomar las decisiones más adecuadas.

Al confrontar lo postulado por ambos autores, se puede evidenciar una similitud de esencia en la conceptualización, donde ambos planteamientos toman en consideración la proyección como elemento fundamental de la planeación. En relación a las discrepancias entre ambas postulaciones, se observa que Kotler (2008), incluye un análisis económico-financiero para la alimentación de dicho plan.

Atendiendo a las consideraciones anteriormente planteadas, se puede decir que ésta responde a una proyección hacia el futuro de inversión y financiamiento, la cual se ve alimentada

por un análisis económico-financiero, y seguidamente evaluar los efectos de dichas proyecciones que permitan una toma de decisiones asertivas.

### **Programación**

Con el objeto de dar a conocer el elemento de programación dentro de una planificación financiera, Rivera (2012) lo define como un conjunto de medidas principalmente tomadas en los sectores monetario, fiscal, dirigidos a alcanzar ciertas metas económicas.

Por otro lado, Belch (2004) indica que esta última incluye las tareas de realizar un diagnóstico, establecer metas económicas, seleccionar los instrumentos de políticas y cuantificar los valores apropiados de esos instrumentos para lograr las metas propuestas.

Atendiendo a dichas consideraciones, se puede observar que lo postulado por ambos autores guarda relación estrecha, por cuanto que definen a la programación como políticas y medidas que se llevan a cabo para el alcance de una meta económica. No obstante, las tareas de realizar diagnóstico en la entidad, seleccionar los instrumentos de políticas y cuantificar los valores apropiados para los mencionados anteriormente, se ven reflejados únicamente en la definición propuesta por Rivera (2012).

Partiendo de las consideraciones anteriormente expuestas, la programación financiera está conformada por medidas y políticas, con generalidades de fines económicos, sobre las cuales se debe realizar un diagnóstico previo, para así determinar los instrumentos de políticas, así como también valorar dichos instrumentos, para la consecución de metas económicas propuestas.

### **Presupuestación**

Finalizando con los elementos de la planificación financiera, se encuentra la presupuestación, la cual es definida por Casado (2006), como el único procedimiento para calcular, con la necesaria antelación, el dinero efectivo que se necesitará para continuar con las actividades de la empresa. Asimismo, indica que gracias a su implementación se evitarán las expansiones imprudentes, permitiendo de igual forma fiscalizar y controlar adecuadamente los gastos.

Por su parte, Ferrell (2012) la define como una herramienta a través de la cual una organización define su estructura financiera. En otros términos, corresponde a la mezcla o combinación óptima de créditos de terceros y capital propio aportado por los accionistas, de

acuerdo con las necesidades referidas al capital de trabajo, origen y aplicación de fondos, flujos de cajas junto a los requerimientos de nuevos créditos tanto a corto, mediando como largo plazo, y por último, nuevas aportaciones de capital.

Confrontando lo planteado anteriormente por los autores citados, se observa que ambas postulaciones coinciden en la esencia del mismo, en cuanto a ser considerado como una herramienta o procedimiento necesario para determinar el origen de los fondos para satisfacer los requerimientos y necesidades de una organización. La combinación óptima de créditos y capital propio en consecución de las necesidades de capital de trabajo, flujos de cajas, créditos de terceros, entre otros.

En síntesis, la presupuestación financiera representa una herramienta fundamental para anticipar las necesidades de efectivo que permitan el normal desenvolvimiento de las actividades de una entidad, la cual es diseñada a través de una combinación óptima de créditos y capital propio, y destinada igualmente para ejercer funciones de fiscalización y control de los gastos que en su efecto incurren las organizaciones.

### **Administración de los activos corrientes**

La administración de los activos corrientes, tal como lo indica Ferrell (2002) se entiende como, las estrategias para administrar los mismos, con la finalidad de disminuir el monto del financiamiento necesario para apoyar este ciclo. Por otro lado, las organizaciones también deben administrar aquellas cuentas con una inversión representativa en activos corrientes como lo serían los inventarios y las cuentas por cobrar.

En este sentido, Casado (2006) expresan al capital neto de trabajo como el que se necesita en el corto plazo para el funcionamiento de un negocio, siendo involucradas las cuentas del activo, efectivo, inventario y cuentas por cobrar, en la administración del mismo. Además de describirlo, como su activo corriente menos su pasivo corriente.

Al comparar lo descrito por los autores anteriormente mencionados se puede observar que existe concordancia entre los postulados ya que indican, la importancia en administrar las cuentas relevantes del activo corriente como lo son el inventario y cuentas por cobrar.

A este respecto, se fijará posición con el autor Ferrell (2002) debido a una expresión más completa en relación a la administración de los activos corrientes haciendo referencia en las

estrategias importantes para administrar los mismos; enfocándose en las cuentas más importantes con una inversión bastante representativa tal como lo son el inventario y las cuentas por cobrar.

Como complemento, se puede decir que la administración de los activos corrientes debe estar conformada por las cuentas por cobrar, inventarios, efectivo, y valores negociables ya que estas cuentas son las que generan una mayor relevancia en cuanto a inversión. Asimismo, entendiéndose como la resta entre el activo corriente y el pasivo corriente.

### **Ciclo de conversión del efectivo**

El ciclo de conversión del efectivo, es definido por Koontz (2004) como una interpretación de gran importancia para la empresa con respecto a la administración financiera a corto plazo. Asimismo, es el tiempo en el que los recursos de la empresa permanecen inmovilizados el cual se calcula restando el periodo promedio de pago del ciclo operativo, el cual es el tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción hasta el cobro del efectivo de la venta del producto terminado y el periodo promedio de pago es el tiempo que se requiere para pagar las cuentas por pagar, medido en días.

Por otra parte, el ciclo de conversión del efectivo según Roberts (2007) comienza cuando se paga el inventario adquirido y termina cuando se cobra efectivo de las cuentas por cobrar. Igualmente, es el tiempo que transcurre entre el desembolso y la cobranza de efectivo; de esta manera puede concebirse como el ciclo operativo, menos, el periodo de cuentas por pagar, siendo este el tiempo en que la empresa puede retrasar el pago de la compra de diversos recursos como mano de obra y materia prima.

Partiendo de los supuestos anteriores, se puede observar que los autores poseen similitud con respecto a lo definido del ciclo de conversión del efectivo, ya que hacen hincapié de antemano en la fórmula de este, el cual se puede concebir como el ciclo operativo menos el periodo de cuentas por pagar.

Siguiendo, con el autor Koontz (2004) muestra una definición más completa, puesto a la comprensión del ciclo de conversión de efectivo, vale destacar que esta es de suma importancia para la administración financiera a corto plazo, de tal manera sin esa comprensión no es posible un buen entendimiento al momento de poner en marcha la fórmula mencionada anteriormente, por lo cual se tomará como base teórica lo postulado por el mismo, para el desarrollo de la presente investigación.



Sobre la base de las ideas expuestas, el ciclo de conversión del efectivo no es más que la planificación financiera a corto plazo, es el tiempo que transcurre desde que se compra el inventario hasta que se cobran las cuentas por cobrar, por esta razón, es de gran importancia para la empresa.

## **Metodología**

El tipo de investigación, tal como lo postula Arias (2006), señalan el grado de profundidad y el tipo del resultado al cual se pretende llegar al final del estudio. De igual manera indica que el tipo de investigación seleccionado debe estar en concordancia con el objetivo general más que por el área de conocimiento en el cual se desarrolla dicho estudio.

Atendiendo a lo planteado anteriormente, la presente investigación se cataloga como proyectiva o proyecto factible, debido a que se diseñó una propuesta de planificación financiera con la finalidad de resolver la problemática actual de la empresa objeto de estudio.

Asimismo, es de tipo descriptiva, debido a que se procede a descomponer en elementos y a identificar las características de la variable planificación financiera, a través de un cuestionario, lo cual permitió el estudio de la misma para ésta ser abordada en el desarrollo de la presente investigación.

La investigación de tipo proyectiva es definida por Balestrini (2016), como aquella que tiene por objetivo diseñar o crear propuestas con la finalidad de resolver determinadas situaciones. De igual forma, indica que los mencionados diseños o propuestas deben estar sustentados en un proceso de investigación.

Por otro lado, la presente investigación es catalogada de campo, debido a que la misma se realizó directamente en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno. En este sentido, se aplicó, dentro de las instalaciones de la empresa objeto de estudio, un instrumento de recolección de datos la población seleccionada, para que ésta suministre la información que se requiere para el desarrollo de este estudio.

## **Resultados**

Administrar sus activos corrientes centrándose principalmente en el ciclo de conversión del efectivo, se pudo observar, que la empresa determina el tiempo requerido para convertir su

inversión en efectivo comenzando en el momento en que se paga el inventario adquirido y terminando cuando se cobra el efectivo de las cuentas por cobrar.

En relación, a la administración de las cuentas por cobrar, FRANCOPLAST, C.A, tienen una duración promedio de tiempo de quince (15) días, cobrándose tan rápido como les sea posible, tomando en consideración una estrategia de cobro flexible, que ofrezca a sus clientes comodidades de pago, evitando así una disminución en el volumen de las ventas futuras, como consecuencia existe una administración parcial de los créditos para sus clientes.

Elaborar los planes de financiamiento a corto plazo de la empresa, proponen diseñar un presupuesto de efectivo a través de las proyecciones de entradas y desembolsos de efectivo para la misma, presentación de políticas de crédito a clientes, solicitar financiamiento externo a través de un préstamo bancario a corto plazo y crear una presentación de los estados financieros proforma, por otro lado se propone a los planes de financiamiento a largo plazo aplicar una política de pago de dividendos a los accionistas comunes, a su vez, proponer herramientas de análisis para la evaluación y selección de proyectos en la empresa

### **Referencias Bibliográficas**

- Arias, F. (2006). Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas: Consultores Asociados.
- Belch, G. y Belch, M. (2004). Publicidad y Promoción. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Casado, A. y Sellers, R. (2006). Dirección de Marketing: Teoría y Práctica. España: Editorial Club Universitario.
- Ferrell, O. y Hartline, M. (2012). Estrategia de Marketing. México: International Thompson Editores, S.A.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración: una perspectiva global. México: Editorial McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing. México: Editorial Pearson Educación.
- Matilla, K. (2009). Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas. España, Editorial UOC.
- Pride, W. y Ferrell, O. (2008). Marketing, conceptos y estrategias. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Rivera y López, (2012). Dirección de Marketing. Fundamentos y Aplicaciones. Madrid: ESIC Editorial.
- Roberts, J. (2007). La Empresa Moderna. España: Antoni Bosch Editor S.A.

# CONTRIBUCIONES PARAFISCALES COMO INVERSIÓN SOCIAL

Francisco Romero\* Caryuly Rosales \*\* Milagros Villasmil

9JJGH-120

## Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar las contribuciones parafiscales como inversión social, un aporte establecido por el Estado, considerando al empleado en esta relación como sujeto beneficiado. El tipo de investigación considerada documental descriptiva, el investigador busca encontrar las razones o causas de ciertos fenómenos. Considerándose este aporte un costo, traduciéndose posteriormente como una inversión, al momento de ser acreedor de los beneficios generando una mejor calidad de vida y bienestar social. Corresponde al Estado los pilares básicos del accionar para la seguridad social: salud, vivienda, educación, vejez, pensiones, entre otros, así como la cultura en generar acciones para asegurar su adecuada transmisión, mantenimiento y mejora continua, a través de los medios establecidos para tal fin como son las contribuciones parafiscales.

Palabras Clave: Contribuciones, parafiscales, inversión

## PARAFISCAL CONTRIBUTIONS AS A SOCIAL SECURITY INVESTMENT STRATEGY

### Abstract

The objective of the research is to analyze the parafiscal contributions as a social investment, a contribution established by the State, considering the employee in this relationship as the beneficiary subject. The type of research considered descriptive documentary, the researcher seeks to find the reasons or causes of certain phenomena. Considering this contribution a cost, later translated as an investment, at the time of being creditor of the benefits generating a better quality of life and social welfare. The State has the basic pillars of action for social security: health, housing, education, old age, pensions, among others, as well as the culture in generating actions to ensure its proper transmission, maintenance and continuous improvement, through the established means for this purpose, as are parafiscal contributions

Keywords: Contributions, parafiscal, investment

\*Vicerrector Administrativo. Maestría: Especialidad en Auditoría. Doctor en Ciencias Gerenciales Posdoctorado en Ciencias Administrativas. Fromero@ujgh.edu.ve UNIVERSIDAD DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ. Docente UJGH. Docente URBE.

\*\*Ingeniero en Computación, Abogada, Msc Telemática, Doctora en Educación, Doctorante Ciencias Políticas Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve.. Docente UJGH. URBE.

\*\*\*Licencia en Contaduría Pública. Maestría en Gerencia Tributaria. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Posdoctorado en Ciencias Administrativas.

## **Introducción**

Las contribuciones parafiscales reciben las más variadas nominaciones del derecho positivo, tales como tasas, contribuciones, aportes, cuotas, cotizaciones, derechos, cargas entre otras, para García (1999) la palabra parafiscalidad tuvo su origen en un documento oficial francés del año 1946, el Inventario de la situación financiera consignado por el Ministro Schuman, por tal motivo se llamó Inventario de Schuman. Por otra parte, son creadas por el Estado, no figuran en el presupuesto estatal, por cuya razón se deriva la expresión parafiscalidad, dando idea, al margen de la actividad estatal al tratarse de tributos establecidos a favor de entes públicos, económicos o sociales, para asegurar su financiación autónoma.

Seguidamente el cumplimiento de los fundamentos legales o tradiciones jurídicas establecidas en cada época determinaba el objetivo del espíritu de la ley, donde la parafiscalidad era concebida como práctica ajena a los tributos percibidos por el Estado. Sin embargo, en los cambios determinados en las doctrinas han llevado a las contribuciones parafiscales a constituirse como aportes garantizando un beneficio social.

Aunado a lo anteriormente, el mismo autor señala como característica de las contribuciones parafiscales su permanencia en el tiempo fortaleciendo su naturaleza, por esto no se incluye su producto en los presupuestos estatales, de la nación. Por otra parte no son recaudadas por los organismos específicamente fiscales del Estado, sino directamente en los entes recaudadores y administradores de fondos, presentando la propiedad de destinar los recursos a dar cumplimiento a lo establecido en la doctrina.

En razón de lo planteado se puede inferir que las contribuciones parafiscales representan para la empresa un aporte establecido por el Estado, por otra parte, el empleado considerado en esta relación como sujeto beneficiado, realiza un aporte. Considerándose este aporte un costo, traduciéndose posteriormente como una inversión, al momento de ser acreedor de los beneficios los cuales generan una mejor calidad de vida y bienestar social.

En este orden de ideas, las contribuciones parafiscales determinan una efectividad traducida en bienestar social cuando el Estado genera una inversión tangible en instalaciones, planes de salud, atención social. El Estado como ente garante de la seguridad social a través de las contribuciones recibidas por organismos públicos y privados dentro de los diferentes contextos donde se desarrolle la actividad de la empresa.

Por otra parte, el Estado como garante del bienestar social del individuo, responde a las necesidades de la sociedad a través de la realización de proyectos o programas ejecutados mediante las inversiones producto de las contribuciones, ofreciendo un beneficio futuro esperado a cambio de los aportes efectuados. El gobierno, las empresas, así como también los individuos son los principales participantes dentro del proceso de inversión. Cada uno actúa como proveedor o demandante de fondos. Actuación necesaria para el crecimiento de la economía, al mismo tiempo se puedan generar beneficios sociales los cuales serán dirigidos al bienestar público en la transformación de la sociedad o colectivo.

Sin embargo, en lo referente a las contribuciones parafiscales son consideradas como un gasto dentro de la estructura contable financiera de la empresa, las mismas se desprenden de flujos de efectivo considerados aportes parafiscales, los cuales no serán retribuida de manera directa, la empresa asume la obligación de convertirse en un ente intermediario entre el Estado y el individuo, este último incorporado al proceso productivo.

Por esta razón, el conocimiento del cumplimiento por parte de las empresas así como del individuo de las leyes fiscales, específicamente de las contribuciones parafiscales, generan un compromiso en relación al entendimiento del significado de la inversión. Representando para los individuos la garantía de obtener una mejor calidad de vida al recibir retribuciones permitiendo cubrir necesidades como vivienda, salud, seguridad, recibidas por parte del Estado proporcionando mejores condiciones de vida y bienestar social, siendo esto una obligación establecidas como principio.

Por esta razón, el conocimiento del cumplimiento por parte de las empresas así como del individuo de las leyes fiscales, específicamente de las contribuciones parafiscales, generan un compromiso en relación al entendimiento del significado de la inversión. Representando para los individuos la garantía de obtener una mejor calidad de vida al recibir retribuciones permitiendo cubrir necesidades como vivienda, salud, seguridad, recibidas por parte del Estado proporcionando mejores condiciones de vida y bienestar social, siendo esto una obligación establecidas como principio.

## **Fundamentación Teórica**

### **Contribuciones Parafiscales**

Según, Rodríguez (2012), refiere, que son pagos obligatorios, creados por el Estado en ejercicio

de su potestad tributaria, delegando su percepción a determinados organismos especiales con tales ingresos puedan dar cumplimiento a sus fines. Los cuales están contemplados en unas leyes, tales como: Ley del instituto nacional de cooperación educativa socialista, Ley del seguro social obligatorio, entre otros.

Por su parte Sanmiguel (2006), explica son exacciones exigidas por el Estado mediante ley, investido en su poder de imperio porque tienen el propósito de financiar una actividad estatal. Aunado a ello, refiere Villegas (2005), que son exacciones recabadas por ciertos entes públicos para asegurar su financiamiento autónomo, la cual está constituida por los aportes patronales y obreros en las cajas donde otorgan beneficios a trabajadores en relación de dependencia, aportes de empresarios a cajas para otorgar beneficios así como, aportes de trabajadores independientes, profesionales, entre otros.

Por otra parte, Molano (2005), define a las contribuciones parafiscales como gravámenes establecidos con carácter obligatorio por la ley, donde afectan a un determinado y único grupo social, beneficiarios del propio sector. La administración como ejecución de estos recursos se hará exclusivamente en la forma prevista en la ley creadas igualmente se destinarán solo al objeto previsto en ella.

En relación a lo antes mencionado se infiere que el proceso de las contribuciones parafiscales, se desarrolla en diferentes fases; En primer lugar, cuando se comienza a ejercer el plan de administración, se debe tener en cuenta el total y completo conocimiento sobre la empresa a trabajar, implica conocer las características de la compañía; la composición del capital; los productos comercializados por la misma o los servicios ofrecidos; las regulaciones de rentas exentas; la información presupuestada actual; transacciones con relacionados económicos de la empresa.

En segundo lugar, en este proceso se debe comprender la situación impositiva de los años sujetos a la revisión; de todas las declaraciones para lograr la determinación de las contingencias como el nivel correspondiente a la tributación. A su vez los procedimientos como los controles, útiles para identificar los riesgos de sanciones; el uso o la disposición de todos los saldos encontrados a favor de la empresa, suelen verse reflejados en las declaraciones. Una segunda fase de este proceso tiene también por tarea, identificar los factores resultantes de un mejoramiento o una oportunidad en cuanto al desarrollo de las actividades en la empresa.

El principio de generalidad establecido en el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece “toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuesto, tasa como contribuciones establecidas en la ley”.

En este contexto de acuerdo a Villegas (2005), es el Estado quien dicta los preceptos normativos básicos, cuyo fin es: a) regular la conducta social reciproca; b) contar con la coactividad suficiente para tales preceptos normativos sean respetados; c) limitar la propia acción gubernamental mediante las cartas fundamentales o constituciones.

Para velar por el cumplimiento de estos preceptos crea organismos de seguridad internas, por ultimo también el Estado organiza la administración de justicia para resolver las contiendas aplicando las penalidades correspondientes a la violaciones a la reglas de convivencias, en este sentido cabe mencionar lo establecido en el Código Orgánico Tributario (2014) en primera instancia, donde en su articulado señala el cumplimiento de deberes formales referidos a los impuestos así como también las contribuciones

### **Características de las contribuciones parafiscales**

Para el modelo del Código Tributario para América Latina (1967), las contribuciones parafiscales reúne indudablemente características propias de los impuestos, pero presentan propiedades que lo diferencian de ellos, dentro de estas características se encuentran, lo recaudado no se incluye en los presupuestos estatales, no son recaudados por la Administración Tributaria del Estado, y por ultimo no ingresan al tesoro nacional, sino directamente en los entes recaudadores y administradores de los fondos.

Por otro lado, para Rodríguez (2012), estas contribuciones ostentan gran relevancia para los Estados, y se caracterizan, porque su administración, recaudación, se destina a sectores fundamentales para la población como la salud, y la vivienda, entre otros. Por otra parte Posada (2008), explica que en las contribuciones parafiscales se pueden encontrar diversas características, las mismas se enmarca dentro del principio de legalidad contemplado en la Constitución en su artículo 317. Dentro de las características se pueden señalar las siguientes:

1. Son obligatorias porque se exigen, como todos los impuestos en ejercicio del poder coercitivo del Estado.
2. Gravan únicamente un grupo, gremio o sector económico que las tributa.
3. Se invierten únicamente en beneficio del grupo, gremio o sector económico que las tributa.
4. Son recursos públicos, que pertenecen al Estado, aunque están destinados a favorecer solamente al grupo, gremio o sector económico que las tributa.
5. El manejo, la administración y la ejecución de los recursos parafiscales pueden hacerse por

personas jurídicas de derecho privado, generalmente asociaciones gremiales, en virtud de contrato celebrado con la nación de conformidad con la ley que crea las contribuciones o por los órganos que conforman parte del presupuesto general de la nación.

En este sentido, las Características de las Contribuciones Parafiscales, fundamentada por las definiciones de los autores antes citados, en forma general responden a las condiciones gubernamentales referidos al Presupuesto no estatal, Recaudación por Institutos Autónomos y Administración Independiente, estando establecido en las leyes respectivas, fundamentadas en los procesos desarrollados para lograr los objetivos del Estado.

## **Inversión**

Para Gitman (2009), la inversión es esencialmente cualquier instrumento en el cual se depositan fondos con la expectativa de generar ingresos positivos y/o conserve o aumente su valor. Por su parte las retribuciones, o rendimientos, de la inversión se reciben en dos formas básicas, ingresos corrientes e incremento de valor. El dinero invertido en una cuenta de ahorro proporciona ingresos corrientes en la forma de pagos periódicos de intereses. Cuando se realiza una inversión, la organización en la que invierte, sea una empresa o una entidad gubernamental, ofreciendo un beneficio futuro esperado a cambio de usar sus fondos a partir de ese instante.

Por otra parte, para Gordon (2003), la inversión en su sentido más amplio, significa sacrificar dinero actual por dinero futuro. Por lo general, entran en juego dos atributos diferentes: tiempo así como el riesgo. El tiempo determina el plazo establecido para la recuperación de la inversión y el riesgo determinado como el factor de incertidumbre en la realización exitosa de la inversión.

Según Castro y Mokate (2005), la inversión, es establecer políticas en donde la entidad decisoria vele por el cumplimiento de unos objetivos determinados, por ejemplo la unidad familiar define sus inversiones en busca del bienestar actual y futuros de sus miembros. La sociedad anónima invierte de tal manera que maximiza sus ganancias y como consecuencias la de sus accionistas, así mismo el Estado busca invertir el dinero público de tal manera que se haga un aporte al cumplimiento de los objetivos socioeconómicos que a la vez busca mejorar el bienestar de la sociedad.

En este mismo orden de ideas, el término de inversión está referido a la acción en la cual se coloca unos excedentes de dinero a la generación de un rendimiento o beneficio, pudiendo ser monetario o no, en un plazo determinado, la inversión representa un mecanismo de crecimiento



social en razón del desarrollo de proyectos a través de los recursos generados por los diferentes organismo recaudadores.

### **Objetivos de la Seguridad Social**

Según Herrera (2006), objetivo es la categoría donde se refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo establecido a lograr, transformando el objeto se soluciona el problema. El objetivo expresa los límites del problema orientando el desarrollo de la investigación al precisar qué se pretende.

Considerando lo anterior la Seguridad Social, tiene como objetivo proteger o salvaguardar a los habitantes del país, de las eventuales enfermedades como las acciones, sean o no de trabajo, despido, desempleo, maternidad, incapacidad temporal también parcial, invalidez, vejez, cualquier otro riesgo puede ser objeto de prevención social; así obligaciones derivadas de la vida familiar las necesidades de vivienda, recreación para todo ser humano.

Por otro lado, Beltran (2011) expresa parece pertinente decir que existe una tensión entre el principio de libertad de mercado y los derechos sociales porque éstos finalmente lo que pretenden es reducir el protagonismo y la importancia del mercado en la satisfacción de las necesidades básicas. Por tanto, una sociedad que reconozca y proteja de forma efectiva estos derechos es aquella en la que se excluya de la libertad de mercado determinados bienes primarios y básicos y determinadas oportunidades.

De lo anterior se puede entender a Pernía, (2009) en su opinión donde debe decirse que con la entrada en vigencia de la Constitución en el año 1999, toda persona tiene derecho a la seguridad social independientemente de su capacidad económica para contribuir a su financiamiento, el Estado tiene la obligación de garantizar la efectividad del derecho a la seguridad social, mediante la creación de un sistema de seguridad social, regulado por una Ley orgánica especial: la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

En tal sentido la seguridad social, debe velar en las personas que se encuentren en la imposibilidad sea temporal o permanente, obtengan un ingreso o asumir la responsabilidades financieras excepcionales, puedan seguir satisfaciendo sus necesidades, proporcionándoles, a tal efecto recursos financieros o determinados servicios.

Según los autores citados, se señala el objetivo como la razón de ser en la realización de una acción, en el caso específico de la investigación está referido el objetivo al logro en la realización

de las mejores prácticas en cuanto al proceso de las contribuciones parafiscales así como al traslado de los fondos al Estado como ente regulador, de igual forma la retribución de los beneficios para la sociedad.

### **Protección del Individuo**

En relación a este punto, la protección social considerada como bienestar social representa el conjunto de cosas para vivir bien, es posible atender la Protección del individuo, bien sea a través del conjunto de instrumentos utilizados por el Estado con objetivo de promover mejoras. En este mismo orden de ideas, Berboza (2003) define la protección del individuo como el conjunto de acciones que realiza el individuo o los entes gubernamentales para darle mejores condiciones para vivir bien. Tomando por válida esta visión, el bienestar social puede ser entendido como el estado en el cual la sociedad, no solamente una parte de ésta, consigue satisfacer todas sus necesidades fundamentales de forma perdurable.

La Seguridad Social otorga un conjunto de beneficios o prestaciones, tanto en dinero, como en servicios en especie. Los Regímenes de Seguridad Social en general, en sus orígenes, estuvieron dirigidos a atender riesgos como enfermedades también accidentes. Sin embargo la evolución como la conformación de sistemas completos de Seguridad Social ha dado lugar a la incorporación de otros eventos así como necesidades con lo cual se ha ampliado la protección que esta brinda al individuo.

Para Quiroga (2003), la Protección del individuo debe incluir las siguientes funciones:

- Enfermedad y atención sanitaria: actividades relacionadas al mantenimiento de la salud también al tratamiento de enfermedades.
- Invalidez: prestaciones de mantenimiento de la renta y las ayudas en efectivos o en servicios relacionados a atención de las personas con disminución de sus capacidades físicas o psíquicas.
- Vejez: prestaciones de jubilación y ayudas dinerarias o en servicios relacionados con la vejez.
- Supervivencia: incluye las prestaciones por viudedad, orfandad y las ayudas en efectivo o en servicios relacionados con la muerte de un miembro de la familia.
- Familia e hijos: prestaciones en efectivo o servicios de atención al embarazo, nacimiento, adopción y maternidad.

- Paro: mantenimiento de una renta mínima para los parados y servicios relacionados con la situación de paro.
- Vivienda: financiación de la vivienda.
- Exclusión social no clasificada en otros apartados: mantenimiento de renta y otros servicios relacionados con la lucha contra la exclusión social.

## **Protección Familiar**

La exposición de motivos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Capítulo V de los Derechos Sociales así como de las Familias nos indica “(...) La corresponsabilidad entre sociedad y Estado, el sentido de progresividad de los derechos, la indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos constituyen una herramienta doctrinaria donde define una nueva relación de derechos y obligaciones entre sujetos como participante solidariamente en la construcción de una sociedad democrática, participativa, protagónica.

Es así entonces, la protección a la familia esta descrita en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en los siguientes términos. **Artículo 75:** El Estado protegerá a las familias como asociación natural de la sociedad como el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas. Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos como deberes, la solidaridad, el esfuerzo común, la comprensión mutua también el respeto recíproco entre sus integrantes. El Estado garantizará protección a la madre, al padre o a quienes ejerzan la jefatura de la familia. Además, la Constitución de la República, otorga una protección especial tanto a la madre como al padre sin discriminación de ningún tipo.

Por su parte Ceballos (2014), define a la protección familiar, como todas las prestaciones, cualquiera que sea la rama en la que se integren, cuya concesión este subordinada a un dato familiar como son por ejemplo seguro de viudez, rentas de accidentes de trabajo indemnizaciones diarias por enfermedad, mejoramiento de diversas prestaciones en el seguro de vejez entre otros.

En este mismo orden, Vallejo (2002), establece que son un conjunto de actividades asistenciales que pretenden favorecer a los individuos, a las familias así como a otros grupos de la sociedad, donde por causas diversas se encuentran en situaciones especiales, además de conseguir una mejor adaptación entre los medios y condiciones de vida, necesidades así como problemas diarios.

## **Sistema de previsión Social**

Para Moya (2006). Comprende o agrupa varios Regímenes Prestacionales se integran entre sí a la vez son independientes a su finalidad es atender las contingencias amparadas en el sistema de seguridad social, se entiende por contingencias: Aquellas vinculadas con el derecho a la salud las prestaciones por maternidad, paternidad, enfermedades, así como los accidentes cualquiera sea su origen, magnitud como duración, discapacidad, necesidades especiales, pérdida involuntaria del empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda y hábitat, recreación, cargas derivadas de la vida familiar para cualquier otra circunstancia susceptible de previsión social determinadas en la ley.

En otro orden de ideas, Ugalde (2005), lo Social se ejerce sobre las personas, los grupos en las comunidades dando lugar con ello a sus tres grandes ramas o especialidades, tradicionalmente han venido siendo consideradas como sus métodos primarios o básicos, a saber: En efecto, desde el punto de vista epistemológico, lo Social estudia, investiga para hacer progresar la actividad de ayuda técnicas organizadas, ejercida sobre las personas, los grupos como las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización, el mejor funcionamiento social, su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos como externos.

Para Parra (1983), lo define como la totalidad de personas con diferentes poderes y factores estructurales culturales, físicos, entre otros que, en situación de carencia como situados en un medio influyente, están interrelacionados hacia la consecución de fines más o menos comunes en función de las relaciones de poder entre las personas.

## **Metodología**

La investigación se encuentra influenciada bajo el paradigma positivista, el cual según Hurtado y Toro (2007), se conocen por estar basados en la observación, descripción, explicación para reducir la realidad a aspectos cuantificables. Se centra en la búsqueda de respuestas. Por tanto, el paradigma centra su análisis en la estadística, la inducción y deducción. Asimismo, señala Cerda (2007), el positivismo rechaza cualquier tipo de tendencia buscando conocimientos por medio de especulaciones rechazando todo aquello que no esté sujeto a la comprobación.

La investigación es cuantitativa - positivista, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), en relación a lo antes mencionado se puede inferir, el tipo de investigación se considera

documental explicativa, en este sentido el investigador busca encontrar las razones o causas de ciertos fenómenos. Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno bajo qué condiciones se da éste, o por qué se relacionan dos o más variables. Además, proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al cual hacen referencia.

Del mismo modo, se enmarcó dentro de la diseño de campo, al respecto Kerlinger y Lee (2002) señalan, el investigador en un estudio de campo busca primero una situación social o institucional, después estudiar las relaciones entre las actitudes, valores, percepciones también las conductas de individuos como los grupos en dichas situaciones.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (2003), refieren a los estudios de campo como aquellos donde los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se denominan datos primarios, permitiendo cerciorarse de las verdaderas condiciones en los cuales se ha obtenido la información, lo cual facilita su revisión, modificación e incluso permite la estructuración del análisis de los datos para su confrontación e inferencias.

## **Conclusiones**

Corresponde al Estado los pilares básicos del accionar para la seguridad social: salud, vivienda, educación, vejez, pensiones, entre otros, así como la cultura en generar acciones para asegurar su adecuada transmisión, mantenimiento y mejora continua, a través de los medios establecidos para tal fin como son las contribuciones parafiscales al igual que los organismos autónomos administradores; razón por la cual requieren leyes y régimen especiales donde están asentadas, para atender las demandas del entorno considerando sus elementos diferenciadores.

Se determina en consecuencia que, la gestión del Estado, es importante para la sociedad para su desempeño por cuanto le permite brindar beneficios sociales e estimular su proceso de satisfacción y seguridad, orientando sus acciones, recursos, capacidades para desarrollar o diseñar la filosofía de protección social contemplada como derechos humanos. La extensión de la seguridad social al trabajador por parte del Estado garantiza a la población calidad de vida, por lo tanto, una población objetivo al pensar en políticas sociales para ampliar la protección social, según Méndez (2006).

La capacidad de crear, formar e iniciar proyectos sociales a través de identificación de situaciones particulares presentes en los diferentes grupos sociales, analizando factores exógenos,

como económicos, sociales, ambientales y políticos; así como factores endógenos como capacidad en recursos humanos, físicos y financieros ofreciendo alternativas de mejoramiento en la calidad de vida por medio de las recaudaciones impuestas por el Estado como son las contribuciones parafiscales, donde son administradas por organismos autónomos.

## Referencias bibliográficas

- Berboza, M. (2003). **Bienestar en la economía mundial**. Madrid. España.
- Beltran, R. (2011). **Seguridad y derechos inciertos**. Prensas de la Universidad de Zaragoza. España.
- Castro, R. y Mokate, K. (2005). **Evaluación económica y social de proyectos de inversión**. Ediciones Uniandes. Bogotá Colombia.
- Ceballos, O. (2014) **La familia y la seguridad social**. Editorial dakinson. Cantabria. España.
- Cerda H. (2007). **Como elaborar proyectos**. Editorial Magisterio. ISBN: 9789582000240. Bogotá. Colombia.
- García, C. (1999). **Derecho Tributario**, t. I, Buenos Aires, Ediciones Depalma, 2ª ed.
- Gitman, L. (2009). **Fundamentos de inversiones**, décima edición. Pearson educación, México..
- Gordon, A. (2003). **Fundamentos de Inversiones**. Pearson Educación.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). **Metodología de la investigación**. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, E. (2006). **La investigación en ciencias sociales holística**. Episteme: Venezuela.
- Hurtado, I y Toro, J. (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de cambio**. Los Libros de El Universal.
- Kerlinger, F. y Lee H. (2002). **Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales**. México: McGraw-Hill.
- Méndez, C. (2006). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**, Edt Mc Graw-Hill interamericana, tercera edición, Colombia.
- Molano, R. (2005). **Transformación de la función administrativa: evolución de la administración**. Facultad de economía. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Moya, E. (2006). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Mobil Libros. Caracas
- Parra, F. (1983). **Elementos para una teoría formal del sistema social: una orientación crítica**. Editorial LEGIS Bogotá.
- Pernía, H. (2009) **Sistema de seguridad Social Venezolano con especial énfasis en el régimen prestacional de salud y seguridad en el trabajo**. Revista Derecho del Trabajo N° 7. Barquisimeto. Fundación Universitas de Estudios Jurídicos.
- Posada, M. (2008). **Financiamiento de los agricultores al desarrollo tecnológico**. Editorial Universidad del Rosario Bogotá Colombia.
- Quiroga, A. (2003). **La protección social en España y su desconvergencia con la Unión Europea**. Sistema: Revista de ciencias sociales, n° 177: 3-37.
- Rodríguez, R. y Pineda, M. (2012). **La experiencia de investigar. Recomendaciones precisas para realizar una investigación y no morir en el intento**. Tercera edición. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Sanmiguel, E. (2006). **Diccionario de Derecho Tributario**. Lizca Libros. Valencia.
- Tamayo, M. y Tamayo (2003). **Metodología de la Investigación**, México: McGraw-Hill

Editores.

Vallejo, G. (2002). **La Familia y Su Protección en España**, Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid España.

Villegas, H. (2005). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario**. Argentina. Editorial Astrea.

Ugalde, H. (2005). **Las reformas de Salud en América Latina: una visión crítica a través de dos estudios de caso**, Revista Panamericana de Salud Pública, Vol.17, N°3. Instituto Nacional de Estadísticas, 2007.

### **Leyes consultadas**

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), publicada en gaceta oficial 36.860.

Código Tributario para América Latina (1967)

Código Orgánico Tributario (2014), Numero Extraordinario 6152 de la República Bolivariana de Venezuela. Noviembre de 2014.

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 1.**

**ÁREA DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLÓGICA E  
INNOVACIÓN PARA EL  
DESARROLLO**



# REGULACIÓN DE LAS REDES SOCIALES EN VENEZUELA

9JJGH-117

Caryuly Rosales

Anyi Mata

## Resumen

El objetivo de este estudio fue Analizar la regulación de las redes sociales, según lo establecido en la normativa legal vigente, utilizando la fundamentación teórica dispuesta en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Código Civil de Venezuela (1982), Ley especial contra los delitos informáticos (2001) y autores como Alsina (1963), Henríquez (2005), Rengel (1999), Goldstein (2005), entre otros. El tipo de investigación documental, la oblación constituida por la doctrina, leyes y jurisprudencias resaltantes para la investigación. Se utilizó por técnica de observación la revisión y análisis de fuentes documentales. Concluyendo, en Venezuela en la legislación venezolana en relación a las redes sociales, destaca la violación de la privacidad de la data o información de carácter personal

**Palabras clave:** redes sociales, regulación, telecomunicaciones

## REGULATION OF THE SOCIAL NETWORKS IN VENEZUELA

### Abstract

The objective of this study was to analyze the regulation of social networks, according to the established legal regulations, using the theoretical foundation established in the National Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela (1999), Civil Code of Venezuela (1982), Special law against computer crimes (2001) and authors such as Alsina (1963), Henríquez (2005), Rengel (1999), Goldstein (2005), among others. The type of documentary research, the oblation constituted by the doctrine, laws and case law relevant to the investigation. The review and analysis of documentary sources was used by observation technique. Concluding, in Venezuela in the Venezuelan legislation in relation to social networks, it highlights the violation of the privacy of the data or personal information

Key words: social networks, regulation, telecommunications

\*Ingeniero en Computación, Abogada, Msc Telemática, Doctora en Educación, Doctorante Ciencias Políticas  
Caryuly.rosales@ujgh.edu.ve.. Docente UJGH. URBE

\*\*Abogada URBE

## **Introducción**

El incremento y la masificación de las tecnologías a lo largo de la historia y evolución ha generado diversas formas de comunicación, señal de humo, lenguaje de señas, correo postal, telefonía, y hoy la difusión masiva de redes computacionales, cada uno en pro de la satisfacción a los usuarios, todo ello asociado a los medios y canales para la transmisión de datos e información.

No obstante el incremento de accesibilidad y conectividad permitió la inserción en el mercado crear la necesidad de comunicarse de manera inmediata, sin límite de tiempo, espacio, lugar, dispositivo, y/o variedad de aplicaciones que brinden operatividad al usuario para conectarse por medio de una red abierta, con distintos propósitos y fines, considerándose para amistades, trabajo, entretenimiento, juegos, u otros

Las denominadas redes sociales, fueron creadas y proliferándose a cualquier espacio de realidad tecnología, sin embargo, surge la duda que estándares legales son vigentes a nivel internacional o particular de cada legislación para regular no solo la conectividad, sino el contenido, usuarios con acceso y permisología para estar inmersos en enlazar a diversos usuarios sin importar el lugar donde se encuentren.

Lo novedoso de las redes sociales no estaría orientado a la conectividad, esta puede estar instalada en cualquier equipo tecnológico, entiéndase computadoras personales, portátil, tablas o teléfonos; ni la aplicación a utilizar, llamase twitter, Facebook, instagram, u otros; porque cualesquiera permiten las comunicaciones a distancia no sólo texto, sonidos, imágenes y videos; de modo que la información tiene más posibilidades de ser transmitida sin importar como estar conectados y comunicados.

Ahora bien, la sociedad adoptó rápidamente estas nuevas tecnologías y formas de entenderse, sin evaluar o incluso preocuparse que consecuencias se generan, en consecuente, su masificación ha preocupado al sistema jurídico para revisar su legislación, no por el hecho de conferir o vulnerar el derecho a la comunicación a través de cualquier medio, sino como se establece la regulación ante el uso de las aplicaciones que brindan este derecho, partiendo por la certeza y seguridad de con quien se está comunicando, y, que información se está alojando.

En tal sentido, la modalidad para estar conectados y comunicados no es cuestionada, esta fundamentado en el principio jurídico de la autonomía de la voluntad, el usuario es quien tiene la libertad de aceptar o no y las vías de materializarlos; no obstante, persisten dudas sobre aspectos una contratación electrónica para uso de las redes sociales, o la regulación de ellas, el usuario ha

dado un consentimiento válido de utilizar las redes sociales, cómo y cuándo se consolidó, se creó algún tipo de contrato entre el usuario y el proveedor de servicio de la red social, cuando hasta se desconoce su propietario.

Si el Derecho continúa siendo una forma de regular conductas humanas, el Estado en sus instituciones se ha preocupado de regular más allá de los cambios tecnológicos, es preciso revisar si las normas jurídicas vigentes en materia de derecho informático evalúa los contratos para esta nueva forma de operar, o simplemente la legislación venezolana adhiere el derecho informático a las demás ramas del derecho por no existir una regulación clara, para el uso de las redes sociales debe existir un contrato electrónico que trascienda finalmente en la formación y perfeccionamiento en el sentido de su validez y cumplimiento de sus efectos jurídicos por la vulneración de los derechos y los deberes generados por las redes sociales

En otro orden de ideas, las redes sociales consisten en servicios prestados a través de internet que permiten a los usuarios generar un perfil público, en el que plasma datos personales e información propia del usuario, disponiendo herramientas que permiten interactuar con el resto de usuarios afines o no al perfil publicado, estos nuevos servicios se configuran poderosos canales de comunicación e interacción con el objetivo de alcanzar el mayor número de usuarios que utilicen el medio online para convocar actos y acciones que tengan efectos en el mundo offline.

Ahora bien, una de las problemáticas jurídicas que se plantea existe el verdadero consentimiento del usuario al aceptar las cláusulas en el momento del registro para usar la red social al cual se suscribe, pues la mayoría de los usuarios no suelen leer detenidamente los términos y condiciones expuestos en la aplicación del sitio web. Empero, no se trata de discriminar ni restarle validez al consentimiento del usuario es perfectamente válido, sino de plantear un debido consentimiento informado en la manifestación de su voluntad al hacer “click” en “Acepto”, o tildar la casilla de aceptación.

En tal sentido se considera necesario determinar las implicaciones jurídicas de las redes sociales a través de la normativa vigente análoga a la materia, así como, los estudios realizados por doctrinarios versados y sentencias referidas a los temas que guardan relación con el objeto del presente análisis.

## **1. Fundamentación teórica**

Las buenas prácticas en el uso de las redes sociales puede enmarcar una declaración de principios de convivencia, conducta y preceptos operativos para reconocer los derechos y compromisos de los distintos sectores de la sociedad venezolana. En los últimos años, el marco regulatorio para el sector de las telecomunicaciones en Venezuela sufrió una serie de cambios, reformas legales como la Ley de Telecomunicaciones (2011). Con respecto a esta ley, expresa que los servicios de telecomunicaciones son de interés público, significa que están sujetos a restricciones por razones de interés público establecidas por la Constitución, las leyes.

Aunado a esto, se toma en consideración que los usuarios utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC), para comunicarse, buscar información, enviar y recibir contenidos, socializar, almacenar videos/fotos y realizar transacciones. Para Gallego (04/11/16), las redes sociales son un conjunto de individuos que se encuentran relacionados entre sí. En el ámbito de la informática, hacen alusión al sitio web que estas personas utilizan para generar su perfil, compartir información, colaborar en la generación de contenidos y participar en movimientos sociales. Las relaciones de los usuarios pueden ser de muy diversa índole, y van desde los negocios hasta la amistad.

### **Tipos de redes sociales**

Las redes sociales se pueden clasificar de muchas formas, aunque la tipología más simple es la que las divide en función de los usuarios. Al respecto, Melo (04/11/16), explica son relaciones que se van estableciendo entre los individuos, por afinidad en intereses políticos, sociales, económicos o culturales, o por buscar soluciones a circunstancias que los afectan. Existen dos tipos de redes sociales la de identidad y correspondencia.

- Redes de identidad: para Melo (04/11/16), se constituyen alrededor de un sentimiento de identificación entre los individuos que la integran. En términos generales la forma de organización por excelencia de las tribus urbanas, así como de las demás redes sociales, es el colectivo, una organización horizontal totalmente opuesta a la organización jerarquizada y vertical.

- Redes de correspondencia: se conforman por un problema o situación específica que une a las personas, poco a poco, hasta constituir una red. Se caracterizan porque en ellas los actores no

se identifican entre sí, ni por edad, ni por sexo, ni por raza, pero se deben encontrar intereses comunes.

Por su parte, Pérez (04/11/16), establece que para comprender la nueva realidad social se debe conocer a profundidad los diferentes tipos de redes sociales, presentada a continuación: por su público, objetivo y temática.

- Las redes sociales horizontales, dirigidas a todo tipo de usuario y sin una temática definida. Se basan en una estructura de celdillas permitiendo la entrada y participación libre y genérica sin un fin definido, distinto del de generar masa.

- Las redes sociales verticales, concebidas sobre la base de un eje temático agregador. Su objetivo es el de congregar en torno a una temática definida a un colectivo concreto. En función de su especialización puede clasificarse a su vez en: redes sociales verticales profesionales, de ocio y mixtas.

Por el sujeto principal de la relación;

- Las relaciones humanas, centran su atención en fomentar las relaciones entre personas uniendo individuos según su perfil social y en función de sus gustos, aficiones, lugares de trabajo, viajes y actividades.

- Las redes sociales de contenido; esta se desarrolla uniendo perfiles a través de contenido publicado, los objetivos que posee el usuario o los archivos que se encuentran en su ordenador.

- Las redes sociales de inertes; conforman un sector novedoso entre las redes sociales. Su objeto es unir marcas, automóviles y lugares.

Por su localización geográfica;

- Las redes sociales sedentarias, este tipo de red social muta e función de las relaciones entre personas, los contenidos compartidos o los eventos creados.

- Las redes sociales nómadas, a las características propias de las redes sedentarias se le suma a un nuevo factor de mutación o desarrollo basado en la localización geográfica del sujeto. Este tipo de redes se componen y recomponen a tenor de los sujetos que hallen geográficamente cerca del lugar en el que se encuentra el usuario, los lugares que haya visitado o aquellos a los que tenga previsto acudir.

Para Rojas (04/11/16), el tipo de redes más habitual de aplicaciones sociales es la que se establece en función de cuál sea la tecnología utilizada. Entre ellas se destacan: los buzones de correo para enviar mensajes entre miembros, los foros temáticos a los que solo pueden acceder

los miembros registrados, la búsqueda de personas con las que se puede tener una cierta filiación, y la organización de eventos físicos a los que solo puedan asistir los miembros.

### **Naturaleza jurídica**

Abordando la naturaleza legal de los servicios de las redes sociales, el momento en que el oferente del servicio de red social y el usuario convienen en comenzar la relación contractual a través de la manifestación de sus respectivas voluntades. Por otro lado, González (04/11/16), establece que los contratos por adhesión son aquellos en los cuales el contenido contractual ha sido determinado con prelación, por uno solo de los contratantes, al que se deberá adherir el co-contratante que desee formalizar la relación jurídica obligatoria.

En palabras de Chen (04/11/16), el consumidor no puede modificar el texto del contrato, el mismo esta previamente definido y diseñado por el proveedor, el consumidor simplemente lo acepta con todas las condiciones establecidas en él o no lo acepta, no tiene posibilidades de proponer cambios en el texto.

En la mayoría de los casos el contrato informático, según Vega (04/11/16), se caracteriza por ser un contrato de adhesión, habida cuenta que es evidente que las cláusulas predispuestas tendrán su origen en la imposición de una de las partes, en el marco de la actividad profesional o empresarial, y habrán sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos, porque no tendrá el carácter de condiciones generales de la contratación.

### **Características de los contratos informáticos de redes sociales**

Los contratos informáticos como tal, con una tipicidad única y propia no existen, han de encuadrarse dentro de la teoría general de los contratos. Sin embargo, los contratos informáticos, señala Villalobos (04/11/16), presenta las siguientes características:

- Son contratos innominados o atípicos: es aquel para el que la ley no tiene previsto un nombre específico, debido a que sus características no se encuentran reguladas por ella.
- Contrato bilateral, es el acuerdo de voluntades que da nacimiento a obligaciones para ambas partes.
- Contrato oneroso: es aquél en el que existen beneficios y gravámenes recíprocos, en éste hay un sacrificio equivalente que realizan las partes (equivalencia en las prestaciones recíprocas).

- Contrato conmutativo, es aquel contrato en el cual las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde el momento que se celebra el acto jurídico.

- Contrato de tracto sucesivo: es aquel en que el cumplimiento de las prestaciones se realiza en un periodo determinado, por deseo de las partes se puede extender para satisfacer sus necesidades primordiales.

- Contrato principal, es aquel que existe por sí mismo, en tanto que los accesorios son los que dependen de un contrato principal. Los accesorios siguen la suerte de lo principal porque la nulidad o la inexistencia de los primeros originan a su vez, la nulidad o la inexistencia del contrato accesorio.

- Contrato de adhesión, es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, con lo cual la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.

Aunado a ello, el Código Civil Venezolano (2009), establece mediante los artículos 1.133 hasta el 1.137, que un contrato es unilateral, cuando una sola de las partes se obliga; y bilateral cuando se obligan recíprocamente, así como es a título oneroso, cuando cada una de las partes trata de procurarse una ventaja mediante un equivalente, es a título gratuito o de beneficencia cuando una de las partes trata de procurar una ventaja a la otra sin equivalente, además es aleatorio, debido a que ambos contratantes o para uno de ellos.

Dentro de este marco, Téllez (04/11/16), señala que entre las principales características de este contrato, se tiene que son bilaterales, onerosos, conmutativos y formales o consensuales según acuerden las partes; es menester enunciar que en el llamado contrato de prestación de servicios informáticos hay una categoría que se refiere a la utilidad o provecho que se obtiene de la relación de acciones o actos concretos de personas físicas o morales que coadyuvan de manera directa o indirecta al manejo de la información estando su aplicación relacionada con la estructuración y composición de datos.

En la Legislación Venezolana hay formalidades y principios que rigen la celebración de contratos entre los interesados, donde se estipulan las cláusulas y exigencias que cada uno desea alcanzar con la realización del mismo. Cuando se apertura una cuenta desde las tecnologías de información en cualquier red social como facebook, instangram, snapchat, twitter, hotmail se acepta un contrato con los proveedores de servicios de estos programas.

Estas redes sociales tienen su propio contrato ante la protección a la propiedad privada, del acceso indebido o sabotaje a su sistema protegido, de la falsificación, la imitación de la información, la oferta engañosa, entre otros, generados por usuarios con intención de alterar o violar la confidencialidad de los datos. Asimismo, estos contratos tienen el propósito de brindar una seguridad jurídica por parte de los proveedores de servicios con sus clientes.

Sin lugar a dudas, la tecnología y la informática han vuelto tan natural la globalización, por ejemplo, se puede instantáneamente informarse de todo lo que está sucediendo en el mundo en forma simultánea a los hechos, hoy estas redes sociales son el centro de comunicación social de punta. En tal sentido, los medios informáticos y electrónicos pueden servir para realizar diferentes actividades, como almacenar información, comunicarse en cuestión de segundos y últimamente celebrar millones de contratos.

Uno de los aspectos relevantes en los contratos electrónicos a través de las redes sociales se evidencia por medio del comercio electrónico, para C. Soto (04/11/16), comercio electrónico o e-commerce, es el conjunto de transacciones comerciales que se realizan virtualmente por medio de la red de redes, es decir, el internet. En forma mucho más amplia, el comercio electrónico, es el conjunto de transacciones comerciales y financieras realizadas por medios electrónicos, incluyendo texto, sonido e imagen.

En un sistema global que se esté utilizando redes informáticas y en particular Internet, permite crear un mercado electrónico con la disponibilidad en línea de todo tipo de productos, servicios, tecnologías y bienes que incluye todas las operaciones necesarias para concretar operaciones de compra y venta, matching, negociación, información de referencia comercial, intercambio de documentos, acceso a la información de servicios de apoyo (aranceles, seguros, transportes, entre otros).

Considerándose al respecto Brizzio (04/11/16), argumenta que el contrato informático es aquél que tiene por objeto bienes o servicios informáticos. La autora precisa que los bienes informáticos son los elementos materiales que componen al hardware, su unidad de procesamiento, los periféricos, y todos los otros equipos que componen el soporte físico del elemento informático, aunado a los bienes inmateriales que proporcionan las órdenes, los datos, los procedimientos y las instrucciones en el procesamiento automático de la información.

Para que las personas intercambien o adquieran bienes y servicios, en general, realicen transacciones comerciales en forma lícita, como la compra de un CD, libro, periódico, automóvil,



minerales, cobre, frutas, entre otros, necesitan de un instrumento legal que se encuentre regulado por el ordenamiento jurídico, que los obligue y que, en caso de incumplimiento de una parte contratante, la otra pueda solicitar su cumplimiento, la resolución del contrato o la indemnización por los daños sufridos, por lo tanto, este instrumento no es otro que el contrato electrónico.

## **2. Metodología**

Es de tipo documental, orientada en la recopilación de información a través de leyes, doctrinas, jurisprudencias y documentos subsistentes de internet al tema de estudio tal como lo manifiesta Arias (2005); argumentándose sobre las redes sociales, por otro lado, Fundinaga (2006), Fernández (2001), Villalobos (2013), Primera (2004), y otros autores que aportan información significativa para la investigación.

Paella y Martins (2010, p. 90), este tipo de investigación se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Se realiza la indagación sobre un tema en documentos escritos u orales. La población del estudio utilizada es documental fundamentándose en información bibliográfica en doctrinas legales y doctrinales; entre las que se citan la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), y leyes como el Código Civil Venezolano (2009), Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (2001), Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011), entre otros que sirven de apoyo para el desarrollo del estudio

## **3. Resultados**

La aparición de las nuevas tecnologías de la información y comunicación se plantearon muchas inquietudes en el campo del derecho, entre ellos la contratación masiva, a través de estos medios supuso para algunos el replanteamiento de los postulados clásicos del derecho contractual privado, por el vacío legal de esta regulación por medio de los medios electrónicos, como se evidencia para esta investigación en las redes sociales.

Sin embargo, el tiempo ha demostrado que las principales vicisitudes de esta nueva forma de contratación son superables por mecanismos que le han dado seguridad y certeza a los contratos celebrados por medios electrónicos en el ámbito sustancial y procesal, así como la regulación de los mecanismos a través de los cuales se ha pretendido resolver tales inconvenientes.

En cuanto a la regulación administrativa para los contratos informáticos Venezuela está provista de una serie de organismos que buscan regular y proteger esta institución, a tal efecto, se refiere la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, responsable de la regulación administrativa en la que existe una Providencia Administrativa (2014), que tiene por objeto establecer las condiciones generales en cuales deben cumplir los operadores de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, en la elaboración de los modelos de contratos de adhesión utilizados en la contratación de los servicios que ofrecen los operadores de servicio, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011), sus reglamentos y demás normativa aplicable.

Dicha providencia administrativa, estipula en su artículo 6, la celebración de contratos que en Venezuela se debe regir por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011), a la normativa especial aplicable utilizando los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones autorizados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la regulación administrativa de la celebración de contratos electrónicos la regula el Estado, de conformidad con las leyes concernientes para evitar el mal uso de fondos y recursos del Estado que puedan estar involucrados en dichas negociaciones.

En cuestión de la Providencia Administrativa antes mencionada, en su artículo 7°:

Los contratos de servicios de telecomunicaciones podrán ser celebrados utilizando medios físicos o electrónicos, sin perjuicio de disposiciones establecidas en otras normativas para determinados servicios. En todo caso, de utilizarse medios electrónicos, el contrato de servicios de telecomunicaciones debe cumplir las disposiciones previstas en las leyes especiales sobre la materia y demás normativa aplicable.

En relación a este artículo la legislación regula el desarrollo de los contratos a través de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011), y su providencia administrativa, en Venezuela la celebración de contratos por medios electrónicos no tiene contenido legal expreso, no tiene demanda ni litigio, pero otra forma el Estado prevé normas de solución a los posibles conflictos que se puedan suscitar en el transcurso de la realización de transacciones de este tipo, tipificando o complementando en leyes conexas argumentos para tratar la materia.

En relación a la administración pública del Estado, la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP-2014), tipifica en relación a las novedades tecnológicas en su artículo 11, trata de

los mecanismos tecnológicos, en las que los órganos y entes de la administración pública que deberán utilizar tecnologías que desarrolle la ciencia, como los medios electrónicos y telemáticos, que influyan en la organización y funcionamiento de los mismos, en relación con las personas.

Referida a la misma norma, en su artículo 151, LOAP (2014), estipula la incorporación de las nuevas tecnologías referente a los órganos y entes de la Administración Pública que podrán incorporar tecnologías y emplear cualquier medio electrónico, óptico o telemático para el cumplimiento de sus fines.

Continuando con el tema, la Ley de Simplificación de los Trámites Administrativos (2014), en su artículo 44, avoca a los sistemas de información y transmisión electrónica de datos tratando de integrar un mandato legal de incorporar sistemas de información y transmisión electrónica de datos disponible para el personal asignado a los mismos. Deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos con el objeto que las personas interesadas envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública.

El control administrativo que ejerce el Estado en referencia a los contratos informáticos y los proveedores de servicios que tratan relación entre sí, con particulares o empresas es general, aunque no haya una ley específica y exista un organismo del Estado para regular los contratos informáticos a través de las redes sociales, el Estado debe supervisar y controlar por medio de sus sistema jurídico e instituciones la regulación de estos, en relación se implantaría una organización estructurada para el uso y disfrute de las redes sociales y los contratos informáticos donde se impartan límites, deberes y derechos.

### **Regulación de protección social**

Según promedios internacionales (04/11/16), desde hace mucho tiempo el uso del internet ha causado un avance enorme en la sociedad. A diario más personas se suman a descubrir y utilizar esta banda ancha que proporciona diversa información y contiene programación que es atractivo para la humanidad. Entre esa programación existente, se encuentran las redes sociales que han causado un auge en los últimos años en el mundo entero, hablando de la accesibilidad, comodidad para la comunicación, de todas las herramientas que estas suelen contener.

Existe una gran variedad de redes sociales, cada día más modernas y con mayor utilidad para los usuarios que disfrutan o pertenecen a ellas. Pero, no todo lo que acarrea el uso de estos programas de fácil acceso para la comunidad es bueno, hay problemas latentes de seguridad, de

vulnerabilidad de información personal y bancaria, que preocupan a la comunidad virtual en general. La protección social se basa en índices que se manejan en los usuarios los proveedores para alcanzar el equilibrio entre ambos, la satisfacción del buen producto.

### **Regulación de protección especial**

En los últimos tiempos, los servicios de redes sociales han experimentado gran auge entre el público, estos servicios ofrecen medios de interacción basados en perfiles personales que generan sus propios usuarios registrados, lo que ha propiciado un nivel sin precedentes de divulgación de información de carácter personal de las personas interesados y de terceros.

Aunque los servicios de redes sociales aportan un amplio abanico de oportunidades de comunicación, intercambio en tiempo real de todo tipo de información, la utilización de estos servicios puede plantear riesgos para la privacidad de sus usuarios y de terceras personas, los datos personales relativos a las personas son accesibles de forma pública y global, incluidas enormes cantidades de fotografías y vídeos digitales, sin perjuicio de las distintas actividades delictivas que se pueden llevar a cabo usando estas redes como medios para la comisión de ilícitos; delitos Informáticos, Delitos contra el Honor, contra la propiedad intelectual, industrial, entre otros.

Al iniciar en una nueva red social aceptando los términos y condiciones expuestos por el proveedor de servicio, los usuarios crean un perfil donde establecen una imagen principal, en algunos imagen secundaria, un nombre de usuario que puede ser un seudónimo o su nombre de pila, agrega información personal de las cosas que le gustan y las que quiere conocer permite la apertura de un portal en una red social.

Cuando el perfil esta creado, el usuario debe saber el uso que le da al mismo, debido a que el perfil se presta para muchas cosas, son vistos por infinidades de personas depende de la privacidad que el usuario desee, o un perfil falso.

Cuestiones como la privacidad y el definir sus gustos son condiciones del usuario y su libre albedrío personal, en esta decisión radica la problemática social que se engloba hasta este punto, puesto que en relación a esto pueden existir delitos contra la persona que atentan su integridad moral y muchas veces hasta física, porque no está claro y regulado las condiciones y usos por medio de un contrato informático.

En este sentido, las redes sociales son un ámbito susceptible en donde se pueden cometer gran cantidad de infracciones. Simplemente si se piensa que una persona pública puede insertar una fotografía, distribuir por toda la red de usuarios, llegando a contactos o publicaciones no deseadas por el usuario, está preocupando no para quienes con su consentimiento lo efectúan sino el conocimiento del contrato electrónico que han aceptado en el momento de crear su cuenta, o publicar información de otros.

Para González (2009, p. 136), el derecho a la intimidad tiene por objeto la protección de la esfera más íntima de la persona, se encuentra estrechamente ligado a la protección de la dignidad del individuo. Por ejemplo mencionando en derecho comparado la protección de la intimidad se volcó específicamente al Código Civil Argentino (2015), en su artículo 1071, agregado por la ley 21.173, en la siguiente forma:

El que arbitrariamente se entrometiere en la vida ajena publicando retratos, difundiendo correspondencia, mortificando a otro en sus costumbres o sentimientos, o perturbando de cualquier modo su intimidad, y el hecho no fuere un delito penal, será obligado a cesar en tales actividades, si antes no hubieren cesado, y a pagar una indemnización que fijará equitativamente el juez, de acuerdo con las circunstancias; además, podrá éste, a pedido del agraviado, ordenar la publicación de la sentencia en un diario o periódico del lugar, si esta medida fuese procedente para una adecuada reparación.

Es el derecho que tiene toda persona a que sea respetada su vida privada y familiar, derecho que se mantienen en el ordenamiento jurídico venezolano, desde la Constitución hasta cada una de las normativas vigentes, continuando en este sentido, la legislación venezolana en fin de proteger a la integridad humana ha creado organismos que se encargan de brindar seguridad electrónica a través de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (suscerte), su función es controlar el uso electrónico con base a la integridad moral y personal de los usuarios para evitar los abusos referente a esto y los delitos cometidos que atenten contra sí mismos o sus similares.

La protección social se delimita a velar principalmente por la integridad de los usuarios, sus similares y con esto buscar la armonía general y publica de todos los que manejan el internet y las redes sociales, las mismas son un auge mundial que tiene gran repercusión en la actualidad tanto a nivel comercial como en las relaciones inter-personales.

Para Burgueño (2009, p. 303), las redes son formas de interacción social definidas como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Consisten en un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas que se organizan para potenciar sus recursos.

Las llamadas redes sociales consisten en servicios prestados a través de Internet que permiten a los usuarios generar un perfil público, plasmar datos personales e información de uno mismo, disponiendo de herramientas que permiten interactuar con el resto de usuarios afines o no al perfil publicado. El modelo de crecimiento de estas plataformas se basa fundamentalmente en un proceso viral, en el que un número inicial de participantes, mediante el envío de invitaciones a través de correos a sus conocidos, ofrece la posibilidad de unirse al sitio web.

El primer sitio de redes sociales reconocibles puesto en marcha en 1997 – SixDegrees.com permitía a los usuarios crear perfiles, lista de amigos y amigos de sus amigos. De 1997 a 2001, AsianAvenue, Blackplanet y MiGente permitían a los usuarios crear relaciones personales y profesionales, creando perfiles que permiten a los usuarios identificar amigos en sus redes sin pedir la aprobación de esas conexiones.

Se puede afirmar que crecimiento de las redes sociales en internet ha sido exponencial a partir de la etapa de la Web 2.0, donde el usuario de internet dejó de ser un simple observador y consumidor de contenidos a un verdadero generador de los mismos.

Según Ed. Universidad (1984, p. 237), si se analiza la relación jurídica obligacional que surge de la prestación del servicio entre la empresa titular del sitio web y el usuario, se está claramente ante un contrato por adhesión. El precitado autor sigue manifestando que los contratos por adhesión son aquellos en los cuales el contenido contractual ha sido determinado con prelación, por uno solo de los contratantes, al que se deberá adherir el co-contratante que desee formalizar la relación jurídica obligatoria.

En el contrato de adhesión las cláusulas están dispuestas por uno solo de los futuros contratantes de manera que el otro no puede modificarlos o hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas. El contrato de adhesión envuelve un consentimiento sin deliberaciones previas al aceptarse una fórmula pre establecida.

El usuario al realizar el proceso de registración en cualquier sitio web que preste este tipo de servicios, tales como Facebook, instagram, snapchat, whatsapp, Outlook, twitter, Skype, entre

otros, debe obligatoriamente aceptar y prestar conformidad a los términos y condiciones del sitio y políticas de privacidad impuestas unilateralmente. En este orden, nuevamente Ed. Universidad (1984, p. 237), manifiesta que la naturaleza jurídica del contrato que rige la relación, llamados comúnmente “Términos de Uso” (Terms of Service), “Términos y condiciones”, Políticas de Privacidad (PrivacyPolicy), es la de un contrato por adhesión.

Una de las problemáticas jurídicas que se plantea de acuerdo a la existencia y creación de estos contratos en Internet, lo es en torno al verdadero consentimiento informado del usuario al aceptar las cláusulas en el momento de la registración, la mayoría de los usuarios no suelen leer detenidamente los términos y condiciones del sitio web.

Según lo expresa el Dr. Lorenzetti (04/11/16), la regla es la disminución de la información que se obtiene para actuar, derivada de su alto costo marginal y de oportunidad; disminuye la racionalidad y aumenta la fe en los sistemas complejos, distantes, abstractos, que llega a ser casi religiosa. El acto de relacionamiento con el sistema se automatiza, se simplifica de modo que el sujeto que lo celebra no tiene conciencia de sus efectos jurídicos.

No se trata de discriminar ni restarle validez al consentimiento del usuario expresado por medios electrónicos, es perfectamente válido, sino de plantear la problemática típica de los contratos por adhesión llevada al ámbito de internet en relación a la información necesaria que debe tener el usuario a fin de actuar con un debido consentimiento informado en la manifestación de su voluntad al hacer “click” en “Acepto”, o tildar la casilla de aceptación.

Una de las formas más utilizadas es prever la inclusión de las condiciones generales de contratación en el mismo proceso de registración, de manera tal que sea ineludible su exposición clara al usuario para su lectura y conformidad, no mediante un link al final de la página, es decir que el sitio web requiera que el usuario indefectiblemente tenga que hacer un scroll down (bajar la barra lateral del navegador hasta el final) a fin de que recién en ese acto aparezca el botón o la casilla de acepto o estoy de acuerdo, para recién luego quedar habilitado el siguiente paso en la registración.

Al respecto es muy interesante presentar un fallo de la jurisprudencia Argentina (2009), al definir una postura referente a la oferta, venta y aceptación de compra de viajes de turismo por medio de internet, determinando que un simple link en la página web del vendedor, no garantiza que el consumidor se haya informado previamente de las condiciones generales de contratación al realizar la compra.

En el mencionado fallo se reconoce que los contratos por escritos en estas situaciones han quedado en muchos casos en desuso por el avance de la tecnología, contemplando las nuevas modalidades de contratación vía Internet, se entiende que tiene que haber un consentimiento previo y fehaciente por parte de los usuarios de las condiciones generales de contratación.

Esta prórroga de competencia jurisdiccional puede resultar inaccesible para el contratante débil (el usuario), que por lo general en virtud de la excesiva onerosidad devengada a partir de la distancia, derivada de litigar en una jurisdicción distinta a la natural, vuelve ilusoria cualquier pretensión de hacer valer sus derechos.

En relación a lo antes expuesto, en Venezuela la legislación se encuentra en un vacío legal en relación a la jurisdicción Argentina y similares, debido a que estas reconocen la figura de una nueva modalidad contractual on line, una modalidad de aceptación tácita no convencional pero con la misma validez y efectividad que la se expresa con una firma física en un contrato común.

En la legislación Argentina y Colombiana, entre otros países, siendo oportuno el derecho comparado en esta investigación, se estipulan cláusulas viables de regulación para los contratos informáticos emitidos por los proveedores de servicios de las redes sociales al momento de crear una cuenta en las diferentes redes sociales y aceptar las condiciones impuestas por el creador del programa para manejar sus términos y condiciones de uso. Avance que Venezuela no tiene en referencia a estos contratos, debido a que todavía no reconoce formalmente en ninguna ley los contratos informáticos y su regulación.

## Referencias bibliográficas

- Alipso.com. **Informe Sobre Contratos Informáticos.** Disponible en: [http://www.alipso.com/monografias/2279\\_contratosinformaticos](http://www.alipso.com/monografias/2279_contratosinformaticos). (Consulta: 2016, Noviembre 04).
- Alsina, H. (1963). **Tratado Teórico Práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial.** Ediar Editores. Buenos Aires.
- ALTMARK, Daniel Ricardo y Eduardo Molina Quiroga (1998). **Informática y Derecho Aportes de Doctrina Internacional.** Ediciones Depalma. Volumen 6. Buenos Aires-Argentina.
- Arias, F. (1999). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Episteme. 3ra Edición. Caracas-Venezuela.
- Azpilcueta, T. (1987). **Derecho Informático.** Editorial Abeledo-Perrot. Buenos Aires-Argentina.
- Bodington, M. (2011). **Metodología de la investigación Jurídica.** Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), en conjunto con el Fondo Editorial de la Casa de Estudios. Zulia-Venezuela.
- Cabanellas, G. (2001). **Diccionario Jurídico Elemental.** Editorial Heliasta. Argentina.
- Código Civil (1982).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982.
- Constitución de la república bolivariana de Venezuela (1999).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 36.860 del 30 de diciembre de 1999. Caracas.
- Contrato electrónico. Disponible: <http://www.iberfinanzas.com/index.php/C/contrato-electronico.html>. (Consulta: 2016, Junio 16).



- Contrato electrónico. Disponible:  
[http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=143&Itemid=27](http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=143&Itemid=27)  
. (Consulta: 2016, Noviembre 16).
- Correa, C; Batto, H; Czar de Zalduendo, S; Nazar Espeche, F. (1987). **Derecho Informático**. Ed. Depalma, Buenos Aires.
- Cuenca, H. (1965). **Derecho Procesal Civil**. Ediciones de la Biblioteca. Caracas-Venezuela.
- Fumis, F. (1998). **Informática y Derecho de Daños**. En: **Boletín Hispanoamericano de Informática y Derecho**. Año I - N° 3 Agosto 1998. Boletín 1.3.
- Goldstein, M. (2005). **Derecho de Autor y Sociedad de la Información**. Ediciones La Rocca. Primera Edición. Buenos Aires-Argentina.
- Henríquez, R. (2005). **Instituciones de Derecho Procesal Civil**. Ediciones Liber. Caracas-Venezuela.
- Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (2001)**. Gaceta Oficial 37.313 del 30 de octubre de 2001. Caracas Venezuela.
- Loredó, A. (2005). **Contratos informáticos y telemáticos y su regulación en la ley mexicana en el entorno del comercio electrónico**. Disponible en:  
<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=216>. (Consulta: 2016, Noviembre 02).
- Ossorio, M. (2010). **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales**. Argentina.
- Real Academia (2014). **Diccionario**. Trigésima Segunda Edición. España.
- Rengel, A. (1997). **Manual de Derecho Procesal Civil Venezolano**. Editorial Arte. Caracas-Venezuela.
- Rico, M. (2007). **Derecho de las Nuevas Tecnologías**. Ediciones La Roca. Buenos Aires-Argentina.
- Rubiel, J. **Contrato de Adhesión**. Disponible en:  
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revdpriv/cont/22/dtr/dtr4.pdf>. (Consulta: 2016, Noviembre 24).
- Tamayo, M. (2009). **Diccionario de Investigación Científica**. Limusa: México.

# LA TECNOLOGÍA CONTAMINANTE DEL SIGLO XXI EN AMÉRICA LATINA

Kelibel Pinto\* Leilany Bermudez\*\* Dayli Quiva\*\*\*

9JJGH-19

## Resumen

En el siglo XXI los equipos electrónicos ha aumentado desmesuradamente en América Latina, se cree que se han producido más de un billón de computadoras desde su creación, en el 2015 esta cifra fue duplicada por ende ha aumentado los residuos tecnológicos, mejor conocidos como basura tecnológica, convirtiéndose en un problema bastante notorio para la región. Los constantes avances tecnológicos están ocasionando daños al ecosistema, debido a la incorrecta disposición final de los desechos que estos generan en su afán de satisfacer la gran demanda que presenta América Latina como consecuencia del consumismo tecnológico teniendo este como objeto principal. La metodología implantada según autores Bernal (2006), Arias, (2012) y Jeffries, (2007). Este artículo está realizado bajo el método documental.

**Palabras clave:** Ambiente, residuos y tecnología

## POLLUTING TECHNOLOGY OF XXI CENTURY IN AMERICA LATINA

### Abstract

In the twenty-first century electronic equipment has increased enormously in Latin America, it is believed that there have been more than a trillion computers since its inception in 2015 this figure was doubled therefore has increased technological waste, better known as technological waste, becoming a rather notorious problem for the region. The constant technological advances are causing damages to the ecosystem, due to the final disposal of the wastes that they generate in their eagerness to satisfy the great demand that presents Latin America as a consequence of the technological consumerism having this as main object. The methodology implemented according to authors Bernal (2006), Arias, (2012) and Jeffries, (2007). This article is made under the documentary method

**Keywords:** Environment, waste and technology

\* Maestrante en el Programa de Maestrias (URBE).Ing. Civil (UNEFA). Correo: pintopolanco@gmail.com

\*\* Maestrante en el Programa de Maestrias (URBE).Ing. Industrial (URBE). Correo: leilanybermudezreyes20c@gmail.com

\*\*\*Doctor en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciado en química (LUZ). Profesor en la Cátedra de Educación Ambiental en la UJGH. PEII Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: dquiva@ujgh.edu.ve

## **Introducción**

Hablar de tecnología contaminante puede resultar relativamente difícil cuando se imagina enfrentándose al mundo porque el desafío de lograr un modelo de desarrollo comprensivo y ambientalmente sostenible, exige en profundidad examinar los estilos de desarrollo del siglo XXI. Desde la prehistorias la humanidad ha buscado de una manera u otra buscar soluciones para simplificar todo lo que giraba en su entorno, estos fueron innovando para pasar de una rueda cuadrada a lo que hoy en día conocemos como una redonda, en esa era y con pocos recursos también se aplicaba la tecnología y se innovaba, al pasar años se ha visto como se ha evolucionado, como las grandes industrias han hecho que la humanidad sea dependiente de la innovación tecnológica para simplificar la vida cotidiana de cada uno de estos, pero que consecuencias trae la constante innovación y creación de nueva tecnologías.

Ahora bien una de estas consecuencias es el creciente aumento del consumo desmedido de artefactos tecnológicos, de aquí la necesidad de estudiar el comportamiento de la sociedad a la hora de adquirir una nueva tecnología, el cual tiene como objeto principal de este artículo crear conciencia en la región de América Latina sobre los desechos tecnológicos, como hacer para desecharlos correctamente y no hacer de este un problema para el medio ambiente. Estudios muestran en la región de América Latina la sociedad no tiene el suficiente conocimiento sobre temas de reciclaje tecnológico. La humanidad como se sabe tiene la necesidad de tener buena calidad de vida, y a su vez buena calidad ambiental, pero se vive en un mundo en el cual la calidad ambiental se coloca de un lado, en la mayoría de la población sabe cuál es el último teléfono.

Y la última tecnología que este tiene pero al preguntarle cómo se recicla una batería de un control de televisión este no sabe, de esto se crea objeto principal de este artículo el cual es informar la situación actual de América Latina, como reciclar para que los artefactos tecnológicos no dañen el medio ambiente una vez desechados.

## **Fundamentación Teórica.**

La Sociedad de la Información se ha respaldado en los dispositivos electrónicos, principalmente los computadores. Estos han sido los aparatos que nos han proporcionado

instrumentos y servicios útiles para el hogar, el trabajo y los estudios. Son estas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que definen los nuevos indicadores de desarrollo en nuestros países y en las que se albergan las expectativas y requerimientos para el avance del desarrollo social y económico de la sociedad. El tema de los residuos electrónicos (RE) es nuevo en Latinoamérica; por ende, para su desarrollo exige nuevos escenarios, compromisos y condiciones normativas, así como un orden social sostenido en la responsabilidad y compromiso de los actores involucrados y de toda la sociedad. **(Günther Cyranek y Uca Silva).**

## **Tecnología**

El concepto de tecnología tal y como lo conocemos en la actualidad comenzó a establecerse a finales del siglo XVIII. En 1777, un profesor de economía de la Universidad de Gotinga (Alemania) llamado Johann Beckmann publicó “Instrucción sobre tecnología” en el que la describe como “una curiosa unión de una rica sabiduría y un conocimiento técnico.” En esta primera definición moderna se unen dos conceptos. Por un lado, el conocimiento científico, y por otro las habilidades técnicas.

Según la Real Academia Española de la Lengua, la tecnología se define como:

“Conjunto de conocimientos propios de un oficio o arte industrial.”

“Conjunto de instrumentos y procesos industriales de un determinado sector o producto.”

Tecnología: “Se puede definir como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos o procesos para producirlos”. **Sánchez (2012)**

También aquí se hace referencia a conocimientos y a técnicas asociadas a los procesos industriales. El ámbito científico-técnico es el más considerado actualmente, como el tecnológico. Pero sólo cuando se le añaden a éste los ámbitos que hacen referencia a la actividad económica y social, y al mundo cultural, llegamos a la definición de Tecnología en su sentido más amplio.

## **Basura Tecnológica**

La basura tecnológica corresponde a todos aquellos productos eléctricos o electrónicos que han sido desechados o descartados, tales como: ordenadores, teléfonos móviles, televisores, electrodomésticos, entre otros. Se considera residuo electrónico (RE) “todo aparato que utiliza un suministro de energía eléctrica y que ha llegado al fin de su vida útil” (OCDE 2001). Aunque los RE incluyan una amplia y creciente gama de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE), en Latinoamérica, un computador tiene un promedio de vida de alrededor de seis años. En el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) realizada en Ginebra (2003) y Túnez (2005), los participantes definieron estrategias y medidas para promover el desarrollo internacional mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Basándose en los compromisos acordados en esta cumbre, la UNESCO fortalece la construcción de sociedades del conocimiento que se apoyan en cuatro pilares: el acceso libre a la información y al conocimiento, la libertad de expresión, el respeto de la diversidad cultural y lingüística y la educación de calidad para todos. Las sociedades del conocimiento son comunidades de valores caracterizadas por la inclusión, la equidad, la accesibilidad, la participación y el pluralismo.

La UNESCO reconoce las oportunidades que brindan las TIC para mejorar la calidad de la educación, facilitar el acceso universal a la información y contribuir de esta manera a la creación de sociedades del conocimiento. Por tal motivo, la UNESCO apoya a los países en la región América Latina que trabajan para reducir la brecha digital. Sin embargo, la reducción de la brecha digital, a través de la promoción del uso de las TIC como herramientas del desarrollo, implica un crecimiento de residuos electrónicos al final de la vida útil de los equipos, cuyas implicaciones para el medio ambiente se deben tomar en cuenta. Las cantidades de equipos electrónicos, incluyendo computadoras, monitores, impresoras y celulares, están creciendo de manera exponencial desde las dos últimas décadas. Desde el lanzamiento de la primera computadora personal en 1981 hasta el año 2008 se han producido un billón de computadoras.

A pesar de los beneficios innegables de las TIC, no se debe olvidar la contaminación medioambiental que puede causar. Si no se dispone de una estrategia de gestión sustentable de residuos electrónicos, el aumento de producción de TIC implica consecuencias graves para el medio ambiente. Al final del ciclo de su vida útil muchas computadoras y celulares terminan en la basura común intoxicando los terrenos alrededor de los vertederos donde son depositados. Sustancias químicas y metales pesados como berilio, cromo, cadmio, arsénico, selenio, antimonio, mercurio y plomo contenidos en aparatos eléctricos y/o electrónicos son altamente peligrosos y necesitan un depósito especial para no contaminar e intoxicar el medio ambiente. Por consiguiente, la recolección y el tratamiento sustentable de los equipamientos electrónicos en desuso son indispensables.

Por otra parte, los equipos electrónicos contienen hasta 17 metales preciosos incluyendo oro, plata y cobre, los cuales siguen teniendo un valor económico significativo cuando los aparatos caen en desuso. Si bien el reciclaje de los residuos electrónicos es considerado como un ámbito de negocio lucrativo, en muchos países faltan tanto reglamentaciones específicas como iniciativas empresariales. El reacondicionamiento y el reciclaje de residuos electrónicos son dejados al sector informal, lo que expone a miles de recicladores a graves riesgos de salud por falta de conocimiento de los peligros causados por la incineración abierta de desechos, entre otros tratamientos. La UNESCO considera los residuos electrónicos como un desafío de las sociedades de la información y del conocimiento y estimula iniciativas para lograr su gestión sustentable, la cual representa tanto una obligación como una oportunidad.

Con este fin el Sector Comunicación e Información de la Sede de la UNESCO en París conjuntamente con la Agencia para el Medio Ambiente y la Gestión de Energía (ADEME) de Francia publicó una guía para empresarios sobre el reciclaje de computadoras dirigiéndose a pequeñas y medianas empresas en mercados emergentes (*The Entrepreneur's Guide to Computer Recycling - Basics for starting up a computer recycling business in emerging markets*, 2008).

Principalmente estimula a los productores y distribuidores a que se hagan cargo del reciclaje de los equipos electrónicos. Sin embargo, en casos donde este procedimiento no es viable, pueden establecerse oportunidades para pequeñas y medianas empresas. Un estudio publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) (*Recycling –*

from Ewaste to Resources) señala el valor monetario que se pierde por falta de un reciclaje efectivo de residuos electrónicos. Según el informe de PNUMA, 15% de la producción mundial de cobalto, 13% de la producción de paladio así como 3% de la extracción de oro y plata son procesados cada año en computadoras y celulares. En el año 2008 los componentes de oro, plata, cobre, paladio y cobalto procesados en las computadoras vendidas tenían un valor de 3,7 billones de dólares.

Bajo estas consideraciones, PNUMA define como objetivos principales del reciclaje de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE):

Tratar las fracciones peligrosas de manera ambientalmente segura,  
Maximizar la recuperación del material valioso,  
Crear modelos de negocio eco-eficientes y sostenibles,  
Tener en cuenta el impacto social y el contexto local.

Puesto que grandes cantidades de aparatos electrónicos son abandonados por defectos menores o sin defecto alguno, el potencial social de reacondicionamiento de equipos en desuso es igualmente enorme. La gestión sustentable de los equipos electrónicos incluye varios pasos según su utilidad. En casos que permiten un reacondicionamiento, los pasos a seguir son: recolección, clasificación, desmontaje, análisis, procesamiento mecánico, reacondicionamiento, remontaje y distribución a los beneficiarios. Al final de su vida útil los procesos de reciclaje incluyen: el desmontaje, la separación de componentes, el procesamiento de materias reciclables en plantas de reciclaje, así como el procesamiento final y depósito de sustancias peligrosas. Las asociaciones público-privadas son indispensables para garantizar soluciones sustentables y eficaces para la gestión de los residuos electrónicos.

**(Jorge Grandi Representante de la UNESCO ante el MERCOSUR, Director de la Oficina Regional de Ciencia de la UNESCO para América Latina y el Caribe Montevideo, septiembre 2010)**

### **Desarrollo sustentable**

Proceso de cambio continuo y equitativo para lograr el máximo bienestar social, mediante el cual se procura el desarrollo integral, con fundamento en medidas apropiadas para la conservación de los recursos naturales y el equilibrio ecológico, satisfaciendo las necesidades

de las generaciones presentes sin comprometer las generaciones futuras. (**Ley Orgánica del Ambiente, 2006**). La globalización ha agregado una nueva dimensión a estos problemas. La rápida integración de mercados, la movilidad del capital y el aumento en las corrientes de inversión en todo el mundo han creado nuevos problemas y nuevas oportunidades para alcanzar el desarrollo sostenible.

### **Consumismo**

Unas de las mayores causas a nivel mundial de la contaminación tecnológica es el consumismo, ya que las tecnologías lo permiten, por tener la flexibilidad de renovación, la aparición de nuevas tecnologías es en cuestión de muy poco tiempo, eso da como consecuencia que las personas quieran renovar sus productos que en ocasiones vienen adquiriendo. La sociedad en la que vivimos se basa mucho en "Status" o dicho explícitamente, ¿En el que dirán los demás? Eso conlleva a la causa que los productos "viejos" y que generalmente aun funcionan, sean "tirados" a la basura, cambiamos objetos en excelente estado, funcionales y todavía con una larga vida útil, por el simple hecho, de que acaba de salir al mercado la versión superior a la nuestra y como lo mencionamos, nuestro "Status" no puede verse afectado por tener un objeto "viejo".

El problema de la contaminación por los desechos tecnológicos es fundamentalmente por la falta de conocimientos y el manejo inadecuado que los seres humanos han tenido con los aparatos tecnológicos, pues carecen de falta de pertenencias con su entorno, están en un mundo que solo interesa el desarrollo de nuevas innovaciones, pero quien no se preocupa por la calidad de vida que pueda tener a largo plazo si se sigue creciendo los problemas en el medio ambiente. Se debe reconocer que existen problemas muy graves debido a usos incorrectos, inapropiados o simplemente sin control, de determinados desarrollos tecnológicos, pero creemos que la responsabilidad no es de la tecnología, sino más bien de quienes, en un desmedido afán de comodidad, de lucro, de poder, utilizan los recursos tecnológicos sin analizar previamente las consecuencias ecológicas, sociales y humanas que su uso y abuso pueden acarrear.



## **Implicaciones Ambientales**

Existen diversos daños para la salud y el medio ambiente generado por varios de los elementos contaminantes presentes en los desechos electrónicos, en especial el mercurio, el plomo y el cadmio. Colocar este tipo de residuos en la basura, o dejarlos en manos de cartoneros, es poner en riesgo la salud de las personas y del ambiente, debido a que contienen componentes peligrosos como el plomo en tubos de rayos catódicos y las soldaduras, arsénico en los tubos de rayos catódicos más antiguos, trióxido de antimonio retardantes de fuego, entre otros.

Mientras el celular, el monitor y el televisor estén en su casa no generan riesgos de contaminación. Pero cuando se mezclan con el resto de la basura y se rompen, esos metales tóxicos se desprenden y pueden resultar mortales, mucho disponen de algún ordenador en casa y en el trabajo. Aunque la vida útil de estos equipos se estima en diez años, al cabo de unos tres o cuatro ya han quedado obsoletos debido a los requerimientos de los nuevos programas y las nuevas versiones de los sistemas operativos. Adquirir un nuevo equipo informático es tan barato que abandonamos o almacenamos un ordenador cuando todavía no ha llegado al final de su vida útil, para comprar otro nuevo, desconociendo el enorme coste ecológico que comporta tanto la producción como el vertido de ordenadores.

## **Las iniciativas sobre residuos electrónicos en Latinoamérica**

No hay país en Latinoamérica que tenga un sistema de gestión de residuos electrónico de forma integral. En la mayoría de los casos, los que se han hecho cargo de los RE son los proyectos de reacondicionamiento que promueven su reusó. También, los sectores informales que han extendido su recolección de residuos sólidos a RE, principalmente de los desechos domiciliarios. Está emergiendo una industria de reciclaje que, al no existir procesos tecnológicos refinados que permitan la recuperación de metales de alto valor como los residuos electrónicos.

Las particularidades del proceso de reciclaje en Latinoamérica La indefinición sobre las posibilidades de rentabilidad, la imprecisión sobre las responsabilidades de los actores involucrados, la ausencia de criterios definidos de control sobre el correcto destino de los elementos tóxicos y la dependencia de la rentabilidad en la recuperación de los metales de

mayor valor en los mercados internacionales, son los elementos que complejizan las condiciones de negocio en Latinoamérica y por ende, el retraso de la creación de un sistema de gestión de los equipos electrónicos. Un desafío en la región es que, desde los intereses económicos, se instale una excesiva fragmentación de estos procesos de gestión e ingrese a participar un gran número de personas de manera informal, con el riesgo que ellos recojan solamente lo de valor y no se preocupen del buen tratamiento de los restantes materiales. Desarrollar un sistema de gestión específico para este tipo de aparatos, acompañado por un marco legal que resguarde procesos sustentables, responsables y ambientalmente seguros, es indispensable. La expresa delimitación de normas y reglamentos necesarios de las condiciones de disposición, de recolección, de almacenamiento, de recuperación, de disposición final y de fiscalización, serían cruciales de definir.

En Latinoamérica, desde hace aproximadamente cinco años, se están llevando a cabo las gestiones para lograr obtener un buen sistema de gestión de RE. A través de la creación de un comité técnico nacional, Costa Rica ha sido uno de los países pioneros en desarrollar una propuesta de reglamento para la gestión de este tipo de residuos que se incorpora en un Proyecto de Ley de Gestión Integral de Residuos, presentado por un Comité Mixto-Grupo Redactor, San José (2007).

Sin embargo, hasta el momento esta propuesta se encuentra en calidad de pendiente. Asimismo se han presentado proyectos normativos en Colombia y Argentina que están siendo analizados por las correspondientes autoridades. Ambas propuestas ofrecen las bases mínimas para lograr una protección ambiental en la materia de RAEE y tienen como principal objetivo obtener un sistema específico para dicha corriente. Ellos siguen el modelo europeo y se definen en el principio de REP. Los países mencionados, en conjunto con Chile y Perú, han iniciado otras iniciativas, que van más allá del ámbito normativo y que estudian los contextos técnicos, económicos, políticos y sociales que se relacionan a la implementación de un sistema de gestión de los talleres improvisados de desmantelamiento y reaprovechamiento de componentes de RAEE en las zonas La Cachina, la Parada y Jr. Leticia (Lima) fuente: Oscar Espinoza y Carlos Martínez.

Por otra parte en el 2014 se generaron 41 millones de toneladas de basura electrónica en todo el mundo, Venezuela se encuentra entre los 40 países que más e-basura genera y según un nuevo estudio de la Universidad de las Naciones Unidas, Venezuela es el cuarto país latinoamericano en producir chatarra electrónica con unos 7,6 kilos por habitantes.

Según Adolfo Miquelena, miembro del **Movimiento Ecológico de Venezuela**, explica que la basura electrónica comprende desde pilas, celulares viejos, computadoras y todo aquel electrodoméstico que ya no tenga una vida útil. "La gente debe saber que la basura electrónica es altamente contaminante, por ejemplo, las pilas cuando se sulfatan, una sola puede llegar a contaminar 500 mil litros de agua, así como". Igualmente apunta que las baterías de los celulares tienen este efecto contaminante, los bombillos ahorradores poseen mercurio y la mayoría de los electrodomésticos tienen materiales como el cobre, plomo y el aluminio que resultan nocivos para la salud causando entre otras cosas reacciones en la piel y en los pulmones. Pero no solo los humanos se ven afectados por estos desechos, los animales y el ambiente también.

En el caso concreto de Venezuela, es cierto que hay muy pocas opciones para que la ciudadanía practique el reciclaje en cualquiera de las cuatro "R": reducir, reutilizar, reciclar y recuperar, en el país se recicla sólo el 9% de todos los residuos producidos esto se debe a que hay poco interés en el reciclaje de parte de entes gubernamentales y empresas privadas. Pero también hay una falta de educación ecológica, en el país no hay cultura de reciclaje. En la materia de educación ecológica, la iniciativa más importante que ha existido en el país son los "Juegos de Parques", creado y coordinado por la presidenta de la **Fundación Amigos de Juegos Ecológicos**. La educación medioambiental debe ser un esfuerzo conjunto de las instituciones gubernamentales, las industrias privadas y la sociedad civil en pleno.

Venezuela ante este acontecimiento se encuentra en un momento donde educar al respecto se hace fundamental para poder generar una consciencia ecológica. "El movimiento Ecológico desde hace años ha realizado talleres, foros, charlas, propuestas de leyes, entre las cuales destaca un recurso de amparo ante el TSJ exigiendo la educación ambiental en todos los niveles como lo estipula la ley". Y actualmente el Ministerio de Ciencia y Tecnología,

organismo rector del desarrollo científico, toma la iniciativa de crear normativas que prevean el mal uso de desechos eléctricos y electrónicos.

### **Método de la investigación**

La presente investigación se considera de tipo documental, debido a que se aplicaran métodos de investigación para analizar la variable tecnología contaminante, dando como resultado información pertinente que permitirá definir criterios importantes en caso de existir alguna debilidad.

Según el autor Arias (2012), define la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Por otro lado Stracuzzi y Martins (2010), definen la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia.

Finalmente Bernal (2006) dice que la investigación documental tiene su origen en la percepción de una dificultad o laguna en un área específica del conocimiento para cuya solución emplea la metodología general que presenta características comunes con el método intelectual utilizado en el estudio de la ciencia. Para llevar a cabo de manera satisfactoria la investigación se requiere la definición de los requerimientos por medio de una documentación documental, que permiten darle soporte y mayor veracidad al estudio realizado y obtener nuevos conocimientos para el análisis del mismo.

### **Resultados**

Según lo expresado en el artículo se llega a la finalidad que en América latina no se cumple con un correcto conocimiento de los desechos tecnológicos, ya que en América Latina aún prevalece las empresas que no han alcanzado integrar los criterios de desechos tecnológicos

con la estrategia competitiva, lo cual evidencia un retraso en materia tecnología medioambiental, a diferencia de las empresas europeas y norteamericanas que han superado el umbral entre la estrategia de producción con las acciones tecnología medioambientales, como mecanismo para la obtención de ventaja competitiva. La estrategia de Ciencia y Tecnología se ha considerado fundamentalmente e importante para sentar las bases de una nueva articulación entre todos los sectores; incluyendo la tecnología ambiental. Por tanto el desarrollo científico y tecnológico.

Este debe orientarse a mejorar la situación socioeconómica existente, utilizando el potencial humano y los recursos naturales que se poseen con una visión de largo plazo e integral. En este proceso, es importante la intervención del Estado, en cuanto al manejo de políticas transparentes y bien explícitas que controlen y regulen el cumplimiento de las negociaciones que se vienen materializando a través de los Tratados de Libre Comercio y todo lo que a ordenanza ambiental se refiere, a corto, mediano y largo plazo. Ahora bien en Venezuela existen instrumentos, normativos o jurídicos que merecen especial atención:

### **Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.**

La presente Ley tiene por objeto dirigir la generación de una ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, con base en el ejercicio pleno de la soberanía nacional, la democracia participativa y protagónica, la justicia y la igualdad social, el respeto al ambiente y la diversidad cultural, mediante la aplicación de conocimientos populares y académicos. A tales fines, el Estado Venezolano formulará, a través de la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, enmarcado en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, las políticas públicas dirigidas a la solución de problemas concretos de la sociedad, por medio de la articulación e integración de los sujetos que realizan actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones como condición necesaria para el fortalecimiento del Poder Popular.

### **Manejo de Residuos y Desechos del Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales.**

La presente Ley tiene por objeto el establecimiento y aplicación de un régimen jurídico a la producción y gestión responsable de los residuos y desechos sólidos, cuyo contenido

normativo y utilidad práctica deberá generar la reducción de los desperdicios al mínimo, y evitará situaciones de riesgo para la salud humana y calidad ambiental.

### **Movimiento Ecológico de Venezuela.**

Es el primer partido político venezolano de corte ecologista, y el primero oficialmente afiliado a la Global Verde. Se definen como una organización de ciudadanos ambientalistas comprometidos con el respeto por todas las manifestaciones de la vida, la protección del medio ambiente y la contención del deterioro ecológico y cuya acción política se orienta a la promoción de un desarrollo sustentable que permita a los venezolanos vivir en una sociedad justa, libre y en armonía con la naturaleza. Entre sus actividades se encuentran charlas, foros y talleres relacionados con el manejo de basura y prevención del deterioro del medio ambiente

Sin duda alguna, que la diversidad biológica y el medio biofísico circulante, son valores conservacionistas que armonizan nuestra relación con los recursos del planeta tierra. Se requiere de compromiso del gobierno, para lograr un desarrollo sostenible y sustentable en Venezuela, y en Latinoamérica. Y de esta manera crear conciencia social del hombre con la naturaleza, promoviendo la siembra de árboles, la limpieza de ríos, el ahorro de energía eléctrica y el reciclaje dentro de las comunidades. Por último creo que es imperioso que en el país se comience a crear conciencia de la generación de este tipo de basura, para que desde las instancias de poder correspondientes se implementen medidas probadas, que tiendan a disminuir tanto la generación como la gestión anti técnica y desorganizada que trae consigo la contaminación del medio ambiente perjudicando como siempre al ser humano.

### **Conclusiones**

Mediante el estudio documental del presente se llega a la conclusión que en América Latina se entiende muy poco de lo que es la contaminación por desechos tecnológicos, la región no tiene un país con un sistema para la recolección y correcto uso de los desechos electrónicos que en gran parte son producidos por celulares, computadoras entre otros artefactos. Se debe crear una conciencia ambiental al ciudadano sobre el tema de desechos de materiales tecnológicos y presentar soluciones para considerar un correcto uso de la tecnología en pro del ambiente en conjunto de una buena calidad de vida ambiental, para asegurar el futuro de

las generaciones venideras. Se debe hacer lo posible por contribuir al mejoramiento de nuestro medio ambiente y utilizar la tecnología como medio para hacer ver lo importante que es nuestro medio.

El esfuerzo de cambio en América Latina no se ha demarcado completamente, debido a la falta de promoción en gran parte por falta de políticas sobre los desechos tecnológicos, a la vez de empresas que no tienen conciencia ni responsabilidad social que lo principal es aumentar ventas para a su vez tener más ganancias, estas deben promover el re-uso, informar a la sociedad de los problemas ambientales que los desechos tecnológicos causan al ambiente como la contaminación de acuíferos por plomo provenientes de baterías de celulares o por monitores de ordenadores, el plomo es uno de los muchos desechos que estos generan y que son agresivos para el ambiente incluso para la salud de la humanidad. Nada cambia si no se empieza por casa, creando una conciencia en pro de la calidad de vida ambiental, para generar conciencia sustentable.

Por último se debe recordar que la tierra es la casa de la humanidad el cual debemos cuidarla, pensar verde no es malo, piensa en las generaciones futuras y el beneficio que estas les brindara, la sociedad debe poner de su parte para garantizar su propia supervivencia. Es decir ya no hay más excusas, para seguir utilizando tecnología altamente contaminante, estos avances de tecnología han permitido una amplia gama de tecnología limpia.

## **Referencia Bibliografía.**

Arias, (2012) **“Proyecto de investigación, introducción a la tecnología científica”**. Editorial Episteme, Caracas – Venezuela.

Bernal (2006) **“Metodología de la investigación cuantitativa”** Edición 2, México.

Boeni, H., Silva, U. and Ott, D. (2009) **Reciclaje de residuos electrónicos en América Latina. Panorama general, desafíos y potencial. Gestión de residuos electrónicos en América Latina, 51**. Editores: UNESCO Montevideo, Günther Cyranek, Consejero de Comunicación e Información para el MERCOSUR y Chile, Plataforma.

Jeffries, (2007) WORLD•WATCH artículo: **Basura electrónica: Juguetes y artilugios se transforman en residuos tóxicos, gracias a la placa de circuitos**

Olivia, (2007) **“Lucha la ONU contra e-basura”**. Reforma México. Marzo 12

Ortega, Vicente y Pérez, Jorge (1990). **“Notas del curso Fundamentos y Función del Ingeniería. Tema: Concepto de Ingeniería, Ciencia, Técnica y Tecnología”**. Departamento de Señales, Sistemas y Radiocomunicaciones. ETSI Telecomunicación UPM.

Prince, (2006) **Presentación en el primer Taller de Reciclaje SUR-IDRC**, Brasilia.

Stracuzzi y Martins, (2010) **“Metodología de la investigación cuantitativa”** 3ra Edición.



# GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIOS GLOBALES APLICANDO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Luis Grabiél Cruz Martínez\* Francis Andrea Lugo Riera\*\*

9JJGH-14

## Resumen

El objetivo de la investigación fue caracterizar el gobierno electrónico como estrategia de negocios globales aplicando tecnologías de información y comunicación (TICS). Fue una investigación documental con diseño bibliográfico, observación documental como técnica de recolección de datos, lectura documental como instrumento de recolección de datos y análisis documental. Las referencias fueron Porter, Kotler y Armstrong, Peng, Belloch y Macau. La teoría se analizó para concluir que las tecnologías de comunicación e información (TICS) son una herramienta fundamental para aplicar el gobierno electrónico como estrategia de negocios globales permitiendo la creación de redes de enlace con alcance mundial, fácil acceso para usuarios y conectividad directa. Se recomienda fomentar el desarrollo de este medio como estrategia que simplifica la conexión pueblo-gobierno.

**Palabras clave:** estrategia de negocios globales, gobierno electrónico, TICS

## ELECTRONIC GOVERNMENT AS A GLOBAL BUSINESS STRATEGY APPLYING INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

### Abstract

This research aimed to characterize e-government as a global business strategy applying information and communication technologies (ICT). It was a documentary research with bibliographical design research, documentary observation, documentary reading and documentary analysis. The references were authors, such as Porter, Kotler and Armstrong, Peng, Belloch y Macau. The theory was analyzed to conclude that information and communication technologies (ICT) are a fundamental tool in the application of e-government as a global business strategy because it allows the creation of networks with global reach, easy access to Users and direct connectivity. It is recommended to encourage the development of this e-government as a business strategy that simplifies the people-government connection

**Key words:** e-government, global business strategy, information and communication technologies (ICT)

\* Maestrante en el Programa de Telemática (URBE). Ing. Mecánico (LUZ). luisgrabiélcruz@gmail.com

\*\* Doctorante en el Programa de Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Ing. Mecánica (LUZ). francisandrealugo@gmail.com

## Introducción

El gobierno electrónico es definido como la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, creando un gobierno más ético y moralista que está en contacto directo con sus gobernados, al interactuar de manera dinámica y regular, tomando como base la auditoría social y la responsabilidad social como ente jurídico, político y social que guía el rumbo de las naciones.

La estrategia es aquella destinada a definir los objetivos que se pretenden alcanzar en cierto plazo, es decir, que viene representada por las acciones establecidas para alcanzar metas. Los negocios son actividades complejas relacionadas con procesos de producción, distribución y venta de servicios y bienes con el objetivo de satisfacer necesidades de compradores y beneficiar a su vez a vendedores, siendo una actividad basada en principios de productividad, efectividad, calidad y rentabilidad. Tomando estos conceptos, se habla de la estrategia de negocios y se puede determinar que es la capacidad de percibir realidades futuras y mejorarlas al establecer planes de acción que beneficien a las organizaciones y sus colaboradores ante lo que pueda ocurrir.

En los negocios, es necesario poseer esta habilidad para ser precavido o arriesgado de acuerdo a los beneficios que se quieran obtener y las situaciones que puedan presentarse. Es característica vital de un gerente moderno prever y anticipar los sucesos y estar preparado para las posibles acciones a ejecutar, y no solo eso, también se le hace necesario poseer actividades opcionales en caso de que las aplicadas sean no adecuadas o los escenarios respondan de forma adversa.

Además de la característica a nivel estrategia la modernidad ha obligado al gerente a ir más allá y flexibilizar y dinamizar su accionar hasta ser realmente un líder, que busca el bienestar propio, el de su institución y sus colaboradores incluso más allá de las fronteras de su espacio geográfico cotidiano, de allí que actualmente la globalización promueva la nueva visión estratégica del líder organizacional global cuyos planes han de ser sinérgicos, sustentables y en forma de red mundial.

De aquí surge la idea de que el liderazgo estratega en negocios globales se lleve a los diferentes modelos organizacionales, como el caso de la política, la cual se debe valer de todos los medios para adecuarse a las demandas de las sociedades que representan, al ser ellos quienes los eligen y mantienen en sus cargos, así como sus principales aliados y jueces. Por ello, buscan modernizarse y extender su amplitud a todos los estratos sociales utilizando los medios electrónicos para estrechar la relación con sus gobernados simplificando las acciones y enlaces.**1.**

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Es definida según Belloch (2015) como una herramienta versátil que permite establece un contacto directo entre gobierno y pueblo a través del uso de las tecnologías de comunicación e información (TICS) con miras al aseguramiento de la ética y transparencia en el accionar público y el logro de una contraloría social activa de la población para permitir una auditoria optima de las actividades llevadas a cabo por los líderes gubernamentales.

Macau (2014) lo ejemplifica como el más público de los usos dados a las TICS que sirve como enlace pueblo-gobierno. A través de lo cual se puede definir como un contacto directo entre entes gubernamentales y sus gobernados haciendo usando de las redes tecnológicas desarrolladas por la humanidad. Lo cual hace directa y eficiente la comunicación entre ellos, permite una participación más activa y oportuna y asegura mayor veracidad en el accionar dando credibilidad a los Estados en su accionar.

En esta época postmoderna es vital para todos los gobiernos tener contacto directo con la población a través de páginas de internet y redes sociales para transmitir información de interés masivo e incluso acelerar tramites públicos, por ellos es vital que todos los gobiernos utilicen esta herramienta de manera adecuada para simplificar sus actividades.

### **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS)**

Las TICS según Belloch (2015) se definen en líneas generales como aquellas que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las

telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. Para Macau (2014) son herramientas tecnológicas que facilitan la conexión haciéndola cotidiana y efectiva.

### **Características de las TICS**

Belloch (2015) establecen como rasgo representativo de las TICS las siguientes características:

**Inmaterialidad.** Se puede decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

**Interactividad.** La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.

**Interconexión.** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico.

**Instantaneidad.** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

**Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.** El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.

**Digitalización.** Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, entre otras.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su

transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.

**Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos.** Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet. En cambio, muy diversos autores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales, pero menos ricos en potencialidad educativa (económico, comercial, lúdico, entre otros). No obstante, como otros muchos señalan, las posibilidades que brindan las TIC suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos. Señalando el notable incremento del papel activo de cada sujeto, puesto que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica. Por otro lado, un sujeto no sólo dispone, a partir de las TIC, de una masa de información para construir su conocimiento sino que, además, puede construirlo en forma colectiva, asociándose a otros sujetos o grupos. Estas dos dimensiones básicas (mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo y facilidades para la actuación colectiva) son las que suponen una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de TIC.

**Penetración en todos los sectores** (culturales, económicos, educativos, industriales...). El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de la sociedad de la información y la globalización, tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social.

**Innovación.** Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con estos. Por ejemplo, el uso de la

correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

**Tendencia hacia automatización.** La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

**Diversidad.** La utilidad de tecnologías es muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

### **Importancia de las TICS**

Tomando como base los enunciados de Belloch (2015) se puede establecer que las TICS poseen un carácter abierto, adaptable e integrador de los individuos a la sociedad como tal, el entorno y el conocimiento de manera rápido y efectivo lo que permite la gestión tecnológica y comunicativa eficaz, además de proveer también el aprendizaje y entretenimiento.

Su importancia radica en ser un medio de conexión dinámico y versátil que ha creado un cambio de visión hacia a las redes telemáticas siendo un nuevo paradigma de tipo tecnológico donde la información es la materia prima, penetra todos los ámbitos sociales y culturales, es flexible y fluido por la facilidad de su reconfiguración permitiendo además, la convergencia e integración tecnología en un sistema de red global.

## **GLOBALIZACIÓN**

Los avances tecnológicos que el hombre y sus inventos han logrado en el transcurrir de los tiempos, han logrado transformar la forma como este desarrolla sus relaciones en la sociedad. En este mismo orden de ideas, uno de los cambios que este devenir a insertado, trata en esencia de las fronteras que en los primeros años existían entre las naciones y culturas, la cual fue catalizada por distintos problemas políticos que arrojaron como desencadenante, la supremacía del modelo económico actualmente

reinante que conlleva a la democratización del acceso a los bienes, a este fenómeno se le denomina Globalización.

Un abordaje unificado en el criterio sobre el término de globalización, limitaría la interpretación objetiva y diversa de este, puesto que el mismo al derivarse de una consecuencia de la victoria del movimiento económico capitalista posterior a la segunda guerra mundial y acto sucesivo a la caída del muro de Berlín al término de la guerra fría, trae consigo un serie de detractores, con argumentos tan objetivos y de peso como los que defienden sus más importantes exponentes y precursores. Por lo antes planteado, se realiza un abordaje filosófico del mismo considerando el devenir histórico en que la humanidad ha logrado fracturar las barreras esféricas creando así los primeros movimientos globalizadores.

Como término amplio y unívoco entre la comunidad científica, la globalización es resultado de la evolución del hombre sobre el mundo, el cual le exige concebirlo como un todo. Los principales motivos del surgimiento están orientados hacia la economía pero, es probable que no exista ninguna área que no se encuentre en estos términos de unificación. Al respecto, Romero (2009) asegura que no existe en la actualidad área del conocimiento que no esté vinculada, directa o indirectamente, al tema de la globalización. Este fenómeno ha permeado prácticamente todos los campos de la actividad humana: economía, cultura, política, ecología, entre otras, adquiriendo así un carácter pluridimensional.

A pesar de lo antes planteado, uno de los principales puntos de conflicto sobre las consecuencias de la globalización, es la evidente asimetría que ha provocado entre los países, en los cuales los más grandes, en aras de esa unificación y flexibilización en las oportunidades de accesos a los distintos bienes y servicios, han hecho uso de las riquezas a través de convenios poco equitativos que disparan el desarrollo de las potencias en detrimento del bienestar de las pequeñas naciones.

Por lo antes comentado, el proceso globalizador, representa el rasgo principal del desarrollo que el modelo capitalista ha impuesto, a través de la dependencia del mercantilismo y la comercialización de los bienes y servicios, lo cual a través del hiper consumo en el que se ha sumido el humano, ha afectado a las naciones menos

desarrolladas, pero potenciado un crecimiento sostenido en las de mayor aparataje industrial y productivo por la maximización de beneficios.

## **NEGOCIOS GLOBALES**

Tradicionalmente, los negocios internacionales (NI) también llamados negocios globales en cuanto al área administrativa, se definen como un negocio (o empresa) que se dedica a actividades económicas internacionales (a través de las fronteras). También se puede referir a la acción de hacer negocios en el extranjero. La generación previa de libros de negocios internacionales casi siempre adopta la perspectiva del entrante extranjero. En consecuencia, aborda aspectos como la forma de ingresar a los mercados extranjeros y de seleccionar a los socios para la alianza.

Por su parte, los negocios globales se definen como aquellos realizados en todo el mundo. En otras palabras, incluyen: 1) actividades de negocios internacionales (a través de las fronteras) que cubren los tradicionales de NI, y 2) actividades de negocios domésticas. Esta deliberada confusión de las fronteras tradicionales que separa los negocios internacionales y nacionales es hoy cada vez más importante debido a que muchos mercados previamente nacionales (domésticos) ahora se han globalizado, naciendo así la necesidad de los negocios en redes mundiales (Peng, 2012)

Resaltando la importancia de que primero son negocios, luego se convierten en internacionales y finalmente es que se puede hablar de negocios globales, cuando son producto del proceso de expansión de fronteras aprovechando el proceso de globalización en su expansión y actividad comercial para moverse en nuevos, grandes y variados mercados.

La versatilidad de la dinámica actual conlleva a que el gerente líder actual debe pensar en su expansión, su financiamiento, sus grupos de interés, el marco legal, la serie de elementos de su matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), el movimiento de los mercados globales y además tener una visión estratégica que lleve al alcance exitoso de los objetivos organizacionales. Por lo que, debe ser un gerente global que permita la buena confluencia institucional, el aprovechamiento de los recursos y medios, aunado también a la expansión de



espacios geográficos y preferencia de los clientes, solucionando además los problemas del día a día, de manera rentable, dinámica y sustentable.

## **ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS**

Las estrategias empresariales de negocios son acciones que se establecen con el fin de lograr objetivos determinados a cierto plazo, Porter (2010) las define como la elección de los sectores en que va a competir la empresa y como lo va a hacer, todo esto estableciendo un ciclo administrativo adecuado, basado en la planificación, organización, dirección, control y retroalimentación de las acciones ejecutadas en cada proceso del negocio con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y simplificar las actividades a ejecutar para hacerlas llegar de forma directa a todos asegurando la calidad y satisfacción del cliente.

Kotler y Armstrong (2012) las enuncian como las dedicadas a la creación de valor para el cliente identificando el producto, servicio y marca. Con esto se puede decir entonces, que las mencionadas estrategias son aquellas establecidas para alcanzar ventajas en el área de los negocios al lograr posicionar sus productos a través de la diferenciación de los mismos en los mercados. Debido a esto, las mismas se perfilan como actividades importantes para el funcionamiento operativo y financiero de las organizaciones, por lo cual deben ser analizadas y establecidas de forma eficaz y eficiente.

## **ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS GLOBALES**

Las estrategias de negocios aplicadas por una organización varían de acuerdo a los objetivos planteados por la misma y el alcance que se desee tener. Conociendo que estas estrategias son las actividades a ejecutar para lograr objetivos empresariales y que los negocios globales son aquellos que crean una red que abarca a todo el planeta, se puede decir que las estrategias en los negocios globales son aquellas acciones planteadas para lograr expandir las actividades organizacionales llegando a todo el planeta.

Son la interacción de todos los elementos participantes en los intercambios comerciales unidos en redes de conexión global, lo que determina la visión estratégica a desarrollar como negociante global y como esto se proyecta e interpreta

para establecer negocios. Administrativamente, el movimiento de una organización se determina por su financiamiento y su gerencia o gobierno. Pero la época postmoderna, ha determinado que esto no es del todo cierto, pues son los gerentes quienes además de presentar la institución como un número deben la deben apalancar en lo cultural para fortalecer el enlace entre las diversas sedes de los medios globales (Kottak, 2011)

Además, la estrategia incluye también un financiamiento global y una la cultura solida, que promueva lo referido al buen manejo de la diversidad y el correcto uso de la información brindada por la ciencia y los avances tecnológicos, que sirve como base de datos para el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación (tics) en los negocios actuales. Vendiendo preferencias, gustos, versatilidad, intereses y modernidad adaptado al espacio geográfico o mercado a conquistar.

## **METODOLOGIA**

### **TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es lo referido al alcance investigativo que tiene el estudio. La presente investigación es de tipo documental, la cual se define según Hernández y col. (2010) como un proceso de búsqueda de información que utiliza fuentes impresas para elaborar conclusiones a partir de ella y presentar resultados fehacientes basados en las mismas.

De igual forma, Tamayo y Tamayo (2009) la conceptualiza como aquella que elabora un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales que permiten así contactar lo que acontece en el medio objeto de estudio y que sirve como base para establecer conclusiones pertinentes.

Finalmente, Arias (2006) dice que es la técnica documental que permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los

fenómenos y procesos a través del uso de fuentes documentales a las cuales se hace referencia, tal como en el caso del presente estudio donde con bases teóricas adecuadas se establece el caso de estudio relacionado al gobierno electrónico como estrategia de negocios globales haciendo uso de las TICS como herramienta operacional clave.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación se define como “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández y col., pág. 120, 2010). La estrategia de recolección de datos de la presente investigación es de tipo bibliográfica, definida por Hernández y col. (2010) como aquella que basa sus teorías y conclusiones en la consulta de libros y textos; tal como este artículo que sienta sus bases en preceptos de libros y artículos electrónicos para postular resultados y elaborar conclusiones a partir de ellos.

### **2.3.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas de recolección de información se refieren a los procedimientos que generan información válida y confiable para ser utilizada de forma científica. Para Hernández y Col. (2010, pág. 198) es la “etapa que consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos”. Recolectar datos para estos autores implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen a reunir datos con un propósito específico nutriéndose de las variables, definiciones operacionales, muestra y recursos disponibles.

Tamayo y Tamayo (2009), lo definen como los procedimientos realizados para obtener información científicamente válida y confiable. Por su parte, Arias (2006) expresa que es el conjunto de herramientas científicamente validadas por medio de las cuales se levantan los registros necesarios para comprobar un hecho o fenómeno de estudio.

El instrumento de medición definido por Hernández y Col. (2010, pág. 200) es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, debiendo ser válido, confiable y objetivo”. Arias (2006) lo define como la alternativa utilizada para obtener datos científicos basados en las variables de estudio.

Por ser un estudio de tipo documental con carácter bibliográfico, la técnica de recolección de datos es entonces la observación documental, definida por Hernández y col. (2010) como aquella donde la observación ocurre a través de la ejecución de una lectura previa que sirve de herramienta para la exposición de resultados

## **2.4.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Es definido como aquel medio utilizado para la obtención de datos. El instrumento para la recolección de datos fue la lectura documental que permite conocer los preceptos teóricos relacionados a la materia para tomarlos de referencia a la hora de elaborar conclusiones (Tamayo y Tamayo, 2009).

A través de esto, se analiza toda la amplitud documental relacionada al área para establecer postulados referentes que sirven para analizar el gobierno electrónico como estrategia de negocios globales para el logro de los objetivos empresariales, dinamizando las estructuras organizacionales para lograr éxito en el establecimiento de un adecuado enlace pueblo-gobierno y la mejora de la transparencia gubernamental como agente clave del nuevo gobierno social.

## **2.5.- TÉCNICA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

De acuerdo a Hernández y Col. (2010), la finalidad del análisis de información es describir las variables y explicar sus cambios e influencias en el tiempo. Por su parte, Arias (2006), lo describe como el procedimiento de las investigaciones que se corresponde con las explicaciones de los resultados, los cuales pueden ser favorables o no en relación a las teorías expuestas y requieren de discusión para originar resultados.

Debido a que el estudio es de carácter documental, el análisis de datos se ejecutaran tomando como base la técnica de análisis documental, que consiste en el análisis de las teorías definidas, revisadas y leídas para tomarlas como fuente de información principal, tal como expone Arias (2006) que debe hacerse en estudios documentales.

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIOS GLOBALES APLICANDO LAS TICS**

El desarrollo actual ha traído cambio en todas las estructuras, las organizaciones cuentan centros de investigación, desarrollo e innovación encargados de profundizar el desarrollo moderno. Existen avances que han cambiado la vida del hombre, entre ellos el uso de las computadoras, los móviles y el internet; gracias a esto el mundo se ve como una red interconectada de datos donde el intercambio continuo de los mismos lo hace visualizar como un sistema social abierto donde su elemento interactúan de manera regular con miras al avance y el desarrollo tecnología que conlleve a una simplificación de las acciones para mejorar la calidad de vida y minimizar los tiempos muertos en las rutinas cotidianas.

En base a esto, el internet agiliza cada vez más los procesos cotidianos, y por ello los usuarios esperan conseguir a través de esta herramienta todo lo que este a su alcance, razón por la cual la totalidad de sistemas y actores involucradas en la vida social a pasado a utilizar esta plataforma virtual para obtener un enlace directo con sus usuarios, haciendo mas dinámico y rápido el intercambio de información.

El Estado es un ente organizacional de carácter público que dirige un territorio y los gobernantes son elegidos por los gobernados por lo que los primeros requieren de un contacto ágil y veraz con los segundos. Razón por la cual han puesto las herramientas tecnológicas de su lado para obtener el beneficio de un contacto directo con las masas populares, además de servir como agente de interacción para ganar seguidores y estar a la vanguardia de los gustos y preferencias. También los gobiernos utilizan diferentes portales en representación de sus ministerios y

delegaciones para dar a conocer a la sociedad las actividades realizadas y el balance de las mismas, así como su aporte social y la auditoria de su accionar general.

Es entonces, una herramienta sinérgica de relación poderosa y continua entre gobierno y pueblo que recibe el nombre de gobierno electrónico y esta a la vanguardia por ser muestra de la innovación y progreso de los países y sus gobiernos a través de la participación ciudadana y el acercamiento y contacto directo entre usuarios para crear sistemas políticos participativos y pluralistas donde todos sientan que forman parte de las actividades realizadas estableciendo a la TICS como ayudante del mimo, lo que contribuye a impulsar al Estado como ente estratégico global de sus negocios al ponerlos al alcance de todos.

## **CONCLUSIONES**

De manera general y una vez consultada la bibliografía pertinente es posible determinar que el gobierno electrónico es una herramienta poderosa donde se utilizan los TICS para establecer un sistema gubernamental por y para el pueblo donde la participación sea general y las conexiones directas, continuas y oportunas para llevar los procedimientos políticos al conocimiento de la ciudadanía de manera automática.

Resaltando el valor que esto tiene para las generaciones actuales que son cada vez mas digitales y desean que las redes tecnológicas le brinden información de todo lo que les rodea, lo que obliga a los gobiernos modernos a establecer estrategias gerenciales globales donde las redes de información mundial les permitan estar a la vanguardia y facilitar el enlace pueblo-gobierno, dando fe de responsabilidad, transparencia y honestidad. Y es que la globalización es un fenómeno indetenible que conecta a todos de diversas maneras por lo que nadie ha podido quedar fuera de ella, y muchos menos quienes guían los destinos de las naciones.

Por lo que, la estrategia de todas las organizaciones es estar en ese apogeo tecnológico para vender su imagen y facilitar el acceso a sus actividades, de allí que el gobierno y todas sus delegaciones requieran el establecimiento de estas conexiones innovadoras para permitir un gobierno participativo, electrónico,

dinámico, moderno y debidamente auditado por los ciudadanos.; estableciendo la importancia de las TICS en la aplicación del mencionado gobierno electrónico como herramienta que garantiza la responsabilidad social y política de los mismos al hacer a todos partícipes de sus estrategias, objetivos y planes.

Las recomendaciones se hacen con miras al desarrollo de un gobierno menos burocrático y más electrónico donde se faciliten los procedimientos y se garantice la participación y acceso de todos. Unido al potenciamiento de este como herramienta de estrategia global para lo cual se requieren un rápido acceso a las redes y un mayor conocimiento de la población del alcance del mismo. Es necesario por tanto, un mayor imparto del gobierno electrónico en relación a la garantía que este da de transparencia, ética y moralidad.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arias, F (2006). **El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Belloch, C. (2015). **Las tecnologías de la información y comunicación (TICS)**. Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia. Valencia, España. Consulta: Mayo 23, 2017. <https://www.uv.es/>

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de Investigación**. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 978-607-15-0291-9 México DF.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). **Marketing**. Decimocuarta Edición. ISBN: 978-607-32-1420-9 Editorial Pearson. México, D.F.

Kottak, C. (2011). **Antropología Cultural**. Mc Graw Hill. Madrid, España.

Macau, R. (2014). **Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación.** Artículo Arbitrado. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Vol. 1, N° 1. Universitat Oberta de Catalunya. España. Consulta: Mayo 23, 2017. <https://www.uoc.es/>

Peng, M. (2012). **Negocios globales.** Segunda Edición. Editorial Cengage Learning. Mexico D.F.

Porter, M. (2010). **Ventaja competitiva: creación y sostenibilidad de un rendimiento superior.** Ediciones Pirámide. Madrid, España.

Romero A. (2009). **La Globalización y los restos del desarrollo humano.** Artículo arbitrado. Revista de ciencias sociales de Maracaibo.

Tamayo y Tamayo, M (2009). **El Proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.** Quinta Edición. Editorial Limusa. ISBN: 9786070501388 México, D.F.



# LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LAS EMPRESAS PRODUCTORAS DE HELADOS DEL MUNICIPIO MARACAIBO.

Vanesa Zavala\* Karen Sánchez\*\*

9JJGH-28

## Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar como la innovación tecnológica genera ventaja competitiva en las empresas productoras de helados del municipio Maracaibo. En tal sentido, se estableció una metodología enmarcada en una investigación descriptiva documental y diseño bibliográfico. La innovación tecnológica busca dar respuesta a las necesidades del mercado siendo una herramienta determinante de las estrategias para crear ventaja competitiva que agrega valor hoy en día a las empresas. Se concluye que positivamente las gerencias de empresas productoras de helados de Maracaibo han asumido interés en las estrategias de innovación tecnológica en la producción de los helados contando con equipos de tecnología de punta atendiendo grandes demandas, fortaleciendo la ventaja competitiva.

**Palabras clave:** Innovación Tecnológica, Productos, Ventaja Competitiva

## TECHNOLOGICAL INNOVATION AS COMPETITIVE ADVANTAGE IN COMPANIES PRODUCING ICE CREAM OF THE MUNICIPALITY MARACAIBO.

### Abstract

The objective of this article is to analyze how technological innovation generates competitive advantage in ice cream producers in the municipality of Maracaibo. In this sense, a methodology framed in a descriptive documentary research and bibliographic design was established. Technological innovation seeks to respond to the needs of the market by being a determining tool of strategies to create competitive advantage that adds value to companies today. It is concluded that the management of ice cream producers in Maracaibo have taken an interest in the strategies of technological innovation in the production of ice cream, using state-of-the-art equipment to meet high demands, strengthening competitive advantage.

**Key words:** Technological Innovation, Products, Competitive Advantage.

\* Maestrante de Gerencia Empresarial (URBE). Abogada (LUZ). Investigadora suscrita a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica. vane-zr@hotmail.com

\*\* Maestrante de Gerencia Empresarial (URBE). Ingeniera Química (LUZ). Investigadora suscrita a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica. karen\_msc@hotmail.com

## **Introducción**

En el contexto empresarial cada día más globalizado, representa para las empresas marabinas productoras de helados una exigencia que requiere estar al día, incorporando la innovación tecnológica como eje impulsador de la creación de equipos y aplicaciones tecnológicas avanzada, minimizando costos de producción e innovando constantemente manteniendo así la ventaja competitiva desarrollando al máximo la capacidad para explotar la tecnología.

Una manera de estar a la par alerta ante estos cambios, está representada por la innovación tecnológica, en vista que la misma le otorga valor potencial a las empresas productoras de helados en Maracaibo en cuanto a la disponibilidad de equipos de tecnología de punta, con resistencia al clima caliente, húmedo y las severas condiciones de uso para atender grandes demandas clave en la ventaja competitiva. Lo que le otorga superioridad a estas organizaciones para satisfacer las necesidades de los clientes o para mantener relaciones mutuamente satisfactorias con los grupos de interés importantes.

De allí; el propósito de esta investigación, surge la necesidad de investigar como la innovación tecnológica incide en la generación de ventajas competitivas productoras de helado del municipio Maracaibo, tomando en cuenta el rol de los gerentes en cuanto a las acciones apuntadas a la innovación y de qué modo repercuten en el posicionamiento de dichas empresas.

En razón a ello, se define la innovación tecnológica conforme a la postura de la Fundación COTEC (2001), Mandado y col. (2003), (CINDA, 2005), el Manual de Oslo (2006) y Machado (2009). Así mismo, a partir de revisiones bibliográficas se desarrolla la naturaleza jurídica de la misma, además de la clasificación establecida por La Fundación COTEC (2006). En este sentido, referente a la metodología está enmarcada en una investigación descriptiva documental y diseño bibliográfico, atendiendo a la ventaja competitiva en las empresas y sus elementos básicos.

## **Fundamentación teórica**

### **Innovación tecnológica**

Entender la Innovación Tecnológica requiere el estudio de los autores clásicos como Peter Drucker (1985) quien la define como "el cambio que crea una nueva dimensión de desempeño" estableciendo la innovación y actividad empresarial van de la mano". Así mismo, dentro de este marco, la Fundación COTEC (2001) conceptualiza la innovación tecnológica como "aquella que brota tras el uso de tecnología con el fin de implantar cambios en las empresas".

Por su parte, para Mandado y col. (2003), consideran la innovación tecnológica “el resultado del desarrollo tecnológico que da lugar a un producto nuevo, al establecimiento de un nuevo proceso o servicio, o a la mejora sustancial de los existentes”. En este orden de ideas, el Centro Interuniversitario de Desarrollo de América (CINDA, 2005) establece la innovación tecnológica como “un conjunto de actividades que van desde la generación y tamizado de las ideas pasando por la evaluación técnica, de mercado y financiera que avanza a través del desarrollo de nuevos productos, procesos o métodos de producción hasta la comercialización”.

Sobre la base de las ideas expuestas, el Manual de Oslo (2006), de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), señala la innovación tecnológica, como “las innovaciones en productos tecnológicos y en procesos que comprenden la implantación de nuevos productos y procesos, así como mejoras tecnológicamente significativas”.

De acuerdo con Machado (2009), afirma que la Innovación Tecnológica es “el acto frecuentemente repetido de aplicar cambios técnicos nuevos a la empresa, para lograr beneficios mayores, crecimientos, sostenibilidad y competitividad”. Ahora bien, Valbuena (2009) refiere que la innovación tecnológica requiere de un entorno adecuado en donde intervienen factores como: disponibilidad de personal calificado, centros de formación e investigación, financiamiento.

### **Naturaleza de la innovación tecnológica**

Mientras que Jaramillo y col. (2006), sostienen la naturaleza de la innovación tecnológica como las actividades que se realizan para planear, producir y comercializar productos nuevos o con características para el mejor desempeño y las presenta desde dos perspectivas:

1. como un producto tecnológicamente nuevo, es decir, un plan cuyas características tecnológicas difieren significativamente de las correspondientes a los productos anteriores.
2. Producto existente tecnológicamente mejorado, usando componentes o materiales de mejor desempeño, o por un producto complejo compuesto de un conjunto de

subsistemas técnicos integrados que pudo haber sido mejorado a través de cambios parciales en algunos de los subsistemas que lo conforman.

### **Clasificación de la Innovación tecnológica**

La Fundación COTEC (2006) considera que la innovación tecnológica exige la de implantar el cambio dentro de la organización, es por eso que el establecimiento de los tipos de innovación ha generado gran volumen de estudios, que han dado lugar a diferentes clasificaciones, entre las que resaltan: Según el grado de novedad de la innovación (radical/incremental):

- **Innovación incremental:** Se refiere a los pequeños cambios orientados a incrementar la funcionalidad y las prestaciones de la empresa que, si bien aisladamente son poco llamativas, cuando se suceden continuamente de forma acumulativa pueden constituir una base permanente de progreso. Así, se observa cómo el crecimiento y el éxito experimentado por las empresas de automoción en los últimos tiempos responde, en gran parte, a programas a largo plazo caracterizados por una sistemática y continua mejora en el diseño de productos y procesos.

- **Innovación radical:** Implica una ruptura con lo ya establecido, por lo tanto, crean nuevos productos o procesos que no pueden entenderse como una evolución natural de los ya existentes. (Un ejemplo puede ser la máquina de vapor o el microprocesador).

### **Ventaja competitiva en las empresas**

En la actualidad ninguna organización escapa a la implementación de nuevas tecnologías, tanto en Venezuela como a nivel internacional, las tendencias de un entorno empresarial cada vez más globalizado, caracterizado por la dominancia de la información veraz, el surgimiento de nuevas tecnologías y la anticuación de las tecnologías dominantes en nuestro país, es sólo uno de los puntos que ocupan numerosos esfuerzos de gerentes empresariales.

Según Porter, (1985) “Cada actividad requiere la adquisición de insumos, recursos humanos, combinación de tecnología como una conjunción de actividades, la empresa igualmente es una conjunción de tecnologías que se encuentra involucrada en cada actividad de la cadena de valor, luego el cambio tecnológico puede afectar la competencia a través de su impacto virtual en cualquier actividad”. De ahí que en el año 2010 define “la ventaja competitiva puede ser diferente cuando se habla de una empresa, una nación o también de acuerdo con la especialidad o enfoque que lo defina. Partiendo de esto cuando se habla de empresas lo denomina como aquello que ayuda a desarrollar productos y compete en el mercado con calidad y mejoramiento constante, es decir, una empresa es competitiva cuando posee aquellos factores que le permiten disponer de ciertas ventajas para lograr un desempeño superior al de sus competidores” Porter (2010)

Ahora bien, Competitividad del Report of President’s Comission of Industrial Competitiveness, (2006) sostiene que una empresa es competitiva si, bajo condiciones de libre mercado, es capaz de mantener o aumentar su participación en los mercados nacionales e internacionales, manteniendo o mejorando la tecnologías existentes.

Al mismo tiempo, Kotler y Amstrong (2012), establecen la ventaja competitiva como la superioridad sobre los competidores que se logra al ofrecer a los clientes mayor valor. De igual forma Ferrell y Hartline (2012), plantean la ventaja competitiva en ese algo que la empresa hace mejor que sus competidores, que le otorga superioridad para satisfacer las necesidades de los clientes o para mantener relaciones mutuamente satisfactorias con los grupos de interés importantes.

### **Elementos básicos de la ventaja competitiva:**

Hill y Jones (2009) establecen cuatro factores que generan la ventaja competitiva: eficiencia superior, calidad como excelencia, innovación y capacidad de respuesta al cliente.

- **Eficiencia Superior:** La medida más simple de eficiencia es la cantidad de insumos que se requieren para fabricar un producto determinado, es decir, eficiencia productos/insumos. Cuanto más eficiente es una compañía, menos insumos requiere para fabricar un producto determinado.

- **Calidad como Excelencia:** Un producto se puede considerar como un conjunto de atributos, dichos atributos de muchos productos físicos incluyen su forma, características, desempeño, durabilidad, confiabilidad, estilo y diseño. Se dice que un producto tiene calidad superior cuando los clientes perciben que sus atributos les proporcionan una mayor utilidad que los de productos que venden los rivales.
- **Innovación:** Se refiere al proceso que se lleva a cabo para crear nuevos productos o procesos; la innovación de productos crea valor pues permite fabricar artículos nuevos o versiones mejoradas de bienes ya existentes que los clientes consideran que son más útiles, lo que aumenta las opciones de la compañía para fijar los precios; la innovación de procesos permite crear más valor porque se reducen los costos de producción, Ambos tipos de innovación se consideran el elemento más importante de la ventaja competitiva, debido que el factor competencia puede es el proceso impulsado por las innovaciones.
- **Capacidad de respuesta al cliente:** Para acentuar la capacidad de respuesta a los clientes, las compañías deben identificar y satisfacer las necesidades de estos mejor que la competencia, si lo logran, los clientes atribuirán más utilidad a sus productos, lo que crea una diferenciación basada en la ventaja competitiva.

**FIGURA N° 1**

**Elementos básicos de la ventaja competitiva**



**Fuente: Hill y Jones (2009)**

Para efectos de este artículo, la investigadora asume la innovación tecnológica en los términos planteados por Machado (2009), considerando la presencia del componente innovación tecnológica como elemento fundamental para generar en las organizaciones competitividad y por ende ventaja competitiva, aunado en este mismo sentido a la afirmación “el desarrollo de innovaciones tecnológicas exitosas es esencial para crear y sostener una ventaja competitiva de una empresa (Martín-de Castro et al. 2013)

En consideración a lo expuesto, es preciso desarrollar la innovación tecnológica en un entorno adecuado en el que intervienen factores como disponibilidad de personal calificado, centros de formación e investigación, financiamiento, interrelación proveedor-usuario, información tecnológica y de mercado, canales de distribución, comunicaciones e infraestructura, siendo necesario desarrollar en las organizaciones un ambiente que estimule el acoplamiento de dichos factores que estimulan el proceso de innovación tecnológica el cual incide sobre la productividad de las empresas y transforman las economías y la sociedad a través de la competitividad.

En el cambiante entorno, la innovación tecnológica representa para las empresas marabinas productoras de helados el principal impulso de cambio de mercado, viéndose las empresas en la necesidad de desarrollar la capacidad para explotar la tecnología como una herramienta clave para estar al día incorporando la equipos y aplicaciones tecnológicas avanzada, minimizando, costos de producción e innovando constantemente manteniendo así la competitividad en el ambiente.

Ahora bien, las estrategia de innovación tecnológica dependerán del interés de la posición tecnológica que muestren la empresas para posicionarse como líder competitivo, aun, cuando eso implica estar a la par de los constantes cambios tecnológicos. Es de destacar que los directores de la organización establezcan el tipo de estrategia de innovación tecnológica que están asumiendo, diseñando políticas que estén

apuntadas a mantener el crecimiento y desarrollo de la empresa haciendo uso eficiente de la misma para cubrir las expectativas de los mercado de helados nacional.

**FIGURA N° 2**

**La innovación tecnológica como elemento generador de ventaja competitiva**



**Fuente: Machado (2009)**

### **Metodología**

En lo que respecta a los aspectos metodológicos, la investigación desarrollada es de tipo documental; ya que, según Bavaresco (2001) “permite el conocimiento previo o bien el soporte documental vinculante al tema de estudio”, considerando que la recopilación de la información fue realizada a través de un arqueo bibliográfico, basado principalmente en las postulaciones de: Gabaldon (2011) ampliando así el abanico de ideas en relación al tópico tratado.

A su vez se exponen las opiniones de los investigadores en función a la información recabada que según Arias (2012) menciona que este tipo de investigación se basa en la búsqueda de datos obtenidos y registrados por otros investigadores, siendo esta una de



las peculiaridades en este estudio que, busca contrastar las opiniones sobre el desarrollo tecnológico sustentable y su impacto en las organizaciones.

## **Discusión**

La experiencia en el área de las empresas de helados en el municipio Maracaibo muestra que la innovación tecnológica se encuentra vinculada con la actividad empresarial, sobre la forma en que la innovación se asocia con la introducción de nuevos productos, específicamente en el proceso de elaboración de los mismos el cual afortunadamente en el referido municipio se cuenta con una cantidad considerable de equipos de tecnología de punta, con resistencia al clima caliente y húmedo y las severas condiciones de uso para atender grandes demandas, fortaleciendo la posición competitiva en relación con sus rivales en el resto del país y Suramérica, transformando dichas empresas desde sus capacidades internas, adaptable a las necesidades del mercado en comparación con las empresas no innovadoras.

De acuerdo a lo expresado, las ventajas competitivas son oportunidades a favor de una empresa sobre el resto de la competencia. Estas suelen ser un beneficio que considere el comprador por el cual selecciona el producto o servicio, suelen ser una mejor calidad, menor costo, fácil ubicación, entre otros. Para obtener dichas ventajas, las empresas de helados de Maracaibo deben emprender acciones puntuales que permitan optimizar los recursos y la creación de un equipo multidisciplinario apoyado por colaboradores de las universidades que desarrollen proyectos e investigaciones especializadas (I+D+I) afrontando así el entorno competitivo.

En este sentido, en la actualidad es necesario el auto financiamiento de la I+D+I, como elemento clave para medir el grado de innovación y competitividad de las empresas, es por lo que se deben incentivar los esfuerzos hacia el desarrollo de la innovación tecnológica, diseñando maquinarias e instrumentos que favorezcan la tecnología, destinando dentro de la estructura de gastos de la empresa una fuerte inversión en I+D+I, alianzas para la capacitación y cooperación para el desarrollo de tecnologías competitivas, promoviendo en los miembros y colaboradores de la

organización una cultura por la innovación, como forma de producir con una conciencia del verdadero rol que tienen que cumplir en el desarrollo económico y social del país.

Las investigadoras consideran que las definiciones planteadas se dirigen hacia la innovación tecnológica como un componente determinante de las estrategias para crear una ventaja competitiva, puesto que la innovación tecnológica busca dar respuesta a las necesidades del mercado, apuntando a ir por delante del competidor y permanecer allí, desde esa óptica la innovación tecnológica es el componente central de la ventaja competitiva, por lo que una actitud pasiva en este entorno representa una verdadera amenaza a la supervivencia de las empresas productora de helados.

En este orden de ideas, la innovación tecnológica es el elemento más resaltante de la ventaja competitiva, en vista del apalancamiento que la innovación tecnológica genera en la competencia entre empresas, atribuyéndole a la organización una característica exclusiva, que no poseen sus competidores, dicha exclusividad permite a las compañías diferenciarse, cobrando un precio más alto por sus productos y reducir así los costos de producción

## **Conclusiones**

Luego del análisis expuesto con anterioridad, se desprenden conclusiones, dando respuesta al propósito y objetivo planteado respecto al entorno cambiante que género esta investigación la cual busco analizar como la innovación tecnológica genera ventaja competitiva en las empresas productoras de helados del municipio Maracaibo, que al ser tratados con las técnicas metodológicas optimas se procede a emitir las siguientes conclusiones:

Si las organizaciones desean posicionarse hoy en día y alcanzar el éxito, deben hacer apuntar en ellos distintos niveles (directivo, gerencial, táctico) en hacer hincapié en el desarrollo y apalancamiento que la innovación tecnológica genera en la ventaja competitiva, siendo así, en las empresas productoras de helados de Maracaibo, en las cuales sus gerentes han entendido que la innovación tecnológica ha sido determinantes a la hora de crear ventaja competitiva, por lo cual se evidencio que han implementado acciones y estrategias específicas como la creación de un equipo multidisciplinario

apoyado por colaboradores de las universidades que desarrollen proyectos e investigaciones especializadas (I+D+I) afrontando así el entorno competitivo.

En este orden de ideas, el compromiso, la comunicación, el auto financiamiento de la I+D+I, como elemento clave para medir el grado de innovación es clave en la competitividad entre empresas, es por lo que se deben incentivar los esfuerzos hacia el desarrollo de la innovación tecnológica, diseñando maquinarias e instrumentos que favorezcan la tecnología, destinando dentro de la estructura de gastos de la empresa una fuerte inversión en I+D+I, de este modo estas empresas se dirigen a ir por delante de sus competidores a nivel nacional e internacional, es por lo que desde el punto de vista de la investigadora la innovación tecnológica es el componente central de la ventaja competitiva.

Ahora bien, queda demostrado que en el Municipio Maracaibo las empresa productoras de helados responden a las exigencias del mercado nacional, promoviendo en los miembros y colaboradores de la organización una cultura de apertura hacia el papel de la innovación tecnológica como forma de producir ventaja competitiva que indudablemente repercute en el desarrollo económico y social del país.

### **Referencias Bibliográficas**

Castro et al. (2013). **El papel moderador de la cultura de la innovación en la relación entre los activos de conocimiento y la innovación de productos.** USA. Revista Electronica Technological Forecasting and Social Change.

CINDA (2005). **La informatica, las comunicaciones y la calidad de la educacion universitaria.** Chile. Colección Estudios e Informes N° 12 Inscripción N° 144.951 ISBN: 956-7106-46-0

Drucker, P. (1988). **La innovación y el empresario innovador, la práctica y los principios,** Editorial Hermes, S.A. México, D.F. Hill y Jones G. (2009) **Administración Estratégica.** México. Octava Edición. Editorial McGraw-Hill.

Ferrell M. y Hartline (2012). *Estrategia de marketing*. Mexico. Quinta edición. Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V

Fundación COTEC (2006). **Informe COTEC**. España.

Kotler y Armstrong (2012) *Marketing*. Decimocuarta edición. Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Machado, M. (2009). *Gestión tecnológica para un salto en el desarrollo industrial*. Argentina. Editorial Iberoamericana.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2005). *Manual de Oslo*. Guía para la recogida e Interpretación de Datos sobre Innovación.

Porter, M. (2010). *Ventaja competitiva*”, Editorial Piradime.

Valbuena, A. (2009). *Innovación tecnológica en las organizaciones de desarrollo de software del municipio Maracaibo*. Trabajo de Grado para optar a la Maestría en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín.

# GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR UNIVERSITARIO DE BARRANQUILLA – COLOMBIA

Migdalia Caridad\* Noralbis Cardeño\*\* Edwin Cardeño\*\*\*

9JJGH-32

## Resumen

El objetivo de investigación fue analizar los componentes de la gestión de innovación en el sector universitario en el departamento Barranquilla – Colombia. Con un Paradigma Epistemológico positivista y enfoque cuantitativo. De tipo descriptivo, diseño no experimental transeccional. Fue un censo poblacional conformado por 63 sujetos informantes. Como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario, conformado por once (11) Ítems. Se concluyó que existe mediana presencia de los componentes de la gestión de innovación en el sector universitario por cuanto la administración interactúa con el departamento de investigación de forma moderada, en esa misma proporción, permiten ampliar la producción del conocimiento en áreas específicas promoviendo la formación de investigadores y realización de investigaciones transformándolas en productos socializados mediante publicación.

**Palabras Clave:** componentes de innovación; gestión de innovación; sector universitario

## INNOVATION MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY SECTOR OF BARRANQUILLA – COLOMBIA

### Abstract

The research objective was to analyse the components of innovation management in the university sector in the Department of Barranquilla – Colombia. With a positivist epistemological paradigm and quantitative approach. Descriptive type, non-experimental design transactional. It was a population census made up of 63 informers. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire, made up of eleven (11) items. It was concluded that there is a medium presence of the components of Innovation management in the university sector, since the administration works with the research department in a moderate manner, in this same proportion, they allow to expand the production of knowledge in specific areas by promoting the formation of researchers and conducting them research in products socialized by publication.

**Key words:** innovation components; innovation management; university sector.

\* Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Doctora en Ciencias Gerenciales, Magíster en Gerencia de Mercadeo por la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE, Venezuela) y Lcda. en Comunicación Social por la Universidad del Zulia (LUZ, Venezuela). Docente e Investigadora de la Universidad de la Costa (CUC, Colombia), Clasificada por COLCIENCIA como Investigadora Senior. e-mail: mcaridad1@cuc.edu.co

\*\* Postdoctora en Ciencias Humana, Universidad del Zulia, Doctora en Ciencias Gerenciales por la universidad Rafael Belloso Chacín (URBE, Venezuela), Magister Gerencia de Mercadeo por la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE, Venezuela, Docente e Investigadora del Grupo Germinar, de la Universidad de La Guajira. ncardeno@uniguajira.edu.co

\*\*\*Postdoctor en Ciencias Humana, Universidad del Zulia, Doctor en Ciencias Gerenciales por la universidad Rafael Belloso Chacín (URBE, Venezuela), Magister Gerencia de Administración de Empresas por la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE, Venezuela, Docente e Investigador Grupo Germinar, de la Universidad de La Guajira. ecardeno@uniguajira.edu.co

## **Introducción**

Los países desarrollados en los últimos 30 años, han avanzado hacia modelos de innovación cada vez más efectivos, no ocurriendo igual en los países en vías de desarrollo donde no se ha asimilado en forma consciente que la innovación significa un cambio de relación y de procesos entre los elementos de un sistema, todo lo contrario, en estos países aún se vive el permanente y natural dilema entre estar afiliado al status quo y el adaptarse al cambio. Bajo estos parámetros, se debe comprender que la innovación no es fruto de accidente, sino que es la consecuencia de un proceso fundamental para lograr el éxito debido a que los esfuerzos tradicionales por mejorar han alcanzado su límite y ya no son suficientes para seguir adelante. Dentro de este marco, la gestión de la innovación se convierte en un instrumento directivo capaz de contribuir sustancialmente al éxito de cualquier organización.

Y en este entorno cambiante, la innovación en el sector universitario es la principal herramienta para crear ventajas de desarrollo sostenible, más aún, porque el rol de la universidad es ser instrumento esencial que impulsa los grandes cambios sociales y científicos que permitirán progresar efectivamente hacia la sociedad del futuro generando el saber significativo que se requiere (Castells, 2001), como también lo señala Casas (2005), las universidades mediante la investigación son elementos claves para apoyar la innovación, así como la pertinencia, la virtualización y la integración de los pueblos. Entendiéndose por innovación un cambio pensado para mejorar, reformar y lograr resultados institucionales más efectivos que los actuales, hacia ese pensamiento deberían estar alineados todos los países.

Por lo antes expuesto, se consideró pertinente realizar la presente investigación, cuyo objetivo fue analizar los componentes de la gestión de innovación en el sector universitario en el departamento Barranquilla – Colombia, estructurado de la siguiente manera: Descripción de la situación donde se estipula el rol de la academia en una cultura de innovación, para ello se despliega una fundamentación teórica sobre la gestión de innovación y sus componentes, así como sobre el proceso de investigación por ser una de sus herramientas básica e incondicional para lograr cambios en forma estructurada, científica y verificable; posteriormente se presenta la metodología utilizada en la ejecución del presente estudio, la cual se realizó desde una concepción paradigmática positivista con análisis estadísticos, y finalmente llegar a los principales hallazgos y conclusiones.

## **Descripción de la situación**

En este mundo cambiante y complejo, donde el conocimiento y los modelos académicos caducan constantemente, representa un reto significativo, armonizar la cultura de la innovación con la visión del sector universitario. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura,

UNESCO (2016), se plantea la urgencia de adecuar la educación a los cambios que vive la sociedad en el conocimiento, la tecnología, la información, los nuevos lenguajes, la comunicación y la investigación, lo cual indujo a incorporar la innovación como aspecto central del nuevo escenario social. Ello ha incidido para que la innovación se convierta en una preocupación de la educación en la segunda década del siglo XXI, siendo transferida desde el mundo de la administración y de la empresa. En consecuencia, se ha considerado necesaria para lograr la modernización de una educación superior, en consonancia con los nuevos tiempos.

De allí, que constantemente, las universidades se conviertan en organizaciones idóneas para la generación de ideas innovadoras que buscan dar respuesta a las circunstancias de las naciones. Así los hechos, la universidad en su proceso evolutivo propiciará el desarrollo de nuevos conocimientos que permitan promover la ciencia y la tecnología, la generación de soluciones pertinentes para satisfacer las necesidades en el ámbito donde se encuentren mediante las respuestas que de ellas se espera. Por esta razón, la gestión de la innovación en el sector universitario se ha constituido en un proceso sistemático, a través del cual se propende a mejorar su posición competitiva en el mercado, donde los gerentes universitarios con base a su experticia, competencias y capacidad, impulsan una cultura innovadora dentro de la academia para insertarse en el acompañamiento a estudiantes y así canalizar el potencial que tienen como innovadores y emprendedores.

En síntesis, para estudiar los componentes de la gestión de innovación en el sector universitario se requiere aprender a reconocer dónde está el cambio y hasta dónde se ha avanzado. Las prácticas académicas presentan distintos grados de desarrollo hacia la transformación e innovación; hay iniciativas muy puntuales y pasajeras, escasamente conectadas con una perspectiva estratégica de cambio en la formación profesional, de allí el interés en indagar información sobre este contexto.

### **Fundamentación teórica**

El progreso material futuro depende cada vez más de la gestión de innovación al servicio de la productividad, de la competitividad y del progreso, así como del acceso individual y colectivo al conocimiento más avanzado basado en la investigación básica y aplicada para dar respuestas a las necesidades puntuales prioritarias de un entorno

inmediato y a uno no tan cercano. En este sentido, partiendo de planteamientos conceptuales de la gestión de innovación, en su contexto epistemológico estos elementos pueden ser estudiados en sus particularidades y relacionados entre sí y en un sector determinado, en este caso específico el universitario.

### **Gestión de innovación**

La gestión de acuerdo con Hart y Azzerboni, (2014), “favorece el clima adecuado para la implementación de iniciativas que apuntan a procesos de innovación y cambio, la búsqueda de respuestas a las situaciones problemáticas detectadas y un sistema colegiado de responsabilidades intraprofesional basada en la práctica reflexiva” (p. 102). Mientras que la innovación según, Turriago (2002), es la variable que explica el cambio, por tal razón, todo cambio representa cierta modificación de las actitudes cotidianas, en la formación de profesionales, en las relaciones laborales, en las responsabilidades, en los hábitos y en el comportamiento de las personas.

Así se tiene que para Ferreiro (2015) la innovación es un proceso que utiliza el capital intelectual para crear una nueva idea que posteriormente será comercializada. En ese marco de pensamiento, Amendola (2012), considera que la Gestión de la innovación por ser una “disciplina gerencial” posee un enfoque de confiabilidad integral que a pesar de relacionarse con aspectos tecnológicos, provee de métodos para apoyar a quienes deben tomar decisiones, tomando en cuenta innumerables factores técnicos, de seguridad, financieros, legales, laborales, restricciones sociales y ambientales.

Y en el contexto de educación superior, la gestión de innovación constituye un valor fundamental y básico para el desarrollo social de la nación. En ese sentido, Vila y otros (2010) citado por Marcano, Rojas, Mosello, (2016), afirman que los egresados universitarios constituyen, en cualquier país, el grupo social que acumula un mayor volumen de talento humano debido a que su trayectoria educativa ha sido más prolongada y ha requerido la inversión de muchos más recursos que los proporcionados a las personas que no estudiaron en la universidad.

De allí que resulte indispensable formar profesionales con valores, aptitudes y actitudes para la innovación. Es por ello que las instituciones de educación universitaria tienen un papel estratégico en la innovación de un país como fuente de bienestar social,



económico y de desarrollo, no solo en cuanto a la creación de nuevos conocimientos a través de la investigación, sino mediante la instrumentación de procesos de aprendizajes que propicien la formación de competencias -estar preparado- para gestar y desarrollar una idea novedosa con valor agregado.

## **Componentes de la Innovación**

La Gestión de innovación según Ferreiro (2015), por ser una actividad compleja y diversificada comprende varias componentes que forman parte de las fuentes de producción de nuevas ideas que en el sector universitario están relacionados con la investigación. Estos componentes del proceso de la innovación, de acuerdo a Naranjo (2014), son cuatro: investigación básica, investigación aplicada, desarrollo e implementación de la innovación. Por otro lado contextualizando a Chiavenato (2009), la innovación y el cambio en el sector universitario constituyen la búsqueda permanente de eficiencia, productividad y calidad en la investigación.

Con base a los conceptos neoclásicos, se ha desarrollado según cita Acosta y Coronado, (2006), un modelo lineal de gestión de innovación, que interpreta e integra a la investigación como un proceso secuencial. Dicho modelo, parte de las actividades de investigación y desarrollo (básica y aplicada), que se entiende que contribuirán al aumento del conocimiento científico y al conjunto de invenciones. Posteriormente, estos conocimientos e invenciones los aporta la universidad, los socializa, y son utilizados por empresas innovadoras para el desarrollo de nuevos productos y procesos (conocimiento tecnológico), que en caso de éxito, se comercializarán en el mercado.

De allí que se percibe que el modelo lineal concibe los procesos de innovación como una cuestión unidireccional desde la investigación científica básica o aplicada, desarrollada de forma aislada en los centros de investigación, a las aplicaciones comerciales, sin existir retroalimentación desde las etapas posteriores de los procesos de innovación a las etapas iniciales de la investigación, a pesar de las exigencias de desarrollo que reclaman mayor relación empresa-universidad.

*Investigación Básica:* También llamada investigación pura, teórica o dogmática,

se caracteriza porque se inicia y fundamenta en un marco teórico y permanece en él. Su propósito está focalizado en los postulados de diferentes autores, nuevas teorías para fortalecerlas o modificar las existentes, incrementando los conocimientos científicos y filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. En ese marco de pensamiento, expresa Naranjo (2004), que la investigación básica es considerada como el conjunto de actividades de la investigación que representan la idea original, sin tener ningún objetivo comercial. Generalmente contiene las características teóricas de la investigación.

Según Audretsch et al., citado por Acosta y Coronado (2006), la investigación básica es definida como la investigación que aumenta el conocimiento científico pero no tiene objetivos comerciales específicos inmediatos, aunque pueda estar en campos de interés comercial presente o potencial; además incluye, investigaciones orientadas al descubrimiento de nuevos conocimientos científicos orientados por objetivos específicos comerciales con respecto a productos (bienes y servicios) o procesos.

La mayor parte de la investigación básica se realiza en los centros públicos de investigación, es financiada generalmente con fondos del Estado y van incrementando la base de conocimientos que ya se tiene, mientras que las actividades de investigación aplicada son realizadas y financiadas, fundamentalmente, por la industria y resuelve un problema específico a saber.

*Investigación Aplicada:* Persigue según Naranjo (2014), objetivos de tipo social y comercial, con atención a productos y procesos específicos, son actividades de la investigación con el mismo rigor científico, pero orientadas a descubrir el nuevo conocimiento de casos polémicos particulares. En la investigación aplicada, plantea Cegarra, (2004), la comunicación debe establecerse, principalmente, con los departamentos de las universidades, los laboratorios de los centros de investigación pública o privada, o en determinadas asociaciones profesionales, especializadas en el área de proyecto.

El contacto por parte de la empresa debe establecerse de una manera directa e informal, bien mediante el informador técnico o por una persona altamente cualificada, que puede ser jefe del laboratorio, el científico o ingeniero encargado del proyecto. En estos contactos se debería buscar, tanto la información adecuada como una evaluación

crítica del proyecto mediante la comprensión económica y operativa correspondiente.

En muchos casos, este tipo de comunicación suele conducir a una colaboración entre la empresa y estas instituciones, a las cuales se les encarga la ejecución total o parcial de la investigación aplicada que sirve de soporte al proyecto de desarrollo y ello sucede regularmente porque la empresa pudiera no contar con especialista o equipo instrumental adecuado para llevar a buen término el estudio. Evidentemente, la confidencialidad debe quedar asegurada mediante un contrato. En algunos casos, no es la empresa la que efectúa la primera investigación aplicada y de desarrollo que lleva a la innovación, sino los investigadores de universidades o centros de investigación.

*Desarrollo de la investigación:* La educación superior, en la actualidad es concebida como el eje impulsador del desarrollo económico y social, cuya misión además de formar profesionales, deben producir ciencia y tecnología a través de la investigación científica. Por consiguiente, todo esfuerzo nacional de divulgación de la investigación tiene que surgir de las aulas universitarias, siempre y cuando esta tenga capacidad de construir ciencia, tecnología e innovación con la calidad que se requiere. En ese sentido, Naranjo (2004), considera el desarrollo de la innovación como el conjunto de actividades técnicas, relacionadas con actividades no rutinarias, que se realizan al transformar los descubrimientos de la investigación en productos y procesos.

*Implementación de la investigación:* Para Naranjo (2004) consiste en la construcción de modelos pilotos, equipos, instalaciones, e iniciación de canales para desplazar o transferir el producto de investigación hacia los consumidores finales. A este respecto, Cegarra, (2004) cataloga esta fase como servicio técnico. Refiere que en situaciones donde la investigación trata de efectuar mejoras en la calidad, o en determinadas características de un producto existente en el mercado, o en la aplicación del producto a otras áreas de comercialización, la comunicación siempre debe establecerse con todos los públicos de interés, incluyendo consultores externos muy especializados en el objetivo del proyecto en caso de existir este tipo de contratación.

## **Metodología**

La investigación se ubica en el paradigma epistemológico positivista, pues se

realizó la observación de los hechos con una visión objetiva, determinada por una metodología basada en los números. El tipo de investigación, fue de carácter descriptivo ya que buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de la variable de estudio gestión de innovación y sus componentes, contextualizada en el sector universitario en el departamento Barranquilla – Colombia. El diseño de investigación fue no experimental transeccional. Se tipifica, como un estudio de campo y su población fue un censo poblacional conformado por 63 sujetos. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, conformado por once (11) ítems. Su fundamentación basada en las teorías metodológicas de Cerda, (2000), Baptista, (2014), Hernández, Fernández y Baptista, (2014), Tamayo y Tamayo (2007), Guanipa (2016). Con un panel de cinco (5) expertos se validó el instrumento. La confiabilidad, con una prueba piloto a 15 sujetos, se midió con el estadístico Coeficiente Alfa de Cronbach resultando 0,98 calificada como Muy Alta confiabilidad. Para el tratamiento estadístico, se organizaron los datos de la variable y procesaron con el paquete estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

### **Análisis y Discusión de los Resultados**

A continuación se presenta el análisis de los datos el cual se desarrolló interpretando cada una de las respuestas obtenidas a partir del cuestionario aplicado, se presentan por indicadores y pueden ser observados en las tablas construidas para tal fin. De igual manera se realiza un análisis para cada dimensión partiendo de las frecuencias de respuestas obtenidas.

**TABLA 1**

**Variable: Gestión de Innovación**

**Dimensión: Componentes de la innovación**

| INDICADORES          | ÍTEMS | CATEGORIAS |              |            |       |
|----------------------|-------|------------|--------------|------------|-------|
|                      |       | SIEMPRE    | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
| Investigación Básica | 1     | 49,3       | 20,9         | 26,9       | 3,0   |
|                      | 2     | 56,7       | 4,5          | 23,9       | 14,9  |

|          |   |       |       |       |      |
|----------|---|-------|-------|-------|------|
|          | 3 | 70,1  | 11,9  | 13,4  | 4,5  |
| Promedio |   | 58,70 | 12,43 | 21,40 | 7,46 |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

Las cifras señaladas en la tabla 1, referente a los componentes de la innovación, en cuanto al indicador investigación básica, muestran que el 58,70% de los encuestados respondieron siempre la administración de universidades del Departamento Barranquilla actúan articulada con el departamento de investigación, permitiendo ampliar la producción del conocimiento en áreas específicas y promueve la formación de investigadores y un 12,43% manifestó casi siempre es así; sin embargo un no despreciable 28,86% expresó su inconformidad con esta afirmación.

En un mayor porcentaje los resultados coinciden con los postulados de Naranjo (2004) y Audretsch et al., citado por Acosta y Coronado (2006), quienes expresan que la investigación básica es un conjunto de actividades que representan la idea original de las instituciones educativas. Generalmente contiene las características teóricas de la investigación y aumenta el conocimiento científico pero no tiene objetivos comerciales específicos inmediatos, aunque pueda estar en campos de interés comercial potenciales. De allí que se puede inferir de estos resultados que las universidades estudiadas, si no están totalmente con la tendencia mundial, si muestran comportamientos, algo tímidos, que contribuyen con la solución de problemas apoyándose en el conocimiento que producen mediante estudios sistemáticos y periódicos.

**TABLA 2**

**Variable: Gestión de Innovación**

**Dimensión: Componentes de la innovación**

| INDICADORES   | ÍTEMS | CATEGORIAS |              |            |       |
|---------------|-------|------------|--------------|------------|-------|
|               |       | SIEMPRE    | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
| Investigación | 4     | 38,8       | 44,8         | 14,9       | 1,5   |

|          |   |       |       |       |      |
|----------|---|-------|-------|-------|------|
| Aplicada | 5 | 26,9  | 26,9  | 46,3  | 0    |
|          | 6 | 37,3  | 32,8  | 26,9  | 3,0  |
| Promedio |   | 34,33 | 34,83 | 29,36 | 1,50 |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En cuanto al indicador investigación aplicada, se observa en la tabla 2 que el 34,33% de los encuestados concuerda en que siempre la investigación en las universidades del Departamento Barranquilla, está orientada a descubrir el nuevo conocimiento científico, que la comunicación establecida suele conducir a una colaboración entre la empresa y la universidad en la investigación aplicada y que esta última se encarga de la ejecución total o parcial de la investigación, en tanto un promedio de 34,83% de los encuestados respondieron que casi siempre estas situaciones se dan, mientras un porcentaje de 30,86 se muestra contrario.

No obstante, la tendencia favorece los objetivos que persigue la investigación aplicada al sumar las valoraciones de quienes respondieron siempre y casi siempre; refiere Naranjo (2004), son de tipo social y comercial, con aplicación a productos y procesos específicos, son actividades de la investigación con el mismo rigor científico, pero orientadas a descubrir el nuevo conocimiento de casos polémicos particulares. Las universidades estudiadas trabajan con el sector empresarial mediante la operacionalización de la investigación aplicada. Plantea Cegarra, (2004) que la comunicación debe establecerse, principalmente y de forma sistematizada, con los departamentos de las universidades, los laboratorios de los centros de investigación pública o privada, o en determinadas asociaciones profesionales, especializadas en el área de proyecto.

**TABLA 3**

**Variable: Gestión de Innovación**

**Dimensión: Componentes de la innovación**

| INDICADORES                    | ÍTEMS | CATEGORIAS |              |            |       |
|--------------------------------|-------|------------|--------------|------------|-------|
|                                |       | SIEMPRE    | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
| Desarrollo de la Investigación | 7     | 49,3       | 29,9         | 16,4       | 4,5   |
|                                | 8     | 64,2       | 6,0          | 19,4       | 10,4  |

|                 |          |             |              |             |             |
|-----------------|----------|-------------|--------------|-------------|-------------|
|                 | <b>9</b> | 65,7        | 11,9         | 17,9        | 4,5         |
| <b>Promedio</b> |          | <b>59,7</b> | <b>15,93</b> | <b>17,9</b> | <b>6,46</b> |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

De esta misma dimensión, se observan en la tabla 3 los valores porcentuales del indicador desarrollo de la investigación, indican que una porción de 59,73% sujetos de la muestra coinciden que en las universidades del Departamento Barranquilla, el desarrollo de investigación, permite transformar los descubrimientos de la investigación en productos, servicios sociales, modelos. La universidad decide hacia dónde hay que buscar la información complementaria que puede necesitar tanto la empresa como las universidades. Así, la investigación se desarrolla para obtener un nuevo producto o proceso innovador, para el 15,93% esto sucede casi siempre; una porción de 17,90% respondió casi nunca y un 6,46% expresaron nunca se dan estas circunstancias. El mayor porcentaje de las respuestas coinciden con Naranjo (2004), quien considera que el desarrollo de la investigación es el conjunto de actividades técnicas, relacionadas con actividades no rutinarias, que se realizan al transformar los descubrimientos de la investigación en productos y procesos. Cegarra, (2004), señala que normalmente, se efectúan en la empresa y/o universidades y regularmente necesitan de un estudio previo de investigación aplicada. **TABLA 4**

### **Variable: Gestión de Innovación**

#### **Dimensión: Componentes de la innovación**

| INDICADORES                        | ÍTEMS     | CATEGORIAS  |              |             |            |
|------------------------------------|-----------|-------------|--------------|-------------|------------|
|                                    |           | SIEMPRE     | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA  | NUNCA      |
| Implementación de la Investigación | <b>10</b> | 38,8        | 28,4         | 29,9        | 3,0        |
|                                    | <b>11</b> | 41,8        | 29,9         | 17,9        | 10,4       |
| <b>Promedio</b>                    |           | <b>48,3</b> | <b>29,15</b> | <b>23,9</b> | <b>6,7</b> |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En cuanto al indicador Implementación de la investigación el 48,3% de los encuestados concuerda que siempre la investigación en las universidades del Departamento Barranquilla, con la implementación de proyectos de investigación, trata de efectuar mejoras en la calidad logrando tal propósito, en determinadas características de un producto existente en el mercado con la implementación de la investigación, en tanto un promedio de 29,15% de los encuestados respondieron que casi siempre estas situaciones se dan, mientras que una proporción menor, 23,9% de la muestra, casi nunca se aplica y un poco menos de los sujetos 6,7% nunca le da importancia a todos estos aspectos.

Es de atender ese 30.6% que suma inconformidad pues para ellos se da con dificultad o no se da uno de los objetivos de la investigación que según Naranjo (2004), consiste en la construcción de modelos piloto, equipos, instalaciones, e iniciación de los canales de mercadotecnia adecuados, para desplazar el producto o proceso hacia los consumidores finales. Mientras que Cegarra, (2004), la cataloga como proyectos de investigación de servicio técnico o servicio social. Refiere que en los casos en donde se trata de efectuar mejoras en la calidad, en determinadas características de un producto existente en el mercado, o en la aplicación del producto a otras áreas de comercialización, la comunicación debe establecerse con todos los públicos involucrados en el proceso.

**TABLA 5**

**Variable: Innovación**

**Dimensión: Componentes de la innovación**

| INDICADORES                                   | CATEGORIAS |              |            |       |
|---|------------|--------------|------------|-------|
|   | SIEMPRE    | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
| Investigación Básica<br>Promedio              | 58,70      | 12,43        | 21,40      | 7,46  |
| Investigación Aplicada<br>Promedio            | 34,33      | 34,83        | 29,36      | 1,50  |
| Desarrollo de la<br>Investigación<br>Promedio | 59,7       | 15,93        | 17,9       | 6,46  |



|                                    |              |               |              |             |
|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| Implementación de la Investigación | 48,3         | 29,15         | 23,9         | 6,7         |
| <b>Promedio Dimensión</b>          | <b>50,26</b> | <b>23,085</b> | <b>23,14</b> | <b>5,53</b> |

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

En cuanto al nivel de presencia o ausencia de los indicadores tales como componentes de la innovación, la tabla 5 muestra los resultados de la frecuencia siempre en un 50,26%, calificando con mediana presencia esta dimensión. No obstante al considerar los indicadores por separado se observa que la investigación básica, desarrollo de la investigación e implementación de la investigación, todos califican con mediana presencia excepto investigación aplicada que califica en baja presencia.

Los resultados de la dimensión se ubican en un rango de intervalos de mediana presencia respecto a los indicadores, trayendo esto como resultado que el mismo número de sujetos de la muestra considera medianamente que la administración de universidades públicas presenciales del Departamento Barranquilla, actúan con el departamento de investigación, permiten la investigación para ampliar la producción del conocimiento en áreas específicas y promueven la formación de investigadores. Estos resultados coinciden en forma moderada observadas bajo el postulado de Naranjo (2004) y con las ideas de Audretsch et al., citado por Acosta y Coronado, (2006) pues, la investigación básica aumenta el conocimiento científico pero no tiene fines rentables específicos inmediatos, aunque pueda desarrollarse en campos de interés comercial presente o potencial; diferente a la investigación aplicada que incluye investigaciones orientadas al descubrimiento de conocimientos científicos que tienen objetivos específicos comerciales con respecto a productos (servicios) o procesos. La investigación aplicada y la Implementación de la Investigación, ligeramente estuvieron por debajo de la media.

## **Conclusiones**

El objetivo fue analizar los componentes de la gestión de innovación en el sector universitario del departamento Barranquilla – Colombia y se midió a través de los

indicadores: Investigación básica, investigación aplicada, desarrollo de la investigación e implementación de la investigación.

Se concluyó que existe mediana presencia de los componentes de la gestión de innovación en el sector educativo estudiado. En este sentido, se obtuvo mediana presencia en el indicador investigación básica, desarrollo de la investigación e implementación de la Investigación; la investigación aplicada estuvo por debajo de la media. Igualmente se evidenció en las universidades objeto de interés una mediana presencia en el desarrollo de la investigación para transformar los descubrimientos. Sin embargo, la universidad decide hacia dónde hay que buscar la información complementaria que puede necesitar la empresa para la obtención de un nuevo producto o proceso innovador, sin propiciar el involucramiento del sector productivo en forma comprometida con cada uno de las fases del proceso.

Con un resultado similar, se comprobó que la implementación de proyectos de investigación en el sector universitario del departamento Barranquilla de Colombia, trata de efectuar mejoras en la calidad de productos y procesos en forma moderada y se mejora la calidad en determinadas características de un producto existente en el mercado con la implementación de la investigación aplicada. Lo que lleva a concluir, que los componentes de la innovación, están orientados medianamente a descubrir el nuevo conocimiento científico y la comunicación que propicia la universidad suele conducir a una colaboración entre la institución y la empresa en esa misma calificación.

Finalmente, se pudo ratificar que la universidad suele ser una institución conservadora, especialmente en sociedades latinoamericanas como la estudiada (colombiana), sirviendo estos resultados nuevamente como un alerta sobre las enormes dificultades que difícilmente serán superadas si se continúa optando por soluciones tradicionales, máxime cuando surgen nuevos retos, productos, entre otros fenómenos sociales, generados por la globalización y tecnología. Por consiguiente, el reto para las universidades resulta inevitable, de allí que el uso creativo de la innovación soportado en la investigación debe constituirse en un instrumento clave en todas las organizaciones de capital tangible e intangible. Esta es la sugerencia.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. y Coronado, D. (2006) *Las relaciones ciencia-tecnología en Andalucía: Evidencia a partir de los documentos patentes*. Primera Edición. Edita Centro de Estudios Andaluces Conserjería de la Presidencia. España. [http://books.google.co.ve/books?id=nfzyJZXrgq8C&pg=PA13&dq=LA+INNOVACI%C3%93N+INVESTIGACION+APLICADA+Y&hl=es&sa=X&ei=M-t1VieDC\\_basASTmILQAQ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=LA%20INNOVACI%C3%93N%20INVESTIGACION%20APLICADA%20Y&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=nfzyJZXrgq8C&pg=PA13&dq=LA+INNOVACI%C3%93N+INVESTIGACION+APLICADA+Y&hl=es&sa=X&ei=M-t1VieDC_basASTmILQAQ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=LA%20INNOVACI%C3%93N%20INVESTIGACION%20APLICADA%20Y&f=false). Consulta 07/06/174
- Amendola, L. (2012). *La gestión de la tecnología como factor estratégico de la competitividad industria*. Universidad Politécnica de Madrid.
- Burachik, G. (2000). Cambio tecnológico y dinámica industrial en América Latina. *Revista Cepal* (71), 85-104. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000130&pid=S1657-4206201200010000600007&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000130&pid=S1657-4206201200010000600007&lng=en)
- Cegarra S., J. (2004) *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid España.
- Casas, M. (2005). «Nueva universidad ante la sociedad del conocimiento». (artículo en línea). *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 2, núm. 2
- Castells, M. (2002). *La Era de la Información*. Vol. I: *La Sociedad Red*. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores.
- Cerda, H. (2000) *Los elementos de la investigación*. Santa Fe de Bogotá. Editorial CODICE LTDA.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Traducción Germán Villamizar. Tercera Edición. Editorial Mc. Graw-Hill. Bogotá. Colombia.
- Ferreiro, F. (2015) *Análisis de los viveros de empresas en Galicia según su orientación tecnológica o generalista*. *Cuadernos de Gestión*. 10-11-2015. DOI: 10.5295/cdg.130451ff
- Guanipa, M. (2016). *Reflexiones Básicas sobre Investigación*. Maracaibo. Zulia Venezuela. Segunda Edición. Fondo Editorial Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE. Versión Digital Actualizada 15/01/2017)

- Hart, R. y Azzerboni, D. (2014). *La gestión y su deseo de ser inteligente*. Un diálogo entre supervisores y directivos. Buenos Aires: Editorial Novedades Educativas. 25/07/2016.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. Sexta Edición Impreso en México.
- Marcano, D.; Rojas, L.; Mosello, S., (2016). **Gestión de la Innovatividad Universitaria: Modelo para la promoción de la cultura de la innovación**. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. – Artículo 355. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Comisión Eureka -UNERMB Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología FONACIT.
- Naranjo González, M., (2004) *Innovación y desarrollo tecnológico: Una alternativa para los Agronegocios* Revista Mexicana de Agronegocios, vol. VIII, núm. 14, enero-junio, 2014, pp. 237-250. <http://www.redalyc.org/pdf/141/14101408.pdf>. Consulta: 16/06/2017.
- Sabino, Carlos. (2010). *Momentos de la Investigación*. Editorial. Panapo, 216 págs. EL PROCESO DE INVESTIGACION, Venezuela - Caracas.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la investigación Científica*. México. LUMISA. Noriega Editores.
- Turriago, H. 2002. *Gerencia de la Innovación tecnológica*. Editorial Alfaomega. Bogotá, Colombia.
- UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento. Informe mundial*. Recuperado el 9 de agosto de 2006. Consulta 25/05/17
- [http://www.flacso.edu.mx/colaboratorio/pdf/colaboratorio\\_unesco.pdf](http://www.flacso.edu.mx/colaboratorio/pdf/colaboratorio_unesco.pdf)
- UNESCO, (2016). *Innovación Educativa*. Serie Herramientas de apoyo para el trabajo docente. Texto 1: Innovación Educativa Primera Edición Marzo 2016. <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002470/247005s.pdf>. Consulta 02/06/2017

# REDES SOCIALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Arianna Petit \* Mariana Boscán \*\* Nervis Rincón \*\*\*

9JJGH-78

## Resumen

Esta investigación busca analizar el uso de las Redes Sociales para la Participación Ciudadana. Cuyos autores son Bartolomé (2008), Deitel y Deitel, (2008), Del Moral (2009) Pastor (2008), entre otros. El artículo fue de tipo analítica documental con diseño bibliográfico no experimental. La población estuvo constituida por trece (13) documentos. La técnica utilizada fue la ficha de lectura y el análisis de contenido. Se concluyó que las redes sociales son sitios web que brindan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y son una herramienta para una mayor participación ciudadana. Por cuanto, puede exigir mayor transparencia en el acceso a la información pública, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa gubernamental.

**Palabras claves:** Redes sociales, participación ciudadana, Tecnologías de la Información y Comunicación.

## SOCIAL NETWORKS FOR CITIZEN PARTICIPATION

### Abstract

This research seeks to analyze the use of Social Networks for Citizen Participation. Whose authors are Bartolomé (2008), Deitel and Deitel, (2008), Del Moral (2009) Pastor (2008), among others. The article was of a documentary analytical type with non-experimental bibliographic design. The population consisted of thirteen (13) documents. The technique used was the reading card and the content analysis. It was concluded that social networks are websites that provide Information and Communication Technologies (ICT), and are a tool for greater citizen participation. Inasmuch as it may demand greater transparency in the access to public information, in order to improve governmental administrative efficiency.

**Keywords:** Social networks, citizen participation, Information and Communication Technologies.

\*Dra en Cs. Políticas (URBE). MSc. En gerencia de Empresa: Mención Gerencia Financiera. (LUZ), Economista (LUZ). Docente del Instituto de Tecnología de Maracaibo. (IUTM). Docente de la Universidad Rafael Urdaneta en el área de Postgrado. PEII tipo C. Correo: ariannapetit@gmail.com

. \*\* Doctorante en el Programa de Cs Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia de Empresas: (URBE). Licda. en Relaciones Industriales de (URBE). Correo: mariannaboscan@hotmail.com.

\*\*\* Doctor en Ciencias Humanas (LUZ). Magíster en Geografía. Mención: Docencia (LUZ). Licenciado en Educación. Mención: Ciencias Sociales. Área de Geografía (LUZ). Docente del Programa de Maestría en Gerencia e Innovación Educativa en la UJGH. Ex – Docente de la FHAE en la UJGH. Personal Administrativo Profesional de LUZ. PEII Nivel A2. Maracaibo, Venezuela. Email: nervisjose@gmail.com

## Introducción

Las Redes Sociales han existido desde siempre, desde el comienzo de la historia del hombre, como forma de reunión e interacción humana. La diferencia es que antes las reuniones se llevaban a cabo, por ejemplo, en el ágora ateniense, el foro romano, el café o la plaza. Las redes sociales son una estructura social que pueden ser de distinto tipo, y servir a distintos fines como intercambios financieros, amistad, relaciones laborales, entre otras. También es el medio de interacción de distintas personas como por ejemplo juegos en línea, chats, foros. Estos sitios permiten a los usuarios realizar seguimiento de sus relaciones interpersonales y crear otras nuevas (Deitel y Deitel, 2008).

Según Bartolomé (2008), las redes sociales reflejan lo que en tiempos pasados se mostraba mediante sociogramas: una serie de puntos representando individuos, notablemente personas, unidos mediante líneas que representan relaciones. La diferencia ahora en el mundo globalizado donde no hay límites de tiempo ni espacio, es que la Web 2.0 vino a aportar la capacidad de crear redes sociales uniendo a individuos lejanos físicamente y en gran número. Frente al tradicional criterio de poder de una red social, la cual históricamente se ha basado en el poder de los individuos, ahora aparece otro poder ligado al número de individuos. La importancia del análisis de las redes sociales se centra entonces como aspecto clave en que Internet ha cambiado los mecanismos de poder.

Las Redes Sociales se han transformado de presenciales a virtuales. Los nuevos puntos de encuentro tienen nombres como *Facebook* o *Twitter*. Tal como lo expresa Castells (2001), Internet es mucho más que una tecnología, es un medio de comunicación, de interacción y de organización social. Además, permite conectar miles de personas saltando límites físicos y generando redes de afinidades. De igual forma, el mismo autor plantea, que en estas Redes se forman comunidades virtuales constituidas por personas y basadas en los intereses individuales, afinidades y valores de esas mismas personas. Las funciones de las Redes virtuales son casi las mismas de las Redes Sociales tradicionales, lo que ha cambiado es el modo y la velocidad de la relación.

La participación ciudadana es un derecho consagrado en la Carta Magna de Venezuela, en distintas acepciones ya sea como principio, derecho, deber, espacio o instancia de participación y como proceso sociopolítico; en el desarrollo del articulado constitucional se tiene que la participación es una característica propia del sistema de gobierno venezolano, en la actualidad se han creado sociedades de participación entre ellos los más emblemáticos son los Consejos Comunales.

Por su parte, el artículo 70 de la (Constitución Nacional de 1999, p.13) establece que:

Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político, la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad. La ley establecerá las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en este artículo.

Por lo antes expuesto, surge la necesidad de analizar el uso de las Redes Sociales para la Participación Ciudadana.

## **Desarrollo**

### **1. Fundamentación Teórica**

#### **Redes Sociales**

De acuerdo con Boyd y Ellison (2007), una red social se define como un servicio que permite a los individuos (1) construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, (2) articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y (3) ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema.

Según Bartolomé (2008), las redes sociales reflejan lo que en tiempos se mostraba mediante sociogramas: una serie de puntos representando individuos, notablemente personas, unidos mediante líneas que representan relaciones. El carácter de una red social puede ser muy variado así como el motivo aglutinador: desde el sexo a la afición por los viajes, las redes sociales mueven el mundo, aunque evidentemente, algunas los mueven más que otras. Lo que la Web 2.0 aporta es la capacidad de crear redes sociales uniendo a individuos lejanos físicamente y en gran número. Esto quiere decir que frente al tradicional criterio de poder de una red social, basada en el poder de los individuos, ahora aparece otro ligado al número de individuos. La importancia del análisis de las redes sociales posiblemente sea uno de los aspectos clave en los que Internet ha cambiado los mecanismos de poder.

Para O'Reilly (2005) un elemento esencial para crear una red exitosa y diseñar una arquitectura de participación consiste en establecer las preferencias de los usuarios para

compartir contenido, en forma automática, de modo que los usuarios contribuyan al valor de la red. Por su parte, Deitel y Deitel, (2008) plantean que la mayoría de los usuarios no piensan en la capacidad de compartir y menos en modificar sus preferencias. Si las empresas no los activan en forma automática, el número de usuarios que dedique tiempo a compartir datos será reducido. Una función de privacidad importante es incluir la opción de desactivar los contenidos compartidos.

Herreros (2008) define las redes sociales y personales como los blogs empleados para el intercambio y difusión de información entre usuarios sobre cualquier tema y cuyas aportaciones van apareciendo de manera ordenada con una cronología inversa. Dichas redes llevan a Internet el universo de los intereses de la vida cotidiana de cada persona o grupo. Se da entrada a los hipervínculos dentro de cada sistema expresivo: escritura, sonidos, imágenes y, además a la integración de unos con otros, hasta llegar a una configuración plenamente multimedia. El mismo autor plantea que el ámbito informativo en el que se desenvuelven las redes sociales ya no es solo el de informar a los demás, ni el de informarse uno mismo mediante Internet, sino el de informarse interactivamente, es decir, mediante el intercambio de datos, de relatos de hechos o de contrastes, confrontaciones o ampliaciones.

En internet, a través de los sitios Web como Hi5, Myspace, Facebook, es posible interactuar con todo tipo de personas, aun sin conocer su procedencia, ni grado de confiabilidad. Todo inicia con intereses en común, estos determinan la finalidad del grupo que se conforma. El uso de correo electrónico y de mensajería instantánea ha facilitado la comunicación, permitiendo una mayor interacción con el grupo social.

Del Moral (2009) señala que aparte de todos los medios sociales (Facebook, blogs, Youtube, Flickr, Twitter, entre otros), también existe un sinnúmero de herramientas de software libre y comercial disponible para las administraciones que quieren hacerse más abiertas, transparentes y colaborativas. Una de ellas es la gestión de gobierno Google Moderator, una aplicación que permite proponer ideas o proyectos y someterlos al escrutinio público de manera inmediata. Es una especie de generador y de gestor de referendo en una sola página.

En tal sentido Muñoz (2008), establece que en los últimos años Internet, junto con otras múltiples tecnologías han influido claramente en la transformación de la Administración Pública, la cual ha transcurrido a través de varias fases: (1) la adopción de las tecnologías por parte de los Gobiernos con el fin de aportar nuevos servicios,(2) en la Administración Pública no solo se apoyan en las TIC, sino que además las utilizan para acercarse más al ciudadano y (3)



aprovecha las últimas tecnologías para transformar y adaptar dichos servicios a las necesidades específicas del ciudadano.

Se ha planteado que las redes sociales son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Es un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos de personas que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

### **Participación Ciudadana.**

Según (Hernández 2010, p.58): “Se entiende por participación el proceso de intervención de individuos y grupos en cuanto sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno”. Desde otro ángulo de interés la participación ciudadana es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales y reconocidos plenamente (ciudadanía plena), para insertarse en el ámbito público, común en igualdad de condiciones.

La participación política el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2002). Indica que participar activa, consciente y democráticamente en la toma de decisiones que tienen que ver con todos aquellos asuntos que afectan nuestras vidas como personas y como grupo.

Para el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2002). La participación contiene muchos aspectos, algunos de ellos son los siguientes:

- **Actuar con libertad:** Cada persona debe poder expresar, sin ningún temor, sus sentimientos y opiniones. Decidir es una consecuencia de la libertad.
- **Intervenir en la toma de decisiones:** No es correcto que unas pocas personas decidan por la mayoría. En la medida de lo posible, todas y todos deben participar en la toma de decisiones.
- **Respetar a los demás:** Se debe cultivar la tolerancia y no discriminar a nadie por ningún motivo. Si deseamos que nos escuchen y respeten nuestras opiniones, debemos escuchar y respetar las de los demás.
- **Recordar que somos iguales en dignidad y derechos:** Aunque se tenga distintas experiencias, cualidades y responsabilidades, todas y todos tenemos iguales derechos.

- Ser responsables de nuestras elecciones y sus consecuencias: A veces nos podemos equivocar en nuestras decisiones, pero no podemos evadir responsabilidades. Lo importante es reconocerlo y, en la medida de lo posible, corregir nuestros errores.

Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2002). La participación ciudadana, al igual que todas las formas de participación, se basa en los siguientes principios:

- La transparencia: Permite que todos estemos al tanto de las acciones de nuestros compañeros y compañeras, de nuestra dirigencia vecinal, comunal, barrial o sindical, así como de las autoridades locales, regionales o nacionales de nuestro gobierno.

La transparencia consiste en que todas y todos estemos informados de cómo y por qué se toman las decisiones antes y después de ejecutarlas; o sea, desde que son planificadas. La transparencia nos permite conocer toda la información en la que se basan esos proyectos o decisiones.

- La comunicación: Antes de tomar decisiones, es necesario tomar en cuenta, escuchar e incorporar las ideas, propuestas y opiniones de quienes integran las organizaciones y de la población en general, en el caso de los gobiernos. Si la dirigencia o autoridades no están en una constante y coordinada comunicación con la población, con otras organizaciones y dependencias del Estado, se desperdicia una valiosa información.

En este sentido, la población o las personas miembros de una organización tienen derecho a ser consultadas y debidamente comunicadas de las decisiones que se tomarán. La comunicación permite que ninguna de ellas se sienta excluida y que todas participen en la toma de decisiones.

- La responsabilidad: Permite identificar a los autores de las decisiones y hacer que las expliquen, que las fundamenten. También permite distribuir tareas y actividades entre quienes participan en un grupo. Así, cada autoridad, dirigente, o miembro de la agrupación sabrá lo que corresponde hacer y tendrá la obligación de responder por sus actos.

- El respeto a la diversidad: Supone reconocer que entre las personas existen diferencias. Por ejemplo, debido a su sexo, edad, clase social, grupo étnico, nacionalidad, por discapacidad o preferencias religiosas y políticas.

Sin embargo, estas diferencias no disminuyen a las personas ni justifican un trato discriminatorio por parte de las autoridades, dirigencias y miembros de organizaciones.

Por consiguiente, valorar la diversidad más bien enriquece a las organizaciones, porque se aprovechan diferentes experiencias, habilidades y recursos. La diversidad hace crecer las organizaciones.

- El respeto a disenter: Respetar las opiniones de otras personas, aun cuando no las compartamos, favorece la participación. Cualquier persona tiene el derecho de pensar diferente o sostener posiciones contrarias a lo que opina la mayoría. No porque se piense diferente, se deja de tener el derecho a participar y opinar.

- La integración de todas y todos a los procesos de participación ciudadana, sin exclusiones de ningún tipo: Sin integración plena, no puede haber igualdad de oportunidades para participar y hacer efectivos los derechos que pertenecen a toda persona humana.

### **Participación en Asuntos Políticos.**

En cuanto, a la participación política el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2002), indica que participar activa, consciente y democráticamente en la toma de decisiones que tienen que ver con todos aquellos asuntos que afectan nuestras vidas como personas y como grupo.

Igualmente, Martínez (2009), precisa que la participación de los usuarios que abarca un conjunto infinito de realidades que pueden tener una relación estrictamente personal o también pública, con la intención de compartir ideas y opiniones para llegar al conocimiento entre todos los usuarios potenciales de la Red, gracias a las posibilidades que la misma tiene.

(Restrepo 1997 citado por Delgado 2008, p.23). “Identifica tres grandes formas o momentos de involucramiento ciudadano en la vida pública, que tienen diferentes alcances de poder participativo” Estas son:

- El momento de información, consulta y concentración;
- El momento de co-decisión, planeación participativa y control estratégico, que involucra la concertación y negociación de las decisiones.
- El momento del control de ejecución, co administración y ejecución delegación.

De igual manera, (Restrepo 1997 citado por Delgado 2008, p.31) plantea “que los cambios que está trayendo la democracia participativa en las relaciones Estado y Sociedad”, son:

- La socialización del Estado, a partir de una apertura a la participación directa de los ciudadanos, comunidades y organizaciones civiles.

- La estatización de la sociedad, a través de la transferencia de las funciones del Estado a los ciudadanos y la participación del interés colectivo.

En tal sentido, la participación política representa al conjunto de acciones o hechos prácticos que todas las personas en su condición de ciudadanos de un país, realizan con el propósito de influir en el proceso político y en los resultados que se desean obtener.

Por su parte, según (Córdova 2007, p. 102) establece que:

La construcción de espacios para la deliberación y participación ciudadana han estado relacionados con el tema de gobernabilidad, la organización administrativa del Estado, los enfoques sobre el desarrollo y tipo de democracia a desarrollar en los países de América Latina, han llevado a la construcción de una arquitectura organizacional, que favorezca, por lo menos formalmente, la participación de la población, del pueblo, de la ciudadanía en los asuntos públicos en beneficio de los intereses colectivos, es así como la ciudadanía organizada se ha convertido en el elemento basal sobre la cual descansa gran parte de la gobernabilidad o de la búsqueda de la gobernabilidad perdida en países de la región.

El mismo autor plantea, que la reivindicación de la ciudadanía, más allá de las garantías ciudadanas legalmente establecidas, es decir, de ser portadores de intereses y derechos consagrados constitucionalmente y, de diseños institucionales contruidos sobre la base de las reformas de la administración, han resultado ser insuficientes para la inclusión política de los ciudadanos; mas allá de un Estado de derecho institucional, y la densidad legislativa en materia de participación ciudadana, las propuestas han estado atravesadas por mediaciones políticas.

Ello implica entonces, la construcción de la esfera pública como orden simbólico relacional en donde el ciudadano dan significado y sentido a sus acciones... la dimensión cívica se relaciona con la condición de inclusión activa de los ciudadanos en la condición política, donde se comparte un sistema de creencias respecto a los poderes públicos, la sociedad y el conjunto de derechos y deberes que contribuyen a la condición de ciudadanos

(Fleury 2004; citado por Córdova 2007, p.102) describe:

Los cuatro principios para la democracia participativa: el reconocimiento de los contrarios y del conflicto; participación efectiva en la deliberación, que lleva inclusión política a partir de una garantía más allá de lo procedimental como el voto por ejemplo; la redistribución, ahora bien si no hay participación y hay redistribución, la mera redistribución no cambia las condiciones estructurales, no habrá construcción de ciudadanía; y finalmente la obtención de una base objetiva como resultado de una construcción de

ciudadanía, es decir de resultados obtenidos del ejercicio de la deliberación en ese espacio público de relaciones políticas en el marco de la autonomía.

Por lo antes expuesto, no basta solo la condición jurídica de la ciudadanía, hay que darle construcción política a esa ciudadanía jurídica en el plano del espacio público, como escenario para la negociación, representación y concertación, donde el Estado puede y debe jugar un papel de acompañamiento, más de ductor unidireccional al proceso, es decir el marco de la autonomía es indispensable para lograr la libertad de la construcción de alternativa y desarrollo del dialogo de intereses públicos sectoriales e incluso individuales, contradictorios y quizás incluyentes entre sí.

Como lo señala la Corporación PARTICIPA (2008), la participación ciudadana es una forma de entender el ejercicio del poder donde los sujetos, entendiendo por tal a los ciudadanos, forman parte activa de la gestión pública. En este contexto se entiende que la participación ciudadana es un derecho ciudadano fundamental, configurándose como un prerrequisito para el ejercicio de otros derechos.

“En una concepción más amplia la participación son todas aquellas vías por medio de las cuales la gente levanta su voz a través de nuevas formas de deliberación, procesos de consulta y movilizaciones con el fin de informar e influir en las políticas públicas y en las instituciones; y por otro lado, entendiendo la participación como una efectiva rendición de cuentas que habilite el debido control ciudadano, lo cual requiere de instituciones y políticas diseñadas con el objeto de lograr gobernabilidad”.(Corporación PARTICIPA, 2008, p.24)

La (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999), en su artículo 184, promueve la participación ciudadana cuando señala que la ley creara mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y municipios descentralicen y transfieran a las comunidades los servicios que estos gestionen previa demostración de su capacidad para prestarlos, promoviendo según el numeral 2°:

La participación de las comunidades y los ciudadanos, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción.

La (Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal 2010) establece en su artículo 75 que:

El Contralor o Contralora General de la República, mediante resolución que se publicará en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, dictará las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas, haciendo especial énfasis en los siguientes aspectos:

1. Atender las iniciativas de la comunidad organizada, en el marco del proceso de participación ciudadana, en el ejercicio de la contraloría social o comunal.

2. Ordenar, dirigir, sistematizar y evaluar las denuncias ciudadanas que provengan de las instancias que ejercen la contraloría social.

3. Facilitar el seguimiento, vigilancia, supervisión y control de la ejecución de los planes realizados por la Unidad de Contraloría Social, de los proyectos comunitarios presentados por los consejos comunales o las comunas.

4. Establecer estrategias de formación y promoción de la participación contralora y ciudadana para coadyuvar a la vigilancia de la gestión fiscal.

5. Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.

6. Promover mecanismos para el fomento y ejecución efectiva del control fiscal, con la participación democrática y protagónica de las unidades de contraloría social que forman parte de los consejos comunales o las comunas. Pastor (2008) plantea que la participación ciudadana se encuentra vinculada con el desarrollo humano sostenible y social, siendo clave en el sustento de las políticas sociales vinculadas con la integración social. La participación ciudadana se puede considerar y gestionar desde diferentes formas e intensidades. Por lo tanto la participación social, es un fenómeno complejo, multidimensional e interdependiente que precisa un marco teórico conceptual y contextual de referencia para evitar, falsas expectativas en las prácticas participativas.

### **Las Redes Sociales y la Participación Ciudadana**

De acuerdo con lo planteado por Cupani (2011) las redes sociales para la participación ciudadana es una herramienta que brindan las TIC, las cuales permiten que los ciudadanos participen directamente en la toma de decisiones y exijan mayor transparencia en el acceso a la información pública. Dicho autor habla de la implantación de Gobierno 2.0 en la gestión pública actual para el logro de la participación ciudadana, ya que si se concibe en las

organizaciones la gestión del cambio, la puesta en práctica de las herramientas de la globalización, de la tecnología, es obvio que se requiere adecuar los procesos gubernamentales a las ingentes transformaciones suscitadas en la era de la modernidad.

Cupani (2011) explica que existen mecanismos tecnológicos capaces de producir la interacción para la participación ciudadana entre los sujetos que gestionan la administración pública y las comunidades urbanas. Para tal efecto Del Moral (2009) expresa, que se debe partir de algunos principios concernientes a la gobernabilidad y de los beneficios que en esta época se adjudican a las vías comunicacionales Online como lo son las redes sociales.

(Fages 2007 citado por Cupani 2011) establece que los canales tecnológicos de la Web, y su aplicación en el Gobierno puede llegar hasta la posibilidad de que los ciudadanos puedan pedir un servicio médico, mediante un mensaje de voz al canal digital Seguridad Social, desde su propio ordenador personal o su teléfono móvil, asimismo, el sistema ofrece posibilidades para las relaciones y trabajos colaborativos, pudiendo ser altamente aprovechado por el Gobierno, tanto para mejorar el trabajo interno como para ampliar las opciones participativas de la ciudadanía.

Cupani (2011) establece que la Web brinda la posibilidad de diseñar un espacio en la Internet que permite la vinculación entre la administración y la ciudadanía, puede trabajar temas como la violencia de género, la inseguridad social, los beneficios sociales. Esto significa la aplicación de la tecnología al servicio de la organización, al servicio de la transparencia para que la ciudadanía pueda entrar a la administración pública.

### **3. Método**

El tipo de investigación analítica documental, bibliográfica descriptiva Chávez, (2007) considera un estudio documental, cuando la finalidad de la investigación es recolectar información a partir de documentos escritos susceptibles de ser analizados. El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental, la investigación es transeccional, puesto que los datos se analizaron e interpretaron en un solo momento, la población es netamente documental. La técnica utilizada para el análisis e interpretación de los datos es la técnica cualitativa de análisis crítico. Puesto que se tomaron estudios que recogen todo aquello último y novedoso a través de libro, artículos científicos, así como consultas en línea.

En tal sentido, para (Arias (2012, p. 25) la investigación documental es definida como:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Por otro lado, el tipo de investigación, es documental, porque se orientó a recolectar información a partir de los documentos escritos susceptibles de ser analizados, realizando evaluaciones precisas para determinar el comportamiento de las variables objeto de estudio. Al respecto, de la investigación documental o bibliografía plantea Bunge (2014) constituye un procedimiento científico sistemático de indagación, recolección organización, interpretación y presentación de datos e información alrededor de una estrategia de análisis de documentos. De igual manera, Bavaresco (2013), indica que ésta permite el conocimiento previo o bien el soporte documental o bibliográfico vinculante al tema objeto de estudio, conociéndose los antecedentes y quienes han escrito sobre el tema.

El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental. Sabino (2014) dice que el diseño de tipo bibliográfico no experimental, se refiere a que los datos e informaciones que se emplean proceden de documentos escritos. En los diseños bibliográficos los datos ya han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes, los cuales son considerados documentos; también pueden provenir de fuentes originales pasados de información de primera mano.

En el mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2010) expone que se está en presencia de una investigación no experimental, toda vez que la misma se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes. Lo que se hace realmente es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, en su realidad, para después de analizarlos.

#### **4. Consideraciones finales**

Luego de comparar las teorías existentes se establecieron las siguientes consideraciones finales:

Las redes sociales ya no es solo el de informar a los demás, ni el de informarse uno mismo mediante Internet, sino el de informarse interactivamente, es decir, mediante el intercambio de datos, de relatos de hechos o de contrastes, confrontaciones o ampliaciones.

En los últimos años Internet, junto con otras múltiples tecnologías han influido claramente en la transformación de la Administración Pública, la cual ha transcurrido a través de varias fases:



(1) la adopción de las tecnologías por parte de los Gobiernos con el fin de aportar nuevos servicios,(2) en la Administración Pública no solo se apoyan en las TIC, sino que además las utilizan para acercarse más al ciudadano y (3) aprovecha las últimas tecnologías para transformar y adaptar dichos servicios a las necesidades específicas del ciudadano.

Las redes sociales para la participación ciudadana es una herramienta que brindan las TIC, quienes permiten que los ciudadanos participen directamente en la toma de decisiones y exigir mayor transparencia en el acceso a la información pública. Es por ello, que la participación ciudadana, pretende crear nuevas formas de gestión de los recursos públicos con el fin de mejorar la eficiencia administrativa, para dar cumplimiento a los principios de interdependencia, coordinación, cooperación y corresponsabilidad establecidos en la Carta Magna.

## 5. Referencia Bibliográfica

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Técnicas de presentación de Proyectos de Investigación*. Caracas: Oriol Ediciones

Bartolomé, A. (2008). «*E-Learning 2.0-Posibilidades de la Web 2.0 en la Educación Superior*». *Curso E-Learning 2.0*. Consultado el 14 de abril de 2017 en: <http://www.lmi.ub.es/cursos/web20/2008upv/>

Bavaresco, A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación. Como hacer un diseño de investigación*. Sexta Edición. Maracaibo: Imprenta Internacional.

Boyd, D. y Ellison, N. (2007). «**Social network sites: Definition, history, and scholarship**». *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1), article 11.

Bunge, M. (2014). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. España: Editorial Siglo XXI editores, s.a.

Castells, M. (2001) *Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica*. Disponible en: [http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro\\_conc.html](http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc.html). Consultado el 12 de abril de 2017.

Chávez, N. (2007) *Introducción a la Investigación Educativa*. (2ª Edición) Maracaibo-Venezuela: Universal.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas-Venezuela: **Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860**. Del 30 de Diciembre 1999.
- Córdova, E. (2007). **Los modelos de administración pública y espacios de participación ciudadana en Venezuela**. Revista redalyc.org. Volumen 9, N°18. Pág. 100-116.
- Corporación PARTICIPA (2008). **Manual de Participación Ciudadana**. Chile: Paz
- Cupani, V. (2011). **Gobierno 2.0 para la participación ciudadana en la Alcaldía del Municipio Maracaibo**. Maracaibo-Venezuela: Publicado por la Universidad Rafael Urdaneta.
- Delgado, J. (2008). **Contraloría comunitaria y participación ciudadana**. Venezuela: Fundación Centro Gumilla.
- Deitel, P. y Deitel, H. (2008). **Ajax, Rich Internet Applications y Desarrollo Web para programadores**. Madrid-España: Ediciones Anaya Multimedia.
- Del Moral, J. (2009). **Sobre el Gobierno 2.0**. Disponible en Redes sociales, en:<http://blogs.alianza.com/redessociales/2009/09/22/sobre-el-gobierno-2-0/>. Consultado el 05 de abril de 2017.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación**. México. Graw Hill Editores.
- Hernández, J. (2010). **Modos de gestión de participación ciudadana en Venezuela**. Del pacto de Punto Fijo a los Consejos Comunales. Tesis Doctoral. Doctorado de Ciencias Sociales, mención Gerencia. Universidad del Zulia (LUZ). Venezuela.
- Herreros, C. (2008). **La web 2.0. Como red social de comunicación**. Recuperado de <http://www.revistas.ucm.es>. Consultado el 12 de abril de 2017. De Madrid-España: **Universidad Complutense**.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos** (2002). **Participación Ciudadana** (2ª Ed.). Costa Rica: Edición Linda Berrón. Disponible en: <http://www.ife.org.mx/docs/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-IFEMujeres/Mujeres-Participacion/MujeresParticipacion-estaticos/Participacion/4taparte/47Laparticipacionniudadana.pdf>. (Consultado: 08 de Octubre 2013).

Martínez, F. (2009). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las competencias básicas en educación*. Espiral Cuadernos del profesorado. 2(3), 15-26. Disponible en: <http://www.cepcuevavasolula.es/espiral>. (Consultado el 15-07-2014).

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. No. 6.013 Caracas-Venezuela: Extraordinario del 23 de diciembre de 2010.

Muñoz, R. (2008) *La revolución de la Web 2.0 aplicada al sector público*. Disponible. en <http://quererespoder.bligoo.com/content/view/316699>. Consulta 25/06/2016

O'Reilly, T. (2005). *What is Web 2.0*. En: <http://www.oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Consulta 25/06/2016

Pastor, E. (2008). *La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario*. España: Universidad de Murcia.

Sabino, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Décima Edición. Guatemala: Editorial Episteme.

# SEGURIDAD INFORMÁTICA EN LAS PYMES

Roberto Fernández \* y Katuska González\*\*

9JJGH-100

## Resumen

La presente investigación plantea una serie de lineamientos producto de la experiencia e investigación en el análisis y diseño de una solución para seguridad informática de las empresas, con el objeto de articular diversos conceptos como los de: firewall, antivirus, malware y control de contenidos en la web, a través de la herramienta UTM (Unified Threat Management), por sus siglas en inglés o GUA (Gestor Unificado de Amenazas). Sustentado por autores como Baca (2016), Laudon y Laudon (2004), Conell (1997) entre otros. La metodología empleada es de carácter descriptiva de campo con un diseño no experimental transeccional. Se concluye que las amenazas y vulnerabilidades de los sistemas informáticos de las PYMES están relacionadas con factores de riesgo, lo que, implica para éstos, el establecimiento e implementación de un plan de seguridad informático a través de un gestor unificado de amenazas (UTM), con los módulos básicos de firewall, antivirus y listas de control de acceso garantizarían la seguridad de la información y limitarían los daños.

**Palabras clave:** Amenazas informática, Seguridad informática, Pequeña y Mediana Empresa.

## COMPUTER SECURITY IN PYMES

### Abstract

This research proposes a series of guidelines based on experience and research in the analysis and design of a solution for corporate IT security, in order to articulate various concepts such as firewall, antivirus, malware and content control in the web, through the Unified Threat Management (UTM) tool or GUA (Unified Threat Manager). Supported by authors such as Baca (2016), Laudon and Laudon (2004), Conell (1997) among others. The methodology used is descriptive field with a non-experimental transeccional design. It is concluded that the threats and vulnerabilities of the IT systems of SMEs are related to risk factors, which implies the establishment and implementation of a computer security plan through a unified threat manager (UTM). with basic firewall, antivirus, and access control access modules would ensure information security and limit damage.

**Keywords:** Computer threats, Computer security, Small and medium-sized enterprises.

\*Universidad de Popular del Cesar: Facultad de Ingenierías y Tecnología, Ingeniero de sistemas, Especialista en Auditoria de Sistemas. Valledupar, Cesar, Colombia. Correo: robfernan@gmail.com

\*\* Universidad de Popular del Cesar: Facultad de Ingenierías y Tecnología Correo: katiuskagon@gmail.com

## Introducción

En Colombia, la Ley 905 del 2004 o Ley para el desarrollo y promoción de las Mipymes, artículo 2, clasifica las empresas así: Microempresa, una empresa con personal menor o igual a 10 trabajadores, cuyos activos totales son inferiores a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes; Pequeña Empresa: empresa con personal en el rango entre 11 y 50 trabajadores y cuyos activos totales son mayores a 501 y menores a 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes; Mediana: empresa con personal entre 51 y 200 trabajadores y cuyos activos totales están entre 5.001 y 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

El censo del año 2.005 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, reportó 1.442.117 establecimientos, de los cuáles 1.389.698 son Mipymes o sea el 96.4%. De éstas, 1.336.051 corresponden a microempresas que representan el 92.6% del total. Se puede deducir que las PYMES son el motor de la sociedad colombiana.

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, en su informe ejecutivo mayo 2016, Encuesta de caracterización de las Mipyme colombianas y su relación con la tecnología, el 98% de las pequeñas empresas y el 99% de las medianas empresas tienen conexión a internet, mientras que el 70% de las pequeñas empresas y el 84% de las medianas empresas cuentan con página web.

El 80% de las pymes en Colombia generan ingresos a través del comercio electrónico, lo cual representa alrededor de un cuarto de sus ingresos totales (23%). De las pymes encuestadas en Colombia, un 44% demostró un incremento en sus ingresos por comercio electrónico y un 60% cree que generarán mayores ventas por comercio electrónico en 2017 Luzardo (2017). La digitalización es ahora una mega tendencia y las Pymes no son ajenas a esta ya que han entrado en revolución de su mercadeo. Aunque, quizás han llegado al comercio electrónico de manera ingenua ante los riesgos que les ofrece la Internet como:

- Vulnerabilidad en su estructura de red.
- Amenazas internas y/o externas.
- Virus.
- Robo de información de los clientes o de los empleados
- Alteración de sitios web
- Espionaje industrial e informático
- Pérdida de imagen corporativa.
- Fraudes financieros
- Violación a los derechos de autor

Conceptualmente Comercio Electrónico o e-commerce: Es el producto de comercializar bienes o servicios a través de medios electrónicos. También conocido como negocios por Internet o negocios online. La legislación Colombiana de Comercio Electrónico: Es la carta que rige la implementación masiva de esta modalidad comercial en el país, la cual es regulada mediante la Ley 527, (1999) establecida por el Congreso de Colombia, nace como respuesta al incremento de este tipo de negocios. Como también con el fin de ofrecer garantías al consumidor electrónico existe la Ley 1480, (2011) que es una norma con un propósito de protección a los consumidores en línea.

Con referencia a la vulnerabilidad de los sistemas de datos, se considera que muchas de las PYMEs pueden considerarse por fuera del alcance de los ataques informáticos porque cuentan con pocos recursos económicos para robustecer sus sistemas de información. Sin embargo, no son invulnerables al riesgo. Por lo cual, se hace necesario que estas empresas analicen sus datos o sistemas críticos para su negocio, para determinar los riesgos principales para enfocar en ellos sus recursos limitados y poder establecer políticas de seguridad informática para la adquisición y administración de tecnologías, en busca de generar en sus clientes la suficiente confianza y credibilidad en los procesos transaccionales.

La seguridad informática es la disciplina que, con base en políticas y normas internas y externas de la empresa, se encarga de proteger la integridad y privacidad de la información que se encuentra almacenada en un sistema informático, contra cualquier tipo de amenaza, minimizando los riesgos tanto físicos como lógicos a los que está expuesta. Baca (2016). Además, se encarga de proteger la información ante la penetración de intrusos mediante la aplicación de normas, procedimientos, métodos y técnicas de seguridad lógica y física para conseguir un sistema de información seguro y confiable.

Las amenazas internas y externas surgen a partir de la existencia de vulnerabilidades, una amenaza se puede definir como toda acción que irrumpe en un sistema de seguridad y la vulnerabilidad como un estado de debilidad de una infraestructura lógica o física.

## Desarrollo

### Fundamentación teórica

#### Seguridad informática

Muchas veces iniciar una actividad comercial, como la que representan las PYMEs en Colombia, representa para muchos materializar sus sueños y poder dejar un legado para su familia. Una vez que estos tipos de negocio son constituidos legalmente, a menudo con muy pocos recursos, a medida que aumentan sus ventas también crece la preocupación por la seguridad. Lo que, igualmente aumenta la demanda de nuevos profesionales especializados y nuevas tecnologías en este ámbito.

En el contexto de las PYMEs, el mercadeo por Internet (Marketing Online) consiste en aplicar en el mundo en línea las estrategias del marketing tradicional, pero adaptadas al entorno del Internet. Así, se modifican algunas estrategias y se combinan con otras que son directamente el resultado de la evolución de las formas de hacer negocios en Internet. El comercio en línea va en aumento y los gobiernos deben vigilar estos tipos de economía ya que representan una gran oportunidad para fortalecer la economía nacional.

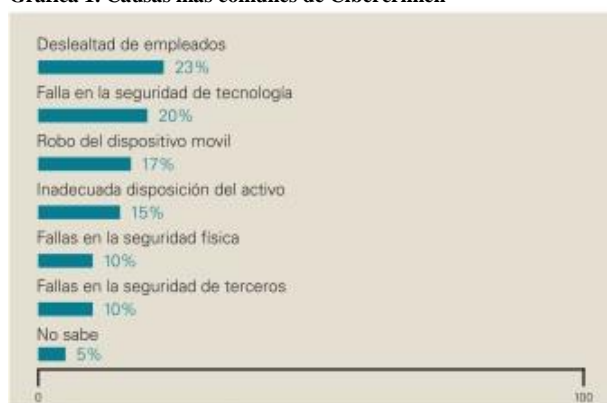
Según Pablos, López, Hermoso y Santiago (2014), toda empresa que ofrece sus servicios informáticos a redes de acceso tendrá que realizar esfuerzos significativos para asegurar que la información y recursos a su cargo estén a merced de los intrusos. La Internet y el uso de soluciones asociadas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) están modelando una nueva relación con sus clientes basado en bienes y servicios. Todo esto evidencia un riesgo potencial en la prestación de los servicios informáticos. En la actualidad, el uso de los sistemas de información es de gran importancia ya que al disponer de la información se debe contar con una confidencialidad para mantener la integridad de los datos.

Según el trabajo de campo observacional en la Internet, al revisar los esquemas de seguridad informática de aquellos sitios web donde promocionan las estrategias de mercadeo de las Pymes, es posible afirmar que muchas de ellas presentan deficiencias en su sistema de seguridad consistentes en: falta de actualización de las páginas web acorde con las nuevas tecnologías, falta de enfoque u objetivo principal de la página web, poca innovación en un diseño original o corporativo, falta de validación a la información que ingresan los usuarios, fragilidad de la infraestructura por ende la falta de personal especializado en el control de las amenazas. Además, la mayoría no cuentan con certificados de seguridad. Esto es una consecuencia de la falta de conocimientos e inconciencia de los empresarios sobre la seguridad.

La seguridad informática se dedica principalmente a proteger la información, mediante sus principios: la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información. La seguridad de la información está basada en la tecnología y promueve la confidencialidad de la misma: la información está centralizada y puede tener un alto valor, pero también puede ser divulgada, mal utilizada, robada, borrada o sabotada, lo que afecta su integridad, confidencialidad y disponibilidad. Laudon y Laudon (2004).

En Colombia, en el año 2013 la encuesta de la KPMG estimó que el 23% de los ataques cibernéticos puede atribuirse a la deslealtad de los empleados, el 20% se debe a fallas en la seguridad de la tecnología utilizada en las compañías afectadas y un 17% al robo de los dispositivos móviles. Así lo muestra la gráfica 1, donde se plantea que el cibercrimen es un tipo de crimen económico, el cual ha generado un daño a las empresas cercano a los 550 millones de dólares. KPMG. (2013).

**Grafica 1. Causas más comunes de Cibercrimen**



Fuente: KPMG

En la actualidad existen varias soluciones informáticas que operan de manera aisladas o independiente para minimizar las amenazas tecnológicas, como lo son: paredes de fuego - firewalls, antivirus, anti-spam, anti-spyware, etc. No obstante, las amenazas y los modos de ataque van en aumento. Para las PYMEs, operar y administrar estas soluciones como pequeñas islas informáticas hace que tenga un alto costo en relación a sus beneficios. Además, no les permiten hacer una evaluación integral del riesgo de todos los incidentes detectados, porque es difícil realizar la trazabilidad o la cadena de custodia para detectar las vulnerabilidades informáticas físicas y lógicas presentes y latentes en su accionar.

Para lograr niveles adecuados de seguridad en la protección de datos en las PYMEs se requiere diseñar una solución que integre toda el área de informática, sin que afecte el buen funcionamiento de la empresa, para que la gestión del sistema de información preste sus



servicios controlando o neutralizando los riesgos. La forma de lograr este objetivo es implementando un sistema integral de seguridad a través de un Gestor Unificado de Amenazas (UTM), haciendo referencia a los riesgos informáticos más comunes, tales como: Acceso a bases de datos y robo de datos personales o confidenciales, Modificar o alteración del código de un sitio web, Interceptación de datos, Ataques de denegación de servicio (DoS) que deshabilitan los servicios disponibles en la web.

### **1.1 problemas informáticos en las Pymes**

Las pequeñas y medianas empresas suelen ser más vulnerables a los riesgos informáticos porque supuestamente no disponen de los recursos económicos para protegerse de forma adecuada contra los ciberataques. Esto hace que cuenten con una seguridad insuficiente o sus dirigentes no sepan cuáles son las medidas que se tienen que implementar para estar protegidos. Los servicios de seguridad cuestan mucho más si nunca se les ha invertido. Muchas veces suele suceder que los empresarios deciden no invertir en seguridad informática, porque creen que dicha inversión no les generará algún beneficio. Por ello, en parte, la seguridad informática se convirtió en el dolor de cabeza para las pymes.

Muchas pymes debido a los bajos recursos financieros, tienen un servidor proxy con sistema operativo Linux que hace las veces de firewall. En estos servidores existen reglas para el control de acceso, aunque la administración y su configuración son complejas y además no tienen una bitácora de red que registre el acceso de los usuarios cuando navegan en la Internet; lo que, no garantiza seguridad en el servicio web que se les ofrece.

Los problemas informáticos aplicados a la red, se pueden definir como los siguientes:

- Falta de control de accesos desde usuarios de la red interna hacia los servidores.
- Falta de control de accesos desde usuarios externos hacia los servidores.
- La navegación web de los usuarios no cuenta con filtrado anti-malware.
- Servidores desprotegidos.
- Transacción de la información por canales inseguros
- Tendencia alta a cometer errores de configuración del sistema.
- Complejidad de configuración sobre funcionalidades de seguridad de red.
- No se actualiza el hardware informático
- Software sin licencia de uso o “pirata”
- No se realiza mantenimiento preventivo a los equipos

ISACA, *COBIT Normatividad General*, Pág. 5. Hoy en día, las vulnerabilidades son explotadas a una velocidad mucho mayor por aquellas personas cuya intención es dañar los activos de las empresas. Dicha velocidad implica que debemos estar más alertas que nunca, no sólo actuando en consecuencia, sino también previniendo posibles riesgos y problemas de seguridad.

## **1.2 Amenazas informáticas en las pymes**

Una fortaleza de las pymes es que son las principales contratistas de las grandes empresas en el país, ellas para ser competitivas tienen que ir acorde a los cambios tecnológicos en su proceso de transformación digital implica el uso de nuevas tecnologías, redes y los dispositivos móviles son herramientas de gran utilidad en la prestación de sus servicios a sus clientes, este tipo de herramientas deben ser bien administradas y configuradas porque podrían conducir a situaciones como las amenazas informáticas aprovechadas por los ciberataques.

Las amenazas internas son aquellos en los que participan, de manera voluntaria o involuntaria, los empleados, socios y proveedores de la empresa, estos son los que tienen acceso de forma directa a la información. Cuando existe una confabulación entre los empleados para cometer algún fraude no hay control que valga.

Las amenazas externas se originan por fuera de la red, son técnicas que utiliza un atacante para alterar el normal funcionamiento de la computadora, en las que podría estar expuestas las pymes son: Correo electrónico malicioso, bugs, puertas traseras, Malware, Phishing, el Whitepaper, errores de mantenimiento/ actualización de equipos, acceso no autorizado e Ingeniería Social.

## **1.3 Análisis del riesgo para la Seguridad de la Información**

El análisis de riesgos es una técnica fundamental para la Seguridad de la Información por los diferentes estándares y códigos de buenas prácticas. Algunos ejemplos de estándares y códigos de buenas prácticas son:

- Directrices de la OCDE para la seguridad de sistemas y redes de información. OCDE02 (2002).
- ISO/IEC 27001:2005. Tecnología de Información – Técnicas de seguridad Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requerimientos. SO/IEC 27001(2005).
- COBIT – Control OBjectives for Information and related Technology. ISACA07 (2007)
- NIST SP 800-53 Controles de seguridad recomendados para los sistemas de información federales. NIST SP 800-53A (2004).

El análisis del riesgo permite identificar, clasificar y diagnosticar los eventos indeseables que atenten con la seguridad de la información en las pymes para establecer medidas oportunas para minimizar el impacto del riesgo.

#### 1.4 Gestión de riesgos en las Tecnologías de la Información - TI

La gestión del riesgo requiere de una cultura en los procesos administrativos y comerciales de las pymes. La Gestión del Riesgo de un Proyecto “es identificar, estudiar y eliminar las fuentes de riesgo antes de que empiecen a amenazar la finalización satisfactoria de un proyecto” Connell (1997).

#### 1.5 Metodologías para la gestión de riesgos de TI

Se han desarrollado diferentes metodologías para la gestión del riesgo, algunas de las metodologías destacadas internacionalmente según Cárdenas (2012) y Enríquez (2013) son:

**Tabla 1.** Metodología para la gestión del riesgo

| Metodología        | Categoría                        | Característica  |
|--------------------|----------------------------------|---|
| <b>Magerit</b>     | Proyecto AGR (Análisis y riesgo) | Análisis y Gestión de Riesgos   |
| <b>NIST 800-30</b> | Proceso                          | 1. Análisis de Riesgos<br>2. Gestión de Riesgos   |
| <b>OCTAVE</b>      | Proceso                          | 1. Visión de la organización<br>2. Visión tecnológica<br>3. Planificación de las medidas y reducción de los riesgos |
| <b>RISK IT</b>     | Dominio                          | 1. Gobierno del riesgo (RG)<br>2. Evaluación de riesgo (RE)<br>3. Respuesta de riesgo (RR)                          |
| <b>COBIT</b>       | Administración de Riesgos        | 1. Planificar y Organizar (PO)<br>2. Entrega y Soporte (DS)<br>3. Mantener y Evaluar (ME)                           |
| <b>PRINCE2</b>     | Temática                         | Gestión del riesgo  |
| <b>PMBOK</b>       | Gestión de un proyecto           | Gestión de los Riesgos del Proyecto   |
| <b>SPICE</b>       | Procesos de Proyecto             | MAN.5 Gestión de Riesgos  |
| <b>CMMI</b>        | Gestión de Proyecto              | RSKM- Gestión de Riesgos  |

Los elementos de TI, que son los activos que se le aplicara la evaluación del riesgo en las pymes son: hardware, software, bases de Datos, redes y telecomunicaciones, recurso humano, legal, financiero y servicios.

Según estudios se puede observar los valores alcanzados por MAGERIT (91%), NIST 800- 30 (84%), COBIT (83%), RISK IT (82%) y OCTAVE (75%), demuestran que son metodologías

que presentan alternativas que pueden ser consideradas por los administradores de contrato para gestionar el Riesgo en Proyectos de TI. Carrillo (2012) y Molina M. (2015).

### 1.6. Aplicación de metodologías de análisis de riesgos

En las pymes se debe identificar los principales activos de información, se deben establecer las áreas de preocupación o críticas. Los activos están expuestos a amenazas que aprovechan las vulnerabilidades que generan un riesgo e impacto significativo en el funcionamiento de la empresa lo que afecta la integridad de la información y continuidad en el mercado, expuestos en la tabla 2.

**Tabla 2.** Activos para el análisis del riesgo

| ACTIVOS                    | AMENAZAS                         | VULNERABILIDADES  |
|----------------------------|----------------------------------|---|
| Hardware                   | Obsolescencia                    | Falta de una política de compra   |
| Software                   | Alteración de datos              | Falta de políticas de control de acceso                                       |
| Bases de Datos             | Inyección por SQL, Malwares      | Perdida de datos  |
| Redes y telecomunicaciones | Pérdida de comunicación, hackers | Falta de un plan de contingencia.   |
| Recurso humano             | Ingeniería social                | perdida de datos, infracción de copyright                                     |
| Legal                      | Incumpliendo a normas            | Sanciones legales   |
| Financiero                 | Fraude interno                   | Falta de incentivos a los empleados.  |
| Servicios                  |                                  |   |
| Internet                   | Pérdida de conexión, hackers     | Perdida de oportunidad, falta de protocolos de seguridad para redes externas. |
| Firewall                   | Ataques internos y externos      | Políticas de configuración del Firewalls,                                     |
| Servidores                 | Ataque DoS, spoof                | Puertos mal configurados  |

Las vulnerabilidades que pueden causar pérdida a los activos, se da una clasificación numérica: Extremadamente frecuente (EF) valor 5, Muy frecuente (MF) valor 4, Frecuente (F) valor 3, Frecuencia normal (FN) valor 2 y Poco frecuente (PF) valor 1.

En la tabla 3 se describe la clasificación del nivel de impacto que pueden tener las amenazas sobre los activos de la organización.

**Tabla 3.** Escala valoración del impacto

| TABLA DE IMPACTO |             |   |
|------------------|-------------|---|
| VALORACIÓN       | DESCRIPCIÓN |   |
| A                | Alto        | <b>vulnerabilidad 1.</b> Puede causar altas pérdidas económica a la empresa;<br><b>vulnerabilidad 2.</b> Puede significativamente impedir alcanzar la misión de la empresa;<br><b>vulnerabilidad 3.</b> Puede causar la muerte o lesiones al valor humano, sanciones de tipo legal. |

|          |              |   |
|----------|--------------|---|
| <b>M</b> | <b>Medio</b> | <p><b>vulnerabilidad 1.</b> Puede resultar en la pérdida económica de activos de la empresa;</p> <p><b>vulnerabilidad 2.</b> Puede resultar en impedir alcanzar la misión de la empresa, pérdida de imagen;</p> <p><b>vulnerabilidad 3.</b> Puede resultar en lesiones al valor humano.</p> |
| <b>B</b> | <b>Bajo</b>  | <p><b>vulnerabilidad 1.</b> Puede evidenciar pérdida en uno de los activos de la empresa.</p> <p><b>vulnerabilidad 2.</b> Puede evidenciar en impedir alcanzar algún objetivo de la empresa.</p>  |

Este proceso determinará la probabilidad donde se obtienen los índices (Alta, media, baja) midiendo la ocurrencia de algún evento no deseado para las pymes, la escala de valoración como lo muestra la tabla 4.

**Tabla 4.** Escala de valoración de frecuencia de un evento o riesgo

| VALORACIÓN |              |          | EVENTOS  | RIESGOS  |
|------------|--------------|----------|--|--|
| <b>A</b>   | <b>Alto</b>  | <b>3</b> | La fuente de amenazas vulneró el control preventivo, detectivo y el correctivo   | Si el riesgo evaluado es alto, existe la necesidad de aplicar medidas correctivas, mediante políticas de seguridad |
| <b>M</b>   | <b>Medio</b> | <b>2</b> | Las fuentes de amenaza pueden vulnerar los controles, pero estos dificultan el éxito de la vulnerabilidad.             | Si el riesgo evaluado es medio, se debe desarrollar un plan de seguridad para ser incorporado.                     |
| <b>B</b>   | <b>Bajo</b>  | <b>1</b> | La fuente de amenaza es pobre, los controles pueden prevenirlos, existe dificultad para el éxito de la vulnerabilidad. | Si el riesgo evaluado es bajo, se debe vigilar y tomar acciones de acuerdo al nivel de riesgo aceptable.           |

Los anteriores parámetros pueden ser usados en las metodologías: Magerit, NIST 800-30, OCTAVE, RISK IT, COBIT, PRINCE2, PMBOK, SPICE y CMMI.

La metodología a adoptar para las pymes es NIST 800-30, (National Institute of Standards and Technology): *Guía de gestión de riesgo para sistemas de tecnología de la información – Recomendaciones del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología según Alexandra y Zulima. (2011)*, debido a que su implementación se puede realizar utilizando hojas electrónicas ya que muchas de estas metodologías están desarrolladas mediante software propietario.

El proceso de gestión de riesgos de la NIST 800-30 contempla 9 pasos fundamentales:

Paso 1: Caracterización de los sistemas

Paso 2: Identificación de amenazas

Paso 3: Identificación de vulnerabilidades

Paso 4: Análisis de controles

Paso 5: Determinación de la probabilidad

Paso 6: Análisis de impacto

Paso 7: Determinación de riesgos

Paso 8: Recomendaciones de control

## **1.8 Seguridad para las pymes**

Un plan de seguridad de la información lo que busca es establecer estrategias para la gestión de la seguridad de la información. antes de implantar alguna medida (con el consiguiente gasto), se debe organizar y planear lo que queremos/podemos hacer. La gestión automatizada de un control de seguridad informática implica que la operación, monitorización y revisión del mismo se realizan de forma automática, mediante sistemas informáticos y/o herramientas de hardware existentes sin que se produzca intervención humana en la realización de estas acciones. Montesino (2012).

### **1.8.1 Herramientas para la seguridad en la red**

La seguridad de la red corresponde a cada uno de los procesos que se llevan a cabo para controlar el acceso a la red de datos, con la finalidad de proteger la información que es el recurso más valioso que tiene una empresa; para ello es necesario diseñar una red segura y confiable que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. El tráfico de información a través de la Internet pasa por el firewall para examinar la información. Este sistema no puede ofrecer protección, una vez que el agresor lo traspasa o permanece en torno a éste, deben existir mecanismos de autenticación de usuarios.

### **1.8.2 Firewall (Cortafuegos)**

Un firewall o cortafuego, es un equipamiento, combinación de hardware y software que tiene un conjunto de reglas específicas, muchas empresas u organizaciones instalan entre sus redes internas y el internet, se utiliza para implementar controles de acceso al interior de la red, Normalmente un firewall está ubicado en zona perimetral de ésta.

### **1.8.3 Políticas de Seguridad Informática**

La política de seguridad es una declaración de intenciones de alto nivel que cubre la seguridad de los recursos físicos y lógicos en una empresa, lo que busca es generar lineamientos y procedimientos que deben de adoptar los empleados con el fin de salvaguardar sus activos. Grandes empresas con el pasar de los años han comenzado a utilizar políticas de seguridad informática, es posible que muchas pymes no han logrado hacerse a la práctica de contar con documentos que buscan gestionar esta estrategia.

ISO27001:2005 “Information Security Management- Specifications for an ISM”, Chapter 3, page 58. El establecimiento de una política de seguridad, integra un conjunto de directrices, normas, procedimientos e instrucciones que guía las actuaciones de trabajo y define los criterios de seguridad para que sean adoptados a nivel local o institucional, con el objetivo de establecer, estandarizar y normalizar la seguridad tanto en el ámbito humano como en el tecnológico.

#### **1.8.4 Listas de Control de Acceso (ACL)**

En las redes de computadoras, es un conjunto de reglas que permiten detallar los puertos de servicios o nombres de dominios - DNS en una red, estos están ubicados en una terminal u otro dispositivo en la capa de red, Su principal objetivo es filtrar tráfico. Este contexto es similar a unos cortafuegos.

#### **1.8.5 Red de Área Local Virtual (VLAN, Red de área local virtual o LAN virtual)**

Son redes que se encuentran es una misma red física, y mediante un método se crean redes lógicas vinculadas a una única red de tipo física, a las redes LAN es posible dividir las en varias VLAN, sin necesidad de incrementar el equipo físico, Las VLAN están definidas por los estándares IEEE 802.1D, 802.1p, 802.1Q y 802.10, que define la estructura de la red como un puente virtual.

#### **1.8.6 DMZ (Zonas desmilitarizadas)**

Conocida también como DMZ o red perimetral: es una red local - LAN que se ubica entre la red interna de una organización y una red externa como Internet, esta tenga que recibir cierto tipo de tráfico entrante de la red externa, por ejemplo, servidores proxy, de correo, filtro de contenidos, ftp, servidor web, etc. que permite el ingreso de ciertos paquetes filtrados por el firewall externo.

## **2. GESTORES UNIFICADOS DE AMENAZAS (UTM)**

Un UTM (Unified Threat Management) es un dispositivo hardware y software para redes ubicado en el área perimetral presta servicios convencionales de un firewall del protocolo de conexión segura (*Secure Sockets Layer* – SSL) de VPN (Redes Privadas Virtuales) y del sistema de prevención de intrusiones IPS (*Intrusion Prevention System*). también integra otras funciones tales como anti-spam, antivirus, detección de intrusos (IDS/IPS) y gestión de tráfico, todo eso a nivel de capa de aplicación.

## 2.1 Análisis comparativo de herramientas UTM en el mercado

Para seleccionar una solución el UTM ideal y que cubra las necesidades de protección las pymes, se consideraron las siguientes herramientas disponibles en el mercado: Sophos UTM, Zentyal Gateway & UTM, Fortigate y SonicWall, En la tabla 4 se analiza el comparativo de estas herramientas para el control de intrusos.

**Tabal No 5:** Análisis Comparativo de herramientas UTM

| Característica                       | Zentyal Gateway & UTM | Sophos UTM 9 | Fortigate     | SonicWal      |
|--------------------------------------|-----------------------|--------------|---------------|---------------|
| Firewall                             | Si                    | Si           | Si            | Si            |
| IPS                                  | Si                    | Si           | Si            | Si            |
| Filtrado de Navegación               | Si                    | Si           | Si            | Si            |
| QoS (Calidad de servicio)            | Si                    | Si           | Si            | Si            |
| Protección Antivirus doble           | No                    | Si           | No            | No            |
| Firewall de aplicaciones Web         | No                    | Si           | No            | No            |
| Portal de usuario                    | No                    | Si           | No            | No            |
| Reportaría completa                  | Condicionado*         | Si           | Condicionado* | Condicionado* |
| Protección contra amenazas avanzadas | No                    | Si           | No            | No            |
| Control de aplicaciones              | Si                    | Si           | Si            | Si            |
| Versión software                     | Si                    | Si           | No            | No            |
| Versión libre                        | Si                    | Si           | No            | No            |

Una vez realizado el análisis comparativo la mejor solución para las pymes es Sophos UTM 9. Se trata de la versión gratuita del firewall Sophos UTM, ilimitada en el tiempo y con un WAF integrado Sophos (2016). Esta herramienta gestiona certificados, esto garantiza el análisis del tráfico en la red, puede activar y desactivar categorías (xss, SQLi, etc.).

## 2.2 Funciones y servicios que componen un gestor unificado de amenazas

Para comprender el funcionamiento de los gestores unificados de amenazas de red, se describen a continuación varios de sus componentes:

- Monitoreo en tiempo real de tráfico de red.
- Balanceo y alta disponibilidad de enlaces de internet.
- Calidad de servicio y traffic shaping.



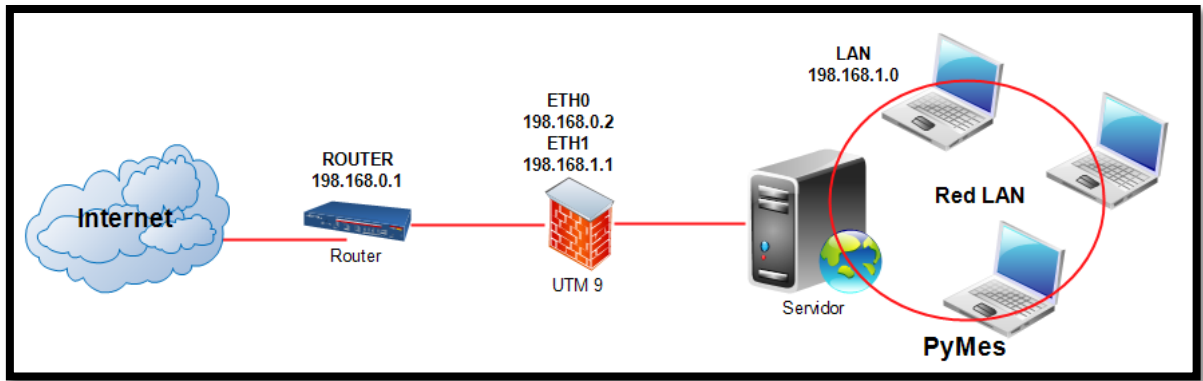
- Enrutamiento: Estático, OSPF, BGP Multicasting.
- Agregado de enlaces.
- Sistema de detección y prevención de intrusos (IPS).
- Alta disponibilidad en hardware.
- Servicios de red: DNS, DHCP, NTP.
- Soporte IPv6.
- NAT: Destination NAT, Source NAT, Full NAT.
- Filtrado de navegación web.
- Protección antivirus y antispymware perimetral.
- Control de aplicaciones.
- Protección antispam y antivirus de correo.
- Cifrado de correo electrónico.
- VPN site-to-site: IPSec y SSL.
- Acceso remoto vía VPN SSL, IPSec, PPTP, L2TP/IPsec.
- Web Application Firewall (Firewall de aplicaciones web).
- Autenticación de doble factor.
- Protección contra amenazas avanzadas

### **2.3 Diagrama de Red UTM Propuesta para las pymes**

El diseño de red como propuesta para la implementación de la seguridad informática en las pymes a través de UTM (en inglés: Unified Threat Management) o Gestión Unificada de Amenazas, en el proceso de instalación del servidor se configuro una tarjeta de red la única que se requerida para la conexión a internet, la tarjeta de red opera como un concentrador de tráfico, tiene dos GATEWAYS de salida, conectado al switch DMZ esté conectado Sophos UTM, tal como se muestra en grafico 2.

Se trata de una pared de fuego a nivel de capa de aplicación que trabaja de dos modos: NAT de salida y modo proxy implícito. Al indagar en los resultados de los logs generados por ésta solución, puede comprobarse que la solución WAF integrada es ModSecurity, ver figuras 1 y 2, esta impide al acceso a peticiones maliciosas en la web.

**Grafica 2.** Arquitectura de red, propuesta UTM para las pymes



Fuente: Autor

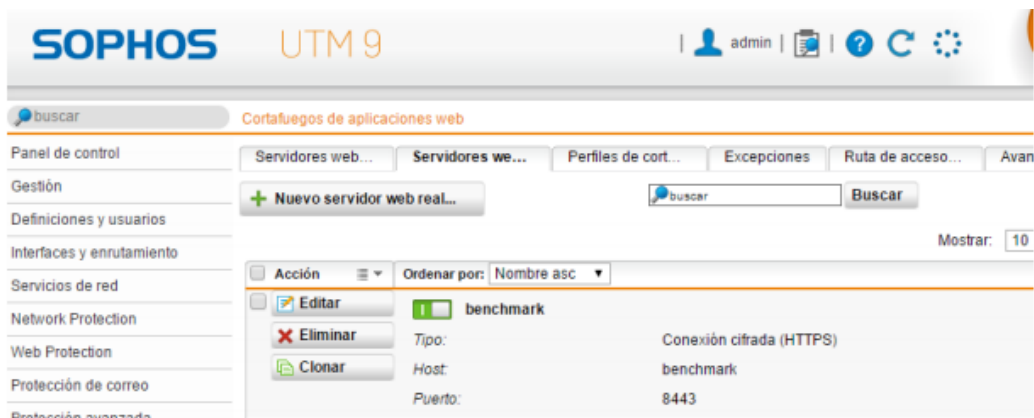


Figura 1. Activación de la protección WAF en un servidor web, en Sophos UTM 9

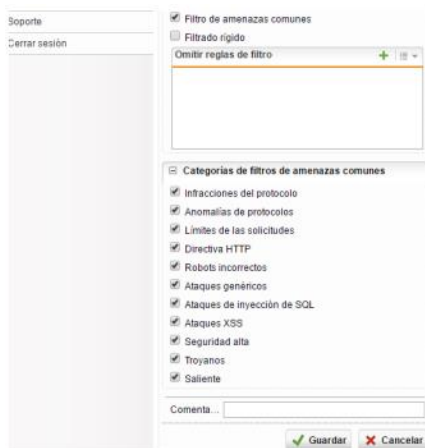


Figura 2. Gestión y configuración WAF en Sophos UTM 9

## Conclusiones

El comercio electrónico permite hacer más eficientes las actividades de las pymes, así como establecer nuevas dinámicas de cooperación entre empresas. También reduce las barreras de acceso a los mercados actuales, en especial para pequeñas empresas, y abre oportunidades de explotar mercados nuevos.

Los ciberataques van evolucionando y no existe una protección 100% efectiva en internet, con lo que debemos de “blindar” al máximo posible nuestra red y para ello necesitamos una solución UTM, actúa en los distintos niveles de manejo de información dentro de las empresas.

La política informática de adquisición de un firewall UTM, proporcionan a las pymes protección y normas de seguridad uniformes e integrales. Algunos de los aspectos que se gestionan esta solución UTM son: Antivirus, Antispam, IPS (Intrusión Prevention System), Firewall, Web filtering y Acceso VPN.

## Referencias Bibliográficas

- Luzardo, A. (2017). Economía digital genera positivismo en las Pymes Colombianas. *Revista ENTER*. Recuperado desde: <http://www.enter.co/especiales/empresas-del-futuro/economia-digital-genera-positivismo-en-las-pymes-colombianas/> , consulta agosto 2017.
- Baca, G., (2016). *Introducción a la seguridad informática*. Azcapotzalco, México: Grupo editorial patria. Pág. 10.
- Pablos, C., López, J., & Hermoso Santiago, M. (2014). *Informática y comunicaciones en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Laudon, J. P., & Laudon, K. C. (2004). *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. México: Prentice Hall.
- KPMG. (2013). *Encuesta de fraude en Colombia*. (KPMG, Ed.) Recuperado desde: <http://uniajc.edu.co/controlinterno/wp-content/uploads/2015/11/Encuesta-de-Fraude-en-Colombia-2013.pdf> , Consulta agosto 2017.
- OCDE02. *Directrices de la OCDE para la seguridad de sistemas y*

*redes de información: hacia una cultura de seguridad*, OCDE, 2002.

SO/IEC 27001:2005, Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)

ISACA07. *Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT), Version 4.1, ITGI – Information Technology Governance Institute*, ISACA, 2007.

NIST SP 800-53A. Revision 4 is Assessing Security and Privacy Controls in Federal Information Systems and Organizations, NIST Special Publication, 2004.

Connell, S. (1997). *Desarrollo y Gestión de Proyectos Informáticos*. McGraw-Gill

Cárdenas E. (2012). *Metodologías para el análisis de riesgos en Seguridad Informática*. Recuperado desde <http://msnseguridad.blogspot.com.co/2012/08/seguridad-informatica-la-seguridad.html>

Enríquez E. (2013). OCTAVE, metodología para el análisis de riesgos de TI, P. 8. Recuperado desde <https://www.uv.mx/universo/535/pdf/Universo%20535.pdf>

Carrillo J. (2012). *Guía y análisis de gestión de riesgos en la adquisición e implantación de equipamiento y servicios de tecnologías de información y comunicaciones para proyectos de alcance nacional*. Escuela Politécnica Nacional, Quito. Recuperado desde: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7866/3/CD-4557.pdf>

Molina M. (2015). *Propuesta de un plan de gestión de riesgos de tecnología aplicado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Universidad Politécnica de Madrid, España. Recuperado desde: [http://www.dit.upm.es/~posgrado/doc/TFM/TFMs2014-2015/TFM\\_Maria\\_Fernanda\\_Molina\\_Miranda\\_2015.pdf](http://www.dit.upm.es/~posgrado/doc/TFM/TFMs2014-2015/TFM_Maria_Fernanda_Molina_Miranda_2015.pdf)

R. Alexandra, O. Zulima. (2011). *Gestión de Riesgos tecnológicos basada en ISO 31000 e ISO 27005 y su aporte a la continuidad de negocios*, Ingeniería 16(2), 56-66

Montesino (2012) PERURENA, R. *Modelo para la Gestión Automatizada e Integrada de Controles de Seguridad Informática*. Tesis Doctoral, Universidad de las Ciencias Informáticas, La Habana, 2012.

Sophos Ltd. (2016). Firewall gratis: Home edition para la descarga de Sophos UTM Firewall. Sophos. Recuperado desde: <https://www.sophos.com/es-es/products/free-tools/sophos-utm-home-edition.aspx>

# **CAPACIDADES TECNOLÓGICAS EN LAS MICRO EMPRESAS DE COMPRA – VENTA DE PRODUCTOS AL DETAL.**

Katiuska González \*, Ivan Contreras \*\*y Helmer Fuentes\*\*\*

9JJGH-101

## **Resumen**

El objetivo de la investigación fue analizar las capacidades tecnológicas en las microempresas de compra – venta de productos al detal en el municipio Valledupar. Se soportó en los autores: Colorado (2012); López (2003); Carreño (2005); Toomey (2009); Nielsen (2003); Aportela (2007); Bell y Pavitt (1995); Westphal et al (1985); Archibugi y Coco (2004); entre otros. Metodológicamente de tipo descriptiva, de campo, transeccional, no experimental. Se concluye que las microempresas de Valledupar no poseen dominio suficiente de las TIC aplicados a sus procesos de compra – venta al detal, requiriendo mayores capacidades tecnológicas para alcanzar un desempeño más eficiente. Igualmente resulta de gran importancia la adaptación y optimización tecnológica para aportar a el diseño e ingeniería en sus procesos de compra – venta.

**Palabras clave:** Tecnologías de Información y Comunicación, Capacidades Tecnológicas Microempresas.

## **TECHNOLOGICAL CAPACITIES IN THE MICRO PURCHASING COMPANIES - SALE OF PRODUCTS IN DETAIL.**

### **Abstract**

The objective of the research was to analyze technologic capacity in micro - enterprises for the purchase and sale of retail products in the municipality of Valledupar. Supported by the authors: Colorado (2012); López (2003); Carreño (2005); Toomey (2009); Nielsen (2003); Aportela (2007); Bell and Pavitt (1995); Westphal et al (1985); Archibugi and Coco (2004); among others. Methodologically descriptive, field, transeccional, non-experimental. It is concluded that the micro - enterprises of Valledupar do not have enough domain of the TIC applied to their processes of purchase - retail, requiring greater technological capacities to achieve a more efficient performance. It is also of great importance the adaptation and technological optimization to contribute to the design and engineering in its processes of purchase.

**Key words:** Information and Communication Technologies, Microenterprises, Purchase and sale.

## Introducción

En la actualidad las sociedades más avanzadas reconocen al conocimiento tecnológico como un insumo decisivo para la innovación, en la cual, más que el producto del trabajo individual es el resultado de corrientes de conocimiento diferentes y complementarias. Las empresas requieren facilitar el proceso de innovación, al vincular las capacidades como conocimientos, formales o intangibles, de diversos agentes en un departamento u oficina.

En Colombia, la economía ha sido golpeada por diferentes guerrillas y gobernantes sin noción de la aplicación de una buena gestión, por lo que han surgido micro empresas de compra – venta de productos al detal que requieren de la obtención de la ventaja competitiva por medio de la información tecnológica, y argumentan con base en Porter (2008), que ésta conduce a disminuir el tiempo así como los costos de obtención, el tratamiento como también la transmisión de la información en todas las actividades creadoras de valor. Estas últimas integran la cadena de producción de valor, la que a su vez conforma el sistema de producción de En el mismo escenario, las micro empresas de compra – venta en el municipio de Valledupar, las cuales recientemente según estudios de campo, se han permitido la utilización de las tecnologías en la creación de nuevos canales de mercadeo, diferentes a los ya existentes, permitiendo estar acorde a las necesidades que plantea un nuevo mundo donde las empresas son más competitivas y sostenibles.

Sin embargo, comienzan a presentar la falta de personal con conocimiento para asumir el uso de las TIC como forma de competitividad, de igual forma se reconoce una existencia de poco interés hacia la realización de Microblogging, ventas online, entre otros, lo que provoca poca intervención en un mercado nacional e internacional quedando limitadas las micro empresas a solo el poco reconocimiento local de las mismas, desconociendo los niveles de aplicabilidad de estas herramientas para el mejoramiento de la competitividad y el acceso al mercado productivo.

En este contexto, el sector de micro empresas de compra – venta de productos al detal en Valledupar posee carencias en el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), requiere reinventar su modelo de negocio con base a una tecnológica actual que les de fuerza productiva a través de un marketing que contemple una estructura corporativa como competitiva centrada en la planificación, en el talento humano calificado, la flexibilidad y adaptabilidad del negocio, las tecnologías de punta, la asociatividad empresarial así como a la estimulación del pensamiento estratégico de sus gerentes para que puedan sostener sus ventajas empresariales girando en torno a la frontera de la competitividad.

De seguir la situación antes descrita, en los contextos de las micro empresas de compra – venta de productos al detal de Valledupar, es probable que la falta de mecanismos en el uso de tecnologías pudiese generar inconvenientes internos y a su

vez influir en su caída del mercado, en el poco reconcomiendo dentro del ámbito empresarial, entre otros.

## Fundamentación Teórica

### **Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación**

Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) han sido definidas por diversos investigadores. Negroponte (1995, c.p. Carreño, 2005, p37), las calificó como medios electrónicos y distribución en línea telemática y López (2003), indicó que son las tecnologías las que permiten al individuo la interactividad, acceso a bancos de datos, conectarse con otros usuarios para el establecimiento de la comunicación, realizar operaciones de compra y venta, realizar videos imágenes, textos, desarrollar tratamientos estadísticos, entre otros aspectos.

A ese respecto, esas tecnologías, se les puede definir también, como el conjunto de un sistema multimedia, que integra programas o software, con procedimientos para procesar materiales escritos, sonoros e icónicos en uno sólo. Es una herramienta técnico-científica de carácter telemática, digital, electrónica, interactiva, hipermedia y de cibermedios.

Con base en lo expuesto, las TICs, han transformado el hacer en las personas de todo tipo de organizaciones, porque permite la gestión del conocimiento, como estrategia impulsadora de toda praxis profesional, hasta el punto de transformar la manera de comunicarse del hombre, ofreciendo ventajas para el desarrollo cara a cara a través de imágenes, expresiones orales y escritas, independientemente de la distancia y el tiempo, ya que permite hablar a distancia, mediante mensajes escritos u orales. Abren toda posibilidad de espontaneidad y control de reacciones de la comunicación directa.

Por otro lado, al hablar de uso de tecnologías se encuentra la palabra Usabilidad derivada del inglés Usability, cuya traducción más acertada es "facilidad y simplicidad de uso de un artículo u objeto". En cuanto a la definición de usabilidad o uso, se dice que, existen varias según el estándar que la defina. De esta forma, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) dispone de dos definiciones de usabilidad:

ISO/IEC 9126: “La Usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso”.

ISO/IEC 9241: “La Usabilidad es la eficiencia, eficacia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico”

Según Nielsen (2003). La Usabilidad es el atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si unas características no se pueden utilizar o no se utiliza es como si no existiera

En este mismo sentido, Colorado (2012), refiere que la Usabilidad o uso de las TICs, es el análisis de uso de las diferentes tecnologías para acceder a su uso y aplicación ya que el docente es quien debe emitir su juicio de valor ante qué tipo de recursos pueden incorporar al proceso educativo con base en los modelos pedagógicos sobre los cuales basan su quehacer docente.

De esta forma, según Colorado (2012), la usabilidad representa la adecuada apropiación y accesibilidad que se genera al momento de interactuar con el recurso tecnológico. De esta forma el aspecto pedagógico de las TIC cobra relevancia sobre los recursos tecnológicos destacando que la formación inicial docente en el uso de los recursos digitales parte fundamentalmente de bases educativas que permitan innovar en la educación y no solo en la introducción de tecnología sin fundamento didáctico. De tal forma que para introducir al docente de en la “Usabilidad de TIC” se propone:

- a. La planeación específica para la formación, capacitación y/o entrenamiento docente en TIC con base en estándares de desempeño institucionales.
- b. La orientación para el diseño de estrategias didácticas acordes con el nivel educativo.
- c. Emplear un enfoque inter y transdisciplinar para la usabilidad de TIC que permita permear integralmente a las diferentes asignaturas del programa de estudios.

En otro contexto, a pesar de las ventajas del uso de TIC en las organizaciones, se observa que las pequeñas empresas no realizan una adopción comprometida de estas debido a factores como: escasez de recursos financieros, humanos y tecnológicos, y la carencia de una cultura organizativa que incluya su uso, según Dyerson y Harindranath, (2007).

En tal sentido, Aportela, (2007) expresa que actualmente, el desarrollo en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) gana mayor relevancia, ya que tienden a ser herramientas que se aplican en cualquier contexto, sin embargo, desde el ámbito organizacional de las micro empresas estas no han tenido la suficiente acogida, o no como se quisiera que



fueran aplicadas, para que realmente aporten a la generación de ventajas competitivas de la organización.

Las TIC constituyen entonces, en consecuencia, uno de los elementos críticos para cualquier entidad. Su flexibilidad funcional y operativa, su soporte a los requerimientos organizacionales y sus capacidades de evolución son, entre otros, factores clave de éxito para el posicionamiento de cualquier institución.

### **Capacidades Tecnológicas**

En el trabajo de Westphal et al (1985) se define la capacidad tecnológica como: “la habilidad para hacer uso efectivo del conocimiento tecnológico”, y se señala que las capacidades tecnológicas se pueden clasificar de diferentes maneras, dependiendo de las particularidades del conocimiento tecnológico utilizado y las aplicaciones que se le den.

La idea anterior introduce la noción de que las disparidades entre empresas en cuanto a los niveles de capacidades tecnológicas acumuladas, se deben en gran medida a la existencia de diferencias en el acervo de conocimiento poseído, en la forma en que se utiliza, y en los mecanismos que se emplean para incrementarlo. Al respecto, Lall (1987) proporciona una interpretación al señalar que: “las firmas tienen conocimiento tecnológico altamente localizado”, es decir, que el dominio del conjunto de tecnologías empleadas varía de empresa a empresa.

Haciendo referencia a la variedad de connotaciones que adquieren las tareas ó acciones conducentes a generar conocimiento tecnológico en una empresa, Lall (1987) define la capacidad tecnológica como: “la habilidad general para encargarse de esta extensa gama de tareas”.

Por su parte, Bell y Pavitt (1995) se refieren a las capacidades tecnológicas que permiten a las empresas en países en desarrollo alcanzar un desempeño eficiente, desde un punto de vista dinámico como: “las capacidades domésticas para generar y administrar el cambio en las tecnologías usadas en la producción; estas capacidades están basadas principalmente en recursos especializados (como el personal altamente calificado) que no están incorporado, ni se derivan automáticamente de los bienes de capital y el “know how” tecnológico . . .”

De acuerdo a la propuesta de Bell y Pavitt (1995), las funciones técnicas de la empresa dentro de las cuales se presenta la acumulación de capacidades, se derivan de dos grupos de actividades: las primarias y las de apoyo. Las actividades primarias se subdividen en funciones

técnicas de inversión y de producción. Las funciones técnicas de inversión se clasifican en: toma de decisiones y control, y preparación y ejecución del proyecto.

Estas funciones se refieren a la generación de cambio técnico y a la forma en que se administra durante grandes proyectos de inversión. Las funciones técnicas de producción se dividen en: centradas en el proceso y en la organización de la producción, y centradas en el producto; referidas a la generación y la administración de cambio técnico en los procesos y productos y en la organización. Por su parte, las actividades de apoyo conjuntan a las funciones de vinculación externa y producción de bienes de capital, que se consideran funciones de respaldo que pueden contribuir en la trayectoria de acumulación de las capacidades.

### **Metodología**

La técnica de recolección de datos escogida para esta investigación fue la encuesta. Para los efectos de esta investigación, el instrumento fue la encuesta de autoadministración, es decir, el propio encuestado leyó y eligió las respuestas, en la mayoría de los casos sin estar acompañado por el entrevistador.

El instrumento para la recolección de datos de la presente investigación será el cuestionario, el cual estuvo dirigido a obtener información específica por parte del entrevistado, el mismo es de tipo Likert. . Debido al carácter descriptivo de la presente investigación, el tratamiento estadístico que se le dio a los datos fue igualmente descriptivo.

Los análisis e interpretación de los datos obtenidos de la población de estudio, recabados a través de la utilización de un instrumento dirigido a las micro empresas Linda Fashion bb, Malu Joven, Taller de ornamentación Trululu, y un total de (18) informantes entre gerentes, coordinadores y funcionarios de las oficinas que laboran en estas empresas. Por lo que se identificaron las capacidades tecnológicas, se supo las normas utilizadas y se describen los procesos.

### **Resultados.**

El uso de las TIC está relacionado directamente con la capacidad de las entidades a emplearla y a su uso oportuno, en este sentido se plantean a continuación los resultados de este aspecto en el estudio realizado:

### **Capacidades Tecnológicas**

| Dimensiones e Indicadores           |                     | Prom | Frecuencias |       |        |        |        |        |
|-------------------------------------|---------------------|------|-------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Dimensión: Capacidades Tecnológicas |                     | 2.22 | Abreviatura | S     | CS     | AV     | CN     | N      |
| <b>Ind</b>                          | Operación           | 2.13 | <b>FA</b>   | 0     | 2      | 16     | 23     | 13     |
|                                     |                     |      | <b>FR</b>   | 0,00% | 3,70%  | 29,63% | 42,59% | 24,07% |
|                                     | Innovación          | 2.48 | <b>FA</b>   | 0     | 9      | 15     | 23     | 7      |
|                                     |                     |      | <b>FR</b>   | 0,00% | 16,67% | 27,78% | 42,59% | 12,96% |
|                                     | Diseño e ingeniería | 2.06 | <b>FA</b>   | 0     | 1      | 11     | 32     | 10     |
|                                     |                     |      | <b>FR</b>   | 0,00% | 1,85%  | 20,37% | 59,26% | 18,52% |

Fuente; Elaboración propia (2016)

En la tabla se ve la dimensión con promedio 2.22 que dice estar en categoría de bajo dominio por las microempresas objetos de estudio. Además se ve al indicador Operación con promedio de 2.13, donde el 42,59% de los encuestados consideraron que casi nunca en su empresa existen fabricación de nuevos productos a través del uso de las tics, también se ve que 29,63% de los informantes consideraron que algunas veces se En su empresa la utilización de tecnologías se hace evidente, sin embargo un grupo importante de 24,07% consideran que nunca se proporcionan suficiente capacitación de empleados de operaciones.

Asimismo, se observa en la misma tabla que el indicador innovación con promedio de 2.48, muestra que el 42,59% de la población consideraron que casi nunca en su empresa se encuentra el compartir conocimientos sobre la creación de nuevos procesos, pero se ve que el 27,78% de los informantes coincidieron en que algunas veces se suele buscar e la empresa una mejor eficiencia en el uso de materiales y una mejor calidad de acabados a precios reducidos.

Por otro lado, se observa en la tabla 1, que el indicador diseño e ingeniería de promedio 2.06 en categoría de bajo dominio, muestra que el 59,26% de los encuestados dijeron que casi nunca en su empresa desarrolla a partir de resultados de ingeniería, y que solo el 20,37% consideraron que algunas veces éstos gerentes buscan responder a necesidades de los clientes a través de la incorporación de diseños de ingeniería.

## **Discusión:**

Cuando se ve todo el análisis, se mira la importancia de la dimensión al referirse dentro del micro-empresa a la capacidad tecnológica que requieren. Al respecto, Bell y Pavitt (1995) refieren que las capacidades tecnológicas que permiten a las empresas en países en desarrollo alcanzar un desempeño eficiente, desde un punto de vista dinámico como: “las capacidades domésticas para generar y administrar el cambio en las tecnologías usadas en la producción; estas capacidades están basadas principalmente en recursos especializados (como el personal altamente calificado) que no están incorporado, ni se derivan automáticamente de los bienes de capital y el “know how” tecnológico . . .”

En contrastar el autor Lall (2000), expone cuando una empresa no se permite innovar, hacer asimilación y aprendizaje tecnológico. Se puede evidenciar carencia de registro de información en relación a las características de la siembra en cuanto a la calidad de la fibra, precios de fibra corta y larga, estándares de calidad, condiciones fitosanitarias, formas de atención y entrega al cliente, registro de competidores, capacidad productiva, entre otras.

De allí, la importancia de que las micro empresas de Valledupar posean adaptación y optimización tecnológica la cual forma parte del diseño e ingeniería de se requiere. Esta fase no se cumple, al no cumplirse las dos anteriores, que permita: el conocimiento para el desarrollo de viveros, nuevas técnicas de propagación del cultivo, nuevas formas de extraer la fibra, nuevos equipos e instrumentos para el cultivo, cosecha; nuevas técnicas de corte de hoja y almacenamiento, nuevas técnicas e insumos para la fertilización y fumigación, entre otros.

## **Conclusiones**

Se concluye, que no es común que se diseñen o adopten estrategias de gobierno para sectores o cadenas productivas específicas de dichas empresas por parte de sus directivos y por otra parte las empresas no cuentan con áreas dedicadas específicamente a la gestión de las TIC es el

propietario de la empresa quien toma decisiones frente a la tecnología que se debe implantar o mejorar.

Se evidenció que muchas de las empresas no cuentan con herramientas informáticas y tecnológicas para la distribución y comercialización de los productos, como ejemplo la publicidad, hay poca presencia en la WEB, las operaciones y transacciones electrónicas son poco usadas, lo que repercute significativamente en la capacidad tecnológica de la misma.

### **Referencias Bibliográficas**

ALCALÁ (2013) Tesis de Grado: Usabilidad como apoyo al Aprendizaje Tecnológico en las Universidades que imparten Estudios a Distancia en el municipio Maracaibo.

APORTELA R., I. M. (2007). Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización. *Acimed*, 16(4)

ARCHIBUGI Y COCO, (2004), Patents as indicator of technological innovation. *Science and Public Policy* 17, 357–368.

BELL Y PAVITT (1995) “The Development of Technological Capabilities”, en I.U. Haque (Ed.), *Trade, Technology and International Competitiveness*, Washington, The World Bank, pp. 69-101.

BERNAL, C (2006), *Metodología de la Investigación*. México: Pearson. Compilación con Fines Académicos y se respetan los Derechos de autor.

CAUSADO (2014) Tesis de Grado: Tecnologías de información y comunicación como herramienta de desarrollo organizacional en el sector hotelero

CARREÑO, (2005, p37), Las Tecnologías de la Información y las Competencias Pedagógicas del Maestro de Educación Básica, *Revista Educativa Volumen XX*.

COLCIENCIAS, (2008). Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia.

COLORADO-Aguilar, (2012). La usabilidad de TIC en la práctica educativa. *RED, Revista de Educación a Distancia*. Número 30.

DYERSON Y HARINDRANATH, (2007). ICT adoption and use in UK SMEs”, *European Conference on Information Management and Evaluation*,

## TECNOLOGÍA EN MARKETING EN EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL

Ivan Sandoval, \* Anibal Cotes, \*\* y Katuska González \*\*\*

9JJGH-102

### Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo determinar el uso de las tecnologías en marketing en las empresas del sector industrial, del municipio de Valledupar. La investigación se basó en autores como Acosta (2010), Kotler (2008), Mintzberg (2012), entre otros. Es un estudio descriptivo, con diseño de campo transeccional, no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2006). Se consideró una población de los 30 gerentes de las Empresas. Los criterios de selección de tecnología para el marketing en empresas del sector industrial de Valledupar son pocos utilizados a la hora de adquirir tecnología, y poseen bajo dominio en los métodos de búsqueda de información de las tendencias tecnológicas por ello no le dan importancia a crear ambientes tecnológicos dentro de éstas.

**Palabras clave:** Tecnología, Marketing, Sector Industrial

## TECHNOLOGY IN MARKETING IN COMPANIES OF THE INDUSTRIAL SECTOR

### Abstract

The present work aims to determine the technological trends in marketing used by companies in the industrial sector of the municipality of Valledupar. The research was based on authors such as Acosta (2010), Kotler (2008), Mintzberg (2012), among others. It is a descriptive study, with a non-experimental transeccional field design according to Hernández, Fernández and Baptista (2006). It was considered a population of the 30 managers of the Companies. The technology selection criteria for marketing in companies of the industrial sector of Valledupar are few used when acquiring technology, and they have low dominion in the methods of search of information of the technological tendencies for that reason they do not give importance to create environments within them.

**Key words:** Technology Trends, Marketing, Industrial Sector.

## Introducción

La perspectiva de los beneficios de las tecnologías, en su inicio fue subvalorada, desconociendo su efecto positivo en todos los procesos internos y externos de las organizaciones. La introducción de la tecnología a las estructuras empresariales ha permitido la automatización de todos los procesos, se puede observar el ahorro de tiempo y dinero, todo esto reflejado en una mayor productividad y rentabilidad.

Así que, la globalización de las economías y el avance de la integración económica, conllevan a la aparición de competencias de diferente índole, para lo cual es necesario estar preparados y abordar de manera permanente esquemas de desarrollo y modernización en el mercado, que se caracterizan por trascender las fronteras geográficas, políticas y estar sujeto a grandes transformaciones, Colombia no está al margen de esta situación.

Al respecto, en Colombia se presentan poca apropiación tecnológica, como es el caso de las empresas en el municipio de Valledupar, las cuales recientemente según estudios de campo, se han permitido la utilización de las tecnologías en la creación de nuevos canales de mercadeo, diferentes a los ya existentes, permitiendo estar acorde a las necesidades que plantea un nuevo mundo donde las empresas son más competitivas y sostenibles.

Por lo que, de lo expresado anteriormente, las empresas en Valledupar comienzan a presentar problemas causales de falta de personal con conocimiento para asumir el manejo de las tendencias tecnológicas como forma de competitividad, de igual forma se reconoce una existencia de poco interés hacia la realización de Microblogging, ventas online, entre otros, lo que provoca poca intervención en un mercado nacional e internacional quedando limitadas las empresas a solo el poco reconocimiento local de las mismas.

No obstante, la realización de esfuerzos desde las organizaciones y empresas en Valledupar no ha desistido, según FUNDES (2010), alrededor de dos tercios de las empresas tienen página web, sin embargo se observan diferencias importantes entre el grupo de empresas exitosas y las que no lo son. En efecto, mientras que alrededor del 70% de las firmas exitosas tiene página web, la proporción se reduce al 43% en el caso de las no exitosas, lo que manifiesta que las tendencias tecnológicas influyen en el marketing de las mismas.

Actualmente, las empresas ubicadas en el municipio de Valledupar, como la cámara de comercio de Valledupar, federación nacional de comerciantes y la alcaldía de Valledupar, según trabajo de campo realizado (entrevistas informales), desconocen los niveles de aplicabilidad de estas herramientas para el mejoramiento de la competitividad y el acceso al mercado productivo.

En este orden de ideas, las empresas del sector industrial en Valledupar con carencias en la utilización de tendencias tecnológicas, deben reinventar su modelo de negocio con base a una tendencia tecnológica que les de fuerza productiva a través de un marketing que contemple una estructura corporativa y competitiva centrada en la cultura de la planificación, en el talento humano calificado, la flexibilidad y adaptabilidad del negocio, las tecnologías de punta, la asociatividad empresarial y la estimulación del pensamiento estratégico de sus gerentes para que puedan sostener sus ventajas empresariales girando en torno a la frontera de la competitividad.

De seguir la situación antes descrita, en los contextos de las empresas del sector industrial de Valledupar, es probable que la falta de implementación de las tendencias tecnológicas pudiese generar inconvenientes internos y a su vez influir en su caída del mercado, en el poco reconcomiendo dentro del ámbito empresarial, entre otros.

## **Fundamentación teórica**

### **Uso de la Tecnología en las empresas del sector industrial**

Las tecnologías representan sin lugar a dudas, el avance significativo en las acciones humanas y los procesos empresariales e industriales, vienen a fomentar la agilidad de los procesos, la disponibilidad inmediata de los mismos y resolver problemas que en épocas anteriores era imposible solucionar.

Hoy en día, al hablar de uso de tecnologías es orientado hacia la definición Usabilidad derivada del inglés Usability, cuya traducción más acertada es "facilidad y simplicidad de uso de un artículo u objeto". En cuanto a la definición de usabilidad o uso, se dice que, existen varias según el estándar que la defina. De esta forma, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) dispone de dos definiciones de usabilidad:

ISO/IEC 9126: “La Usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso”.

ISO/IEC 9241: “La Usabilidad es la eficiencia, eficacia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico”

La tecnología y su aplicación en el ámbito industrial fomenta significativamente las facilidades de procesos, la disminución de costos y es necesario estimarla como una herramienta clave en la rentabilidad empresarial.



## **Barreras en la implementación de las tecnologías en el sector empresarial**

Para Ríos et al. (2009) han señalado las siguientes barreras para el uso de la tecnología por parte de las empresas:

1. Costos de las tecnologías y tiempos de implementación elevados que derivan en proyectos poco rentables.
2. Esquemas de financiamiento inexistentes o in-ade cuados.
3. Resultados obtenidos inferiores a los esperados y poco predecibles.
4. Rápido nivel de obsolescencia de las tecnologías que deriva en la necesidad de inversiones continuas que pierden valor rápidamente.
5. Tecnología poco flexible e inadecuada para las necesidades de la empresa.
6. Proceso de integración con otras soluciones complicado, lento y costoso.
7. Mayor necesidad de especialización contra mayor dificultad para encontrar y mantener gente especializada.
8. Resistencia al cambio que resulta en un uso deficiente y poco intensivo de las tecnologías.
9. Adopción de tecnología por moda más que por necesidad del negocio.
10. Falta de impulso a los proyectos de tecnologías por parte de la dirección general.
11. Infraestructura actual insuficiente para dar apoyo al uso de nuevas aplicaciones.
12. Dificultad para justificar el presupuesto de tecnología ante la dirección general.

Tecnología y Mercadeo en el sector industrialEl mercadeo corresponde a la incorporación de dos vertientes, uno estratégico y otro de carácter operacional que conlleva a la puesta de productos en el mercado. (Toca 2007). Con base en lo descrito, considerar la incorporación de la tecnologías en los procesos, representa sin duda un incremento en la producción, desarrollo de productos con mejor calidad y la capacidad de surtir la demanda dando lugar a la satisfacción del cliente por disponibilidad de los bienes demandados.

En épocas de la evolución del mercadeo, la incorporación de los procesos industriales, marcó el inicio de procesos eficaces y entregas oportunas, logrando solventar grandes problemas en el abastecimiento de las cadenas de distribución. Hoy en día la incorporación de las tecnologías en empresas mediante su uso en los procesos

estratégicos y operacionales de la organización representa sin duda alguna, una ventaja competitiva, al considerarlas como herramientas clave.

## **Metodología**

La investigación se identifica descriptiva, la cual para el autor Sabino (2007), se determina sobre la base del problema que se desea resolver, los objetivos que se pretenden lograr y la disponibilidad de los recursos con los que se cuenta. Asimismo, Méndez (2008), menciona que el tipo de estudio señala el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar el objeto de conocimiento.

Para el estudio de la variable se utilizaron los diseños de investigación de campo, no experimental transeccional descriptivo. Es de anotar que Sabino (2007) plantea que el diseño de la investigación es posible categorizarla en función del tipo de datos a ser recogido, clasificándole en dos grandes grupos: el primero la Investigación de tipo bibliográfico y la segunda la investigación de campo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), el diseño es no experimental, pues solo se describe el comportamiento de la variable sin manipular la realidad, ni variar dichas condiciones. Por otra parte, de acuerdo con los datos recogidos para llevar a cabo la investigación, esta se ha tipificado como de campo, tal y como lo establece Tamayo (2004), ya que cuando los datos se recogen directamente de la realidad, caso de este estudio, en la que los datos para estudiar la variable se han obtenido del mismo lugar donde se presenta la situación objeto de estudio, es decir, en las empresas del sector industrial, ubicadas en el municipio de Valledupar.

Por otro lado, toda investigación debe demarcar claramente la unidad de análisis y la población de estudio de acuerdo a los criterios de inclusión que el investigador seleccione. Asimismo, según los autores Hernández, Fernández y Batista (2006), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

De acuerdo a lo anterior, la población correspondiente para esta investigación está constituida por (4) cuatro empresas del sector industrial, ubicadas en el municipio de Valledupar. Se toma como informantes claves los gerentes y subgerentes de las empresas, siendo estos en un número de treinta (30) que laboran en las mismas. Ahora bien, se observa que el tipo de población es finita, por estar la misma constituida por un número específico de participantes, según la base teórica de Parra (2000), por tanto se realiza un censo poblacional de veinticinco (25) sujetos para la confiabilidad del instrumento..

La técnica de recolección de datos se realizara de acuerdo a lo señalado por Arias (2006), es decir la observación directa, la encuesta en su modalidad cuestionario sobre la base de los objetivos establecidos. Bajo el mismo orden, se utilizó la media o

promedio aritmético, permitiendo la categorización de indicadores, dimensiones y las variables de estudio, con relación a determinar las tendencias tecnológicas en el marketing utilizados por las empresas del sector industrial, ubicadas en el municipio de Valledupar.

## Resultados

### Dimensión: Entornos Tecnológicos

| Dimensiones e Indicadores        |                                   | Prom | Frecuencias |         |         |    |         |         |
|----------------------------------|-----------------------------------|------|-------------|---------|---------|----|---------|---------|
| Dimensión: Entornos Tecnológicos |                                   | 2,40 | Abreviatura | S       | CS      | AV | CN      | N       |
| Ind                              | Entornos Estables                 | 2,24 | FA          | 15      | 16      | 0  | 35      | 24      |
|                                  |                                   |      | FR          | 16,67 % | 17,78 % | 0% | 38,89 % | 26,67 % |
|                                  | Entornos reactivos o adaptativos  | 2,36 | FA          | 12      | 25      | 0  | 36      | 17      |
|                                  |                                   |      | FR          | 13,33 % | 27,78 % | 0% | 40,00 % | 18,89 % |
|                                  | Entornos inestables o turbulentos | 2,61 | FA          | 13      | 36      | 0  | 34      | 7       |
|                                  |                                   |      | FR          | 14,44 % | 40,00 % | 0% | 37,78 % | 7,78 %  |

Fuente: elaboración Propia (2017)

Se observa en la tabla 1, que la dimensión se encuentra con un promedio de 2,40, ubicando en bajo dominio, lo cual indica que las empresas se encuentran en conocimiento de la existencia de diferentes tecnologías y de un entorno inestable con respecto a las mismas. Así pues, el indicador Entornos Estables se encuentra con promedio de 2,24 siendo de bajo dominio en las empresas, donde el 38,89% de la población considera que casi nunca se busca mejorar hacia un entorno no hostil el uso de la tecnología, así mismo el indicador tiende a 26,67% donde los encuestados respondieron que nunca en la empresa se pueden desarrollar estrategias a muy largo plazo sobre algún entorno tecnológico que se quiera estar.

De igual forma, se ve el indicador Entornos reactivos o adaptativos con promedio de 2,36, ubicado en la categoría de bajo dominio, lo cual evidencia que el 40,00% de la población considera que casi nunca las empresas se encuentran en posición de realizar en sus oficinas estrategias poco hostiles en cuanto a la tecnología. Asimismo, se ve con el 27,78% de respuesta que tiende este indicador a decir que casi siempre se busca alguna solución a través de actividades estables.

Por último el indicador, Entornos inestables o turbulentos con promedio de 2,61, se ubica en moderado dominio siendo este el que más se presenta en las empresas, por lo que se observa que un 40,00% de la población considera que existen problemas de predicción en tecnología.

**Tabla 2**  
**Dimensión: Ambientes que afectan la**  
**Aplicación tecnológica**

| Dimensiones e Indicadores                                  |                       | Prom | Frecuencias |               |        |    |               |       |
|--|-----------------------|------|-------------|---------------|--------|----|---------------|-------|
| Dimensión: Ambientes que afectan la aplicación tecnológica |                       | 2,89 | Abreviatura | S             | CS     | AV | CN            | N     |
| <b>Ind</b>   | Ambiente económicos   | 3,23 | <b>FA</b>   | 47            | 25     | 0  | 10            | 8     |
|  |                       |      | <b>FR</b>   | <b>52,22%</b> | 27,78% | 0% | 11,11%        | 8,89% |
|  | Ambiente tecnológicos | 2,58 | <b>FA</b>   | 17            | 26     | 0  | 39            | 8     |
|  |                       |      | <b>FR</b>   | 18,89%        | 28,89% | 0% | <b>43,33%</b> | 8,89% |
|  | Ambiente Legal        | 3,23 | <b>FA</b>   | 41            | 35     | 0  | 8             | 6     |
|  |                       |      | <b>FR</b>   | <b>45,56%</b> | 38,89% | 0% | 8,89%         | 6,67% |
|  | Ambiente Cultural     | 2,52 | <b>FA</b>   | 12            | 31     | 0  | 39            | 8     |
|  |                       |      | <b>FR</b>   | 13,33%        | 34,44% | 0% | <b>43,33%</b> | 8,89% |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

En la tabla 2, se ve la dimensión Ambientes que afectan la aplicación tecnológica con un promedio de 2,89, lo cual indica que esta en moderado dominio el manejo de la misma. Igual se ve, al indicador ambiente económicos con una media de 3,23, indicando que el 52,22% de la población considera que casi siempre las empresas objeto de estudios poseen niveles afectados de poder de compra de los clientes de la empresa, pero que poseen la economía necesaria para superarlos.

Igualmente se ve, al indicador Ambientes tecnológicos con un promedio de 2,58, indicando que es de moderado dominio, sin embargo la población en un 43,33% consideran que casi nunca la empresa incluye todos aquellos cambios que continuamente se producen en los productos a pesar que posee la economía necesaria estas tienden a tener problemas en el desarrollo de la mismas. Por otro lado, el Ambiente Legal se presenta de moderado dominio con promedio de 3,23, presentándose el 45,56% de la población de acuerdo en que siempre la empresa se mantiene actualizada en el área de las leyes que regulan la relación inter empresa.

Por otro lado, el indicador Ambiente Cultural, aparece con media de 2,52 ubicado en moderado dominio, presenta un 43,33% de la población respondiendo que casi nunca la empresa consideran los cambios que pueden incidir profundamente en las actitudes de los individuos hacia la tecnología y sus productos. Asimismo, el indicador tiende a casi siempre con el porcentaje de repuesta de 34, 44% de la población, al estar la misma de acuerdo en que la empresa toma importancia a la formación de los hábitos y costumbres de comportarse la sociedad pero invierte muy poco en promocionar los usos tecnológicos que acompañan a esos cambios.

**Tabla 3**  
**Dimensión: Criterios de selección de tecnología**

| Dimensiones e Indicadores            | Prom | Frecuencias |   |    |        |    |   |
|--------------------------------------|------|-------------|---|----|--------|----|---|
| Dimensión: Criterios de selección de | 2,53 | Abreviatura | S | CS | A<br>V | CN | N |

| tecnología |                                 |      |           |         |         |     |                |         |
|------------|---------------------------------|------|-----------|---------|---------|-----|----------------|---------|
| <b>Ind</b> | Método de búsqueda aleatoria    | 2,60 | <b>FA</b> | 25      | 18      | 0   | 33             | 14      |
|            |                                 |      | <b>FR</b> | 27,78 % | 20,00 % | 0 % | <b>36,67 %</b> | 15,56 % |
|            | Método de búsqueda sistemática  | 2,63 | <b>FA</b> | 24      | 16      | 0   | 43             | 7       |
|            |                                 |      | <b>FR</b> | 26,67 % | 17,78 % | 0 % | <b>47,78 %</b> | 7,78%   |
|            | Método de búsqueda estructurada | 2,36 | <b>FA</b> | 17      | 11      | 0   | 49             | 13      |
|            |                                 |      | <b>FR</b> | 18,89 % | 12,22 % | 0 % | <b>54,44 %</b> | 14,44 % |

Fuente: Elaboración Propia (2014)

En la tabla 3, se ve la dimensión Criterio de Selección de Tecnología con media de 2,53, lo que la ubica en un moderado dominio, igual se observa el indicador Método de búsqueda aleatoria, el cual tiene una media de 2,60 y un porcentaje de respuesta de 36,67% de la población exponiendo estar casi nunca de acuerdo con existe la búsqueda de información tecnológica en la bibliografía u otros medios. También se ve como el indicador Método de búsqueda sistemática se ve con promedio de 2,63, y un porcentaje de repuesta de 47,78% donde los encuestados dijeron que casi nunca se toma en cuenta el Know-how y los conocimientos no patentados.

Por último, el indicador Método de Búsqueda estructurada con media de 2,36, siendo la más baja, presenta un 54,44% de la población diciendo que casi nunca se evalúa la información suministrada por los mismos, y que la empresa no toma en cuenta el conocimiento para evaluar y adquirir la tecnología.

## Conclusiones

Se identificaron las tendencias más usadas, entornos tecnológicos y se evidencia los ambientes que afectan a las empresas. Además, se identificaron los criterios de selección de tecnología para el marketing en las empresas del sector industrial ubicadas en el municipio de Valledupar.

Se concluye, que es evidente que las empresas del sector industrial ubicadas en el municipio de Valledupar casi nunca buscan mejorar hacia un entorno tranquilo sobre el uso de la tecnología.

### **Referencias Bibliográficas**

Acosta, J. (2010) Tópicos Selectos de TI. Universidad Tecnológica del sur de Sonora, España, Editorial Mc Graw Hill.

Castilla, A. (2001): Tendencias Tecnológicas. Una Prospectiva, Editorial Mc Graw Hill, Madrid, Universidad Politécnica de Madrid.

Escorsa, Pere y Maspons, Ramón. (2001). "De la Vigilancia Tecnológica a la Inteligencia Competitiva." Editorial Prentice Hall. España.

GAYNOR, G. (1999). "Gestión tecnológica: descripción, campo de acción e implicaciones." Manual de Gestión Tecnológica Tomo I. Editorial McGraw-Hill. Bogotá D.C.

MINTZBERG, H (2012): La Estructura de las Organizaciones según su entorno tecnológico. Segunda Edición, Mac Graw Hill.

MURCIA, A (2007): Impacto de la implementación de la tecnología. Editorial Mac Graw Hill, edición tres.

KOTLER, P (2008) Dirección de marketing, Análisis, Planeación y Control. Editorial Diana, México, 2ª edición. Página 82.

RÍOS, M., Toledo, J., Campos, O. y Alejos, A. (2009). Nivel de integración de las TICS en las MIPYMES: un análisis cualitativo. Panorama Administrativo Journal, 3(6), 157-179

SHENHAR, A y ADLER, P. (1999). "La base tecnológica de la empresa." Manual de Gestión Tecnológica Tomo I. Editorial McGraw-Hill. Bogotá D.C.

# APLICACIÓN WEB PARA LA PROMOCIÓN DE EVENTOS CIENTÍFICOS DE LAS UNIVERSIDADES VENEZOLANAS

Katiuska Moreno\* Loraine Palmar\*\* y Wuilliams Perozo\*\*\*

9JJGH-108

## Resumen

El objetivo de la investigación fue crear una aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades Venezolanas. El proceso metodológico, de tipo Descriptiva e Innovación Tecnológica, de diseño No experimental–transeccional. La técnica de recolección de datos fue la encuesta estructurada tipo Dicotómica, aplicadas a cinco experto en el área de desarrollo web. La Metodología de desarrollo bajo el Método WATCH. Y se obtuvo como resultados la codificación de la aplicación web y los diferentes diagramas que integran los tres componentes empresariales: producto, proceso y desarrollo; utilizando como manejador de base de datos MySQL, y lenguaje de programación: JQuery, Ajax, PHP y HTML5. Los cuales permitirán gestionar y promocionar los eventos científicos de todas las universidades venezolanas en un solo espacio, de una forma rápida, sencilla y eficaz.

**Palabras claves:** Aplicación Web, Eventos Científicos, Promoción.

## WEB APPLICATION FOR THE PROMOTION OF SCIENTIFIC EVENTS OF VENEZUELAN UNIVERSITIES

### ABSTRACT

The aim of the research was to create a web application for the promotion of scientific events of the Venezuelan universities. The methodology of descriptive and Technological Innovation, experimental design No-transeccional. The data collection technique was structured survey Dichotomic type, applied to five expert in the area of web development. Methodology development under the watch method. And as a result it was obtained coding the web application and the various diagrams that make up the three business components: product and process development; using as manager MySQL database and programming language: JQuery, Ajax, PHP and HTML5. Which will allow scientists manage and promote events of all Venezuelan universities in one space, a fast, simple and effective.

**Keywords:** Web Application, Scientific Events, Promotion.

\* Especialista en Sistema de Información (UCAB, 2007). Ingeniero Electrónico (URBE, 2002). Docente (UJGH). Coordinador de CICTEI-UJGH. PEII Nivel A-2. E-mail: katiuskamoreno7410@gmail.com

\*\*Magister en Ciencias de la Comunicación (URBE, 2011). Licenciada en Publicidad y Relaciones Publicas (LUZ, 2007). Docente (UJGH, URBE). Directora de Investigación en la UJGH. PEII Nivel B. E-mail: lpalmar@ujgh.edu.ve

\*\*\* Estudiante del 10 semestre de la Ingeniería en Computación (UJGH). Pasante de Investigación suscrito al Proyecto de Investigación TIC's, del CICTEI-UJGH. E-mail: will-1616@hotmail.com



## **Introducción**

En las universidades venezolanas, la promoción de los eventos científicos no se encuentra centralizado, es decir cada universidad hace su propia promoción a través de diferentes vías de publicidad, manejándose por separados cada evento científico, por ello se requiere llevar una aplicación web, que permita gestionar el registro de los proyectos científicos para la promoción y divulgación del evento donde se procesen los datos y la información necesaria. Los sistemas de información se están volviendo indispensables, a gran velocidad, para la planificación, la toma de decisión y el control de los procesos.

Por esta razón, esta investigación tiene como objetivo crear una aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades venezolanas, a fin de disminuir las actividades de manera manual, el tiempo de pérdida de información y manejo de gestión y promoción de eventos científicos. Por lo expuesto con anterioridad, es importante destacar la estructura de esta investigación la cual está enmarcada en el fundamentación teórica, en los métodos donde se definen los aspectos de diseño, población y muestra, los resultados y las conclusiones de la codificación de una aplicación web para la promoción de eventos científicos.

## **Fundamentación teórica**

### **Aplicación Web**

Las aplicaciones web se escriben una sola vez y se ejecutan igual en todas partes, sin importar la versión del sistema operativo tales como Windows. Mac OS X. GNU/Linux, y otros, instalado en el cliente. (Caivano, 2009), afirma que “una aplicación web esta normalmente estructurada como una aplicación de tres-capas. En su forma común, el navegador web ofrece la primera capa y un motor capaz de usar alguna tecnología web dinámica (ejemplo: PHP, HTML, XML, Java Servlets o ASP, ASP NET. CGI, ColdFusion, emnPerl, Python o Ruby on Rails) constituye la capa intermedia. Por último, una base de datos constituye la tercera y última capa”. Pág. 17. Por consiguiente, el navegado envía peticiones a la capa del medio para realizar actualizaciones y consultas de base de datos y de la interfaz de usuario, permitiendo comunicación a los clientes.

Por otra parte, las aplicaciones web han venido evolucionando con el tiempo generándose un nuevo termino Web 2.0., que no es más que la segunda generación en la historia de la web basada en comunicaciones de usuarios y gama especial de servicios, como las redes sociales, que forman la colaboración y el intercambio de información entre los usuarios, esto se debe a Tim O'Reilly en 2004, Según (Prato, 2010).

El mismo autor expone, que la Web 2.0., está estructurada y debe ser pensada a través de tres vértices: tecnología, comunidad y negocio, los cuales dividen en cuatro líneas fundamentales:

1. Redes sociales: describe todas aquellas herramientas diseñadas para la creación de espacios que promuevan o faciliten la conformación de comunidades e instancias de intercambio social.
2. Contenido: hace referencia aquellas herramientas que favorecen la escritura en línea, así como su distribución e intercambio.
3. Organización Social e inteligente de la información: herramientas y recursos para etiquetar, sindicar e indexar, que faciliten el orden y almacenamiento de la información, así como otros recursos disponibles en la Red.
4. Aplicaciones y servicios: dentro de esta clasificación se incluye un sinnúmero de herramientas, software, plataformas en línea y un híbrido de recursos creados para ofrecer servicios de valor añadido al usuario final.

### **Promoción de Eventos Científicos**

UCV, (2016), define los eventos científicos las reuniones nacionales e internacionales, tales como: congresos, seminarios, conferencias, foros, jornadas y simposios destinados a la divulgación y al intercambio de resultados originales de investigación.

### **Método WATCH**

Esta investigación se creó bajo el método de desarrollo de aplicaciones empresariales denominado WATCH, (Montilva, 2007). El método consta de tres (3) componentes:

1. Modelo del producto: Describe el tipo de producto que el método WATCH ayuda a producir. Establece las características arquitectónicas generales de una aplicación empresarial.

2. Modelo del proceso: Es una descripción estructurada del conjunto de actividades que el grupo de desarrollo deberá seguir para producir una aplicación empresarial.
3. Modelo del grupo de desarrollo: Este modelo describe como el grupo de desarrollo debe estar organizado y cuáles son los roles de cada uno de sus miembros.

Por consiguiente, este método permite el manejo de una estructura del marco metodológico. Esta estructura está inspirada en la metáfora del reloj de pulsera (Watch, en Inglés). Los procesos gerenciales se ubican en el centro del reloj para indicar que ellos llevan el control del desarrollo del proyecto. Los procesos de desarrollo se ubican, en forma circular, en las posiciones del dial del reloj.

El marco metodológico es cíclico, iterativo y controlado. Cada ciclo de procesos de desarrollo produce una nueva versión del sistema o un nuevo subsistema del sistema en desarrollo. En cada ciclo se puede iterar entre las fases a fin de corregir errores, introducir nuevos requisitos o, simplemente, mejorar el producto en desarrollo. Los procesos de desarrollo son planificados y controlados por los procesos gerenciales, que se ubican en el centro del marco metodológico ilustrado en la Figura No 1.

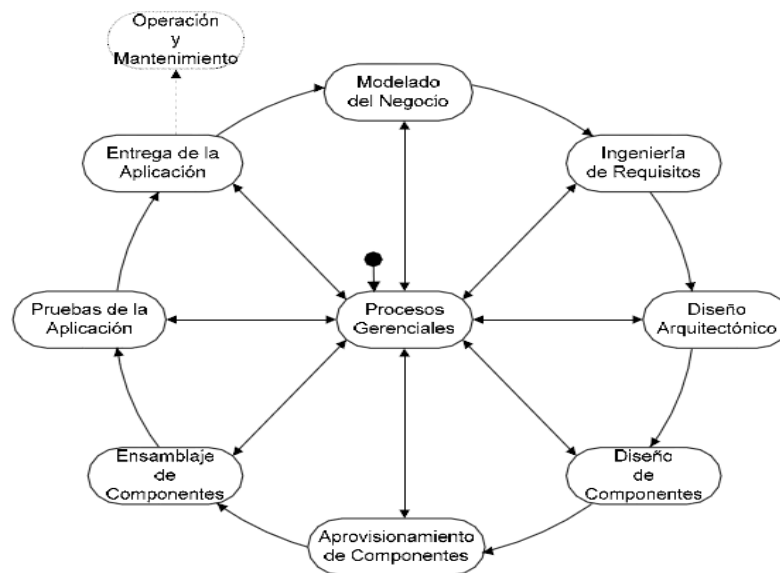


Figura No 1. Modelo de procesos WATCH. Montilva, (2007)

## MÉTODOS

Con el fin de crear una aplicación web para la promoción eventos científicos de las universidades Venezolanas, se define la investigación como descriptiva según, (Rodríguez, 2003), quien expone que el individuo busca caracterizar, precisar o determinar condiciones o características concurrentes en el hecho o problema. Por ello, la investigación permitirá codificar la aplicación web precisando los elementos necesarios para gestionar y promocionar los eventos científicos de las universidades sin importar lugar y espacio terrestre, ya que la misma cederá a la información de una forma rápida, sencilla y eficaz de los diferentes eventos científicos que se están presentando en el territorio nacional.

De acuerdo con Hernández, et al, (2006), el diseño constituyo “el plan o estrategia para dar respuesta a las interrogantes de la investigación y sirve de orientación al investigador sobre lo que debía hacer para alcanzar los objetivos”. Dentro de los tipos de diseños, el presente estudio se ubico, en los no experimentales–transeccionales. Según (Chávez, 2001), los estudios transversales descriptivos recolectan la información en un tiempo único. Se considera un diseño no experimental, porque no se constituyo ninguna situación, ni tampoco el investigador tuvo control sobre las variables estudiadas, solo observo situaciones existentes al respecto, ya que se puede crear una aplicación web para la promoción eventos científicos de las universidades venezolanas, tal cual como se presente los hechos.

Moreno, (2014), cita a (Levin y Rubin, 1996) citado por (Finol, 2006), definen que una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. Considerando esta definición, la investigación se describe de tipo finita por el número de expertos en el área de desarrollo web, así mismo se considera la población por el conjunto determinado de sus características comunes, evaluada por expertos en el área de diseño y construcción de aplicaciones web como se describe a continuación:

- Profesionales que habiten solo en el Municipio Maracaibo.
- Profesionales que estén trabajando en el área de desarrollo de aplicación Web.
- Profesionales con conocimientos en manejadores de Base de Datos.

- Profesionales que manipulen la mejora de la efectividad operativa y reducir costos.
- Profesionales organizadores de eventos científicos.

Por consiguiente, la técnica de muestreo es probabilística según (Finol, 2006), donde define que la muestra debe ser al azar simple, azar sistemático, estratificado y conglomerado. Por otra parte, es no probabilística, porque se considero la condición de cinco (5) expertos, para el manejo de criterios y parámetros considerando para el diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción eventos científicos, los cuales fueron levantados por (Moreno, 2014), quien permitió hacer referencia los requerimientos necesarios para la creación de la aplicación.

En otra tormenta de idea, la recolección de datos es una herramienta utilizada por el sujeto investigador para recabar información acerca del hecho, evento o fenómeno que investiga (Finol, 2006). Por ello esta investigación se utilizó la observación directa y encuesta estructurada de tipo dicotómica (SI/NO).

## **RESULTADOS**

Para el desarrollo de esta investigación se tiene como objetivo crear una aplicación web para la promoción eventos científicos de las universidades venezolanas, se seleccionó la metodología de (Montilva, 2007), quien describe ocho (8) fases para la creación del sistema, tal como se muestra a continuación:

Fase 1: MODELADO DEL NEGOCIO: esta fase fue desarrollada por (Moreno, 2014), quien permitió establecer el alcance del sistema de negocios que se requiere presentar a las universidades venezolanas, con el fin de promocionar los eventos científicos dejando atrás los procesos manuales y a través de la aplicación web mejorar la integración de los sistemas y la toma decisión, agregando cadenas de valores y diagramas de actividades, tal como se describe.

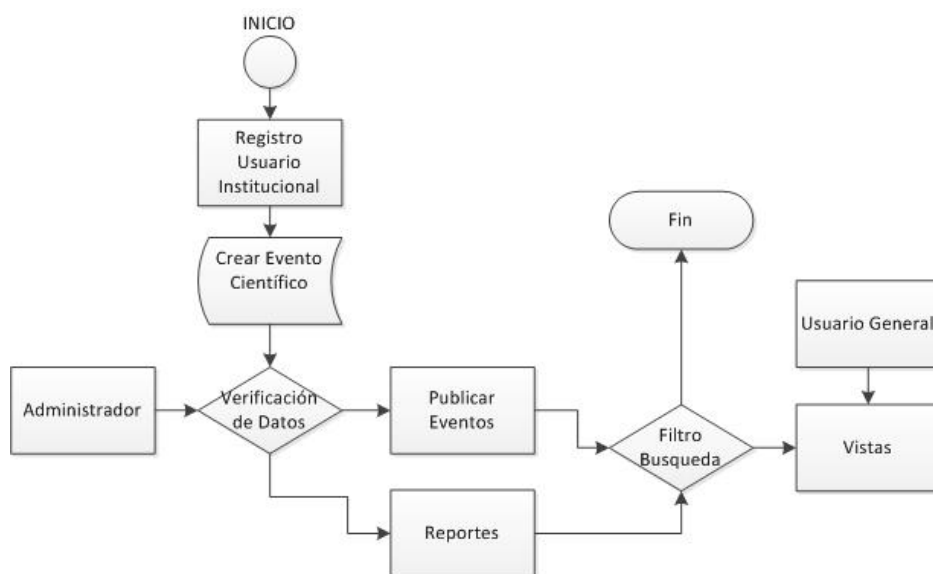


Figura No 2. Diagrama de negocio. Moreno, (2014)

Fase 2: INGENIERÍA DE REQUISITOS: esta fase permitió hacer el levantamientos de los requerimientos necesario para el desarrollo de la aplicación web, el cual se encuentra estructurado como se expresa en la siguiente cuadro:

Cuadro No 1. Definición de requerimientos para la aplicación web.

| Requerimientos      | Descripción  |
|---------------------|--|
| Registro de Usuario | Nombres y Apellidos, Usuario, Clave, Confirmar Clave, E-Mail, confirmar E-Mail, Botón, Nombre de la Institución que representa, dependencia, país, estado, ciudad (Registrar, Borrar).   |
| Login y Clave       | Usuario, Clave, Botón (Ingresar, Olvido Contraseña).   |
| Olvido Contraseña   | E-Mail, Botón (Enviar).  |
| Registro de Eventos | Nombre del Evento. Tipo del Evento (Menú desplegable): (Foro. Conversatorio. Seminario. Video/Foro. Video/Conferencia. Jornada. Coloquio. Conferencia. Congresos. Simposio. Otros). Área científica (Menú desplegable). Modalidad (Menú desplegable): (Local. Regional. Nacional. Internacional). Fecha de Inicio (D-M-A) (calendario). Fecha Fin (D-M-A) (calendario), Lugar del evento. Duración del Evento. Hora de Inicio. Hora Final. Dependencia. Teléfono. E-Mail. Confirmar. E-Mail. Adjuntar Archivo. Observaciones. Status (Menú desplegable): (Activo, Suspendido) Botón (Registrar, Borrar). |
| Reportes            | Eventos activos, eventos suspendidos, Botón (Imprimir).  |

| Requerimientos                    | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Filtros o Búsquedas para usuarios | Estados, Ciudad, Universidad, Nombre, Fecha (calendario por mes & PROYECTOS), Área Científica, Tipo de evento, Botón (Buscar, Ver, Imprimir). |

Fuente: Moreno y Perozo (2016)

Fase 3: DISEÑO ARQUITECTÓNICO: Moreno (2014), describe el diagrama de componente este permite definir la estructura del diseño, de una forma factible, creando la división de la aplicación creando los criterios y/o estilos seleccionados en el levantamiento de los requerimientos, ya analizados en la fase anterior. Ver Figura No 3.

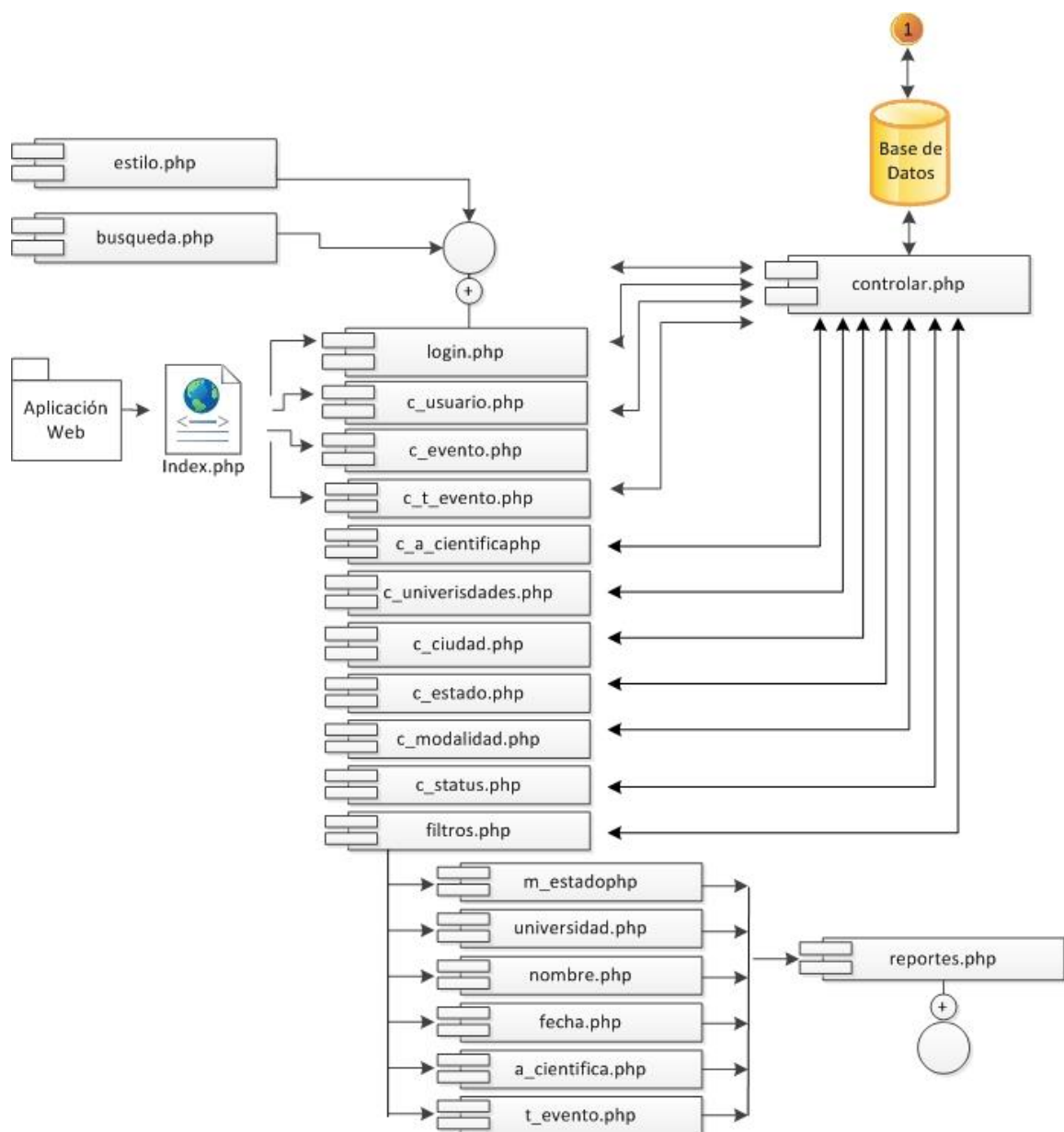


Figura No 3. Diagrama de componentes de la aplicación web. Moreno, (2014)

Fase 4: DISEÑO DE COMPONENTES: esta fase consistió en describir el diseño detallado de la interfaz grafica desarrollada en NetBeans IDE, Adobe Dreamweaver CS6, Adobe Fireworks CS6, Bootstrap que son herramientas para diseño y edición de la aplicación web. Para la estructura de Base de Datos, se utilizó MySQL, con Apache Services. Tal como se muestra a continuación:



The image shows a web application interface. At the top, there is a header with a magnifying glass icon and the title "Sistema Gestor para la Promoción de Eventos Científicos". Below the header is a navigation bar with the text "SGPEC" on the left and "Inicio", "Iniciar Sesión", and "Registrarse" on the right. The main content area features a "Contactenos" form with the following fields: "Nombre", "Correo", "Asunto", and a text area labeled "Escriba aquí su mensaje". At the bottom of the form are two buttons: "Borrar" and "Enviar".

Figura No 4. Diseño de la aplicación web. Moreno y Perozo (2014).



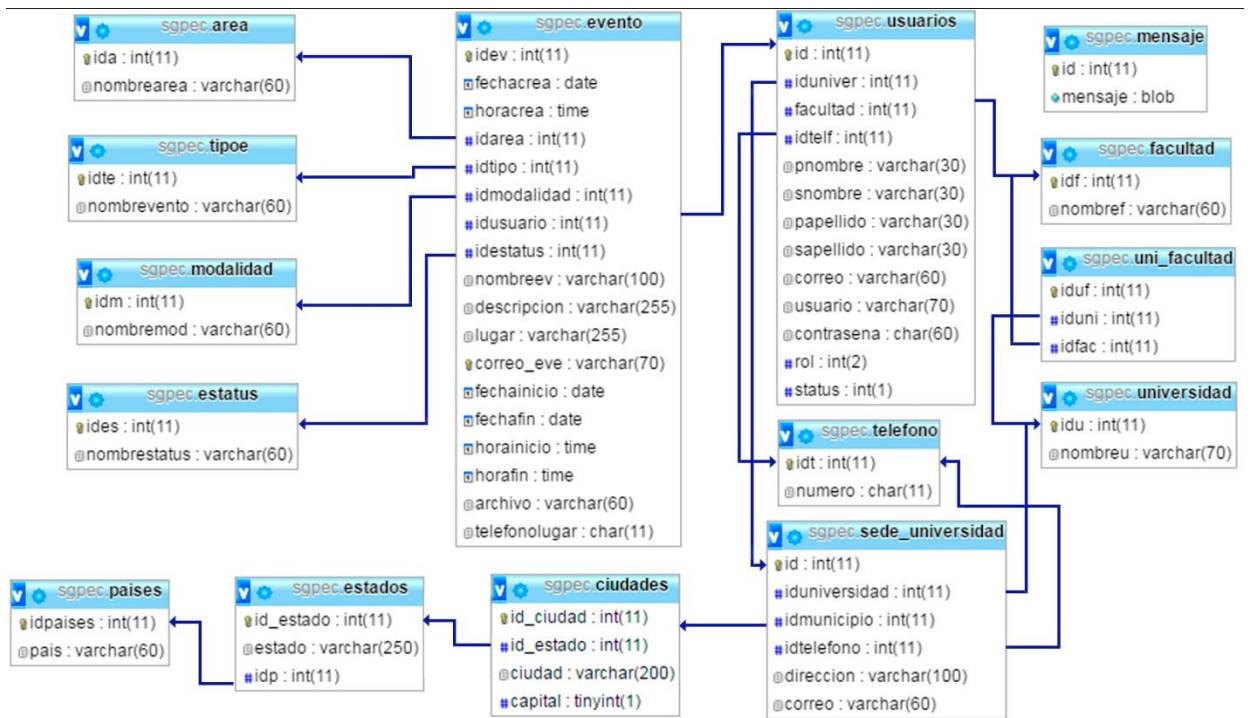


Figura No 5. Base de Datos de la aplicación web. Moreno y Perozo (2016)

Fase 5: APROVISIONAMIENTO DE COMPONENTES: esta fase permitió describir los componentes necesarios para crear la aplicación web, a nivel de hardware, software, materiales y recursos humanos, tal como se describe a continuación:

Tabla No 2. Descripción del general de componentes.

| Tipo       | Descripción  | Costo (Bs)        |
|------------|--|-------------------|
| Hardware   | Computadora personal, Memoria RAM 4GB DDR3, Disco duro de 500Gb a 5400 RPM o superior, Monitor LCD o compatible. | 290.000,00        |
| Software   | Jquery, Ajax, PHP y HTML5  | 0,00              |
| RRHH       | Analista, Programador  | 96.000,00         |
| Materiales | Papelería  | 10.000,00         |
|            | <b>Sub-Total</b>   | <b>396.000,00</b> |
|            | <b>IVA 12%</b>   | <b>47.520,00</b>  |
|            | <b>Total</b>   | <b>443.520,00</b> |

Fuente: Moreno (2016).

Fase 6: CONSTRUCCIÓN & INTEGRACIÓN: esta fase consintió en la integración de la interfaz de usuario-servidor, el diseño de los componentes de proceso y de negocio, a través de la codificación usando los lenguaje de programación PHP, JAVA SCRIPT,

AJAX y HTML5 en conjunto de la herramienta para el diseño web, llamada Bootstrap, la cual proporciono un conjunto de hojas de estilo CSS para los componentes de HTML. También, ofrece compatibilidad entre los navegadores y dispositivos móviles, otorgando una uniformidad del sistema.

Por otra parte, la gestión de base de datos fue phpMyAdmin, herramienta escrita en PHP con la intención de manejador de MySQL, esta permitirá registrar los elementos necesario para gestionar la promoción de eventos científicos sin importar el lugar y espacio de una forma rápida, sencilla y eficaz, garantizando a todas la universidades venezolanas, tener un solo espacios para la promoción de sus eventos.

Fase 7: PRUEBA DE LA APLICACIÓN: esta fase permitió realizar las pruebas a la aplicación web, a través de un servidor local XAMPP ubicado en una computador personal y en un hosting publico, el cual fue usado en un periodo de quince (15) días, donde se hizo registro de datos como administrador y usuario por universidad, donde inicialmente debe estar cargada información tal como: país, estado, ciudad, tipo de evento, modalidad, área y facultad, con el propósito de que el usuario por universidad pudiera registrarse, y ser validado por el administrador, para posteriormente poder hacer registro del evento y hacer la publicación del mismo.

Verificando que los datos cargado se retornaron y visualizaron correctamente en la aplicación web, garantizando que los usuarios finales pudieran visualizar y buscar los diferentes eventos científicos por universidad, estado, ciudad, nombre, fecha, área científica o tipo de evento, de una forma sencilla y rápida.

Fase 8: ENTREGA DE LA APLICACIÓN: para finalizar la aplicación web, se donará a xxxxxx con el fin de que todas las universidades venezolanas pueda hacer promoción de sus eventos científicos de una forma fácil, sencilla y eficaz, en un solo lugar y espacio, con el propósito de qué los usuarios, investigadores e innovadores puedan informase de los eventos a realizarse en un solo lugar, con solo hacer uso del internet.

## **DISCUSIÓN**

Para esta investigación, Moreno (2014), permitió recolectar la información necesaria para el diseño de la aplicación web, en cuatro (4) universidades del Zulia, tales como:

UJGH, URBE, UNEFA y LUZ como muestra y en unión con los expertos en el área de desarrollo web, el cual se obtuvo como resultado nivel de confiabilidad de 0,93 y una magnitud muy alta, con la aplicación de una encuesta tipo dicotómica SI-NO, con once (11) Ítems, el cual permitió selección la herramientas necesarias para el desarrollo del diseño y los criterios necesarios para la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades Venezolanas.

## CONCLUSIONES

Esta investigación consintió en crear una aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades Venezolanas, bajo los lenguajes de programación PHP, JAVA SCRIPT, AJAX y HTML5, y con manejador de base de datos MySQL, el cual se llevó a codificar cumpliendo con las etapas de desarrollo de método WATCH de Motilva (2007), con ocho (8) fases, estableciendo los diagramas de componentes y la estructura lógica y física de la aplicación web, como también los modelos del producto, proceso y desarrollo, los cuales permitirán controlar y gestionar los eventos científicos de todas las universidades venezolanas, sin importa el lugar y espacio para la promoción de los eventos científicos a nivel nacional de una forma rápida, sencilla y eficaz, a través de la internet en diferentes dispositivos electrónicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Caivano, R. y. (06 de 10 de 2009). *Aplicaciones Web 2.0. Google Docs. 1a ed.* Recuperado el 17 de 08 de 2016, de Google libros: <https://books.google.co.ve/books?id=v6ioPA-CJJEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Chávez, N. (2001). *Introducción a la Investigación Educativa. Tercera Edición.* Maracaibo - Venezuela: Taller de Artes Gráficas, S.A.

Finol, M., y Camacho, H. (2006). *El Proceso de Investigación Científica.* Maracaibo – Venezuela: EDILUZ.

Hernández, R., Fernández, C. y Bstista P. (2006). *Metodología de Investigación Científica cuantitativa.* Mexico: Prentice Hall.

Montilva, J. (2007). *Desarrollo de Sistemas de Información. 3era Edición*. Merida-Venezuela: ULA – CEISOFT.

Moreno, K. (2014). Diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción eventos científicos. *VI Jornadas Científicas Nacionales "Dr. José Gregorio Hernández"* , 22.

Prato, L. (28 de 04 de 2010). *Web 2.0. Redes Sociales. 1a ed.* . Recuperado el 17 de 08 de 2016, de Gooogle Libros: <https://books.google.co.ve/books?id=iqdulye2vWEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Rodríguez, Y., y Pineda, M. (2003). *La Experiencia de Investigar*. Venezuela: Fondo Editorial Predios.

UCV, C. (2016). *Universidad Central de Venezuela*. Recuperado el 23 de 08 de 2016, de Eventos Científicos: <http://cdch-ucv.net/wp-content/uploads/2010/10/NormasEventosCientificos301009.pdf>

**IX JORNADAS CIENTÍFICAS  
NACIONALES DR. JOSÉ  
GREGORIO HERNÁNDEZ**

**Mesa 2.  
ÁREA DE  
TECNOLOGÍA  
GESTIÓN  
TECNOLÓGICA**

# FUNCIONES DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL MUNICIPIO MARACAIBO

Reynier Ramírez \* Edwing Rodríguez \*\* Yudy Cardona \*\*\*

9JJGH-10

## Resumen

La investigación tuvo como propósito caracterizar las funciones de la gestión tecnológica en las universidades privadas del municipio Maracaibo. El tipo de Investigación fue descriptiva, de campo y transaccional, mediante un estudio de caso no experimental. La población estuvo constituida por las universidades privadas en el municipio Maracaibo, conformada por nueve unidades informantes integradas por Jefes de servicios web, redes, servidores, etc. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario. Tras la interpretación de los datos se evidenció que existe una gestión tecnológica eficiente en algunas de las universidades privadas, sin embargo, es afectada por los efectos del control cambiario al momento de adquirirlas, al igual que al mantenerla y cumplir con los compromisos de pago con los proveedores.

**Palabras clave:** gestión tecnológica, funciones de la gestión tecnológica, universidades privadas.

## TECHNOLOGY MANAGEMENT IN THE MUNICIPALITY MARACAIBO PRIVATE UNIVERSITIES

### Abstract

The research purpose was to characterize the functions of technological management in the private universities in the municipality Maracaibo. The research was descriptive, field and transactional, using a non-experimental case study. The population was made up of the private universities in the municipality Maracaibo, comprised of nine respondents, comprising heads of networks, servers, web services, etc. A questionnaire was applied to the data collection. After the interpretation of the data is evidence that there is an efficient technology management in some of the private universities, however, is affected by the effects of the foreign exchange control to when buying them, just to keep it and fulfill the payment commitments with suppliers.

**Key words:** technology management, technology management, private universities.

\* Postdoctor en Gerencia en las Organizaciones (URBE, 2015). Doctor en Ciencias de la Educación (URBE, 2013). Magíster Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos (URBE, 2007). Licenciado en Comunicación Social, Mención Publicidad y RR.PP. (URBE, 2004). Docente Investigador, tiempo completo en la Universidad de la Costa, Barranquilla - Atlántico, Colombia. Miembro del CNP: 20478 – Zulia. Miembro del Grupo de Investigación: Administración Social (GRIAS) de la Universidad de la Costa-COLCIENCIAS. Director Administrativo de la Fundación Villa Bernarda (FUNDAVIBE), Maracaibo-Zulia, Venezuela. Consultor de Servicios Gerenciales y Conferencista Internacional. Correo institucional: rramirez13@cuc.edu.co ORCI ID: <http://orcid.org/0000-0002-5073-5158>. Correo personal: reynieri.ramirez@gmail.com

\*\* Magister Scientiarum en gerencia empresarial, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE, 2015). Programa en Educación Avanzada, Docencia para la Educación Universitaria, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE, 2013). Licenciado en Contaduría Pública la universidad del Zulia (LUZ, 2009). Técnico Superior en Relaciones Industriales. (CUNIBE, 2002). Asesor Financiero y Representante Legal de la Sociedad por acciones Simples Construcciones YRC, Barranquilla – Atlántico, Colombia. Coordinador Docente, (URBE, 2002-2016). Miembro activo del colegio de Contadores Públicos del Estado Zulia. Correo personal: edwingjose@gmail.com

\*\*\*Especialista en psicoterapia infantil (Universidad de la Costa, 2017). Psicóloga (Universidad de la Costa, 2016) Colegiada del Colegio Colombiano de Psicología COLPSIC. Correo institucional: ycardona3@cuc.edu.co. Correo personal: yudycardonaj@gmail.com

## Introducción

La investigación tuvo como propósito caracterizar las funciones de la gestión tecnológica como factor clave de éxito en las universidades privadas del municipio Maracaibo, se observa que a lo largo del siglo XXI las organizaciones han ido evolucionando al igual que la tecnología lo ha hecho, las funciones en la gestión tecnológica comprenden conceptos, técnicas y métodos muy específicos, mediante los cuales se establecen permanentemente propósitos, misiones y objetivos de naturaleza tecnológica, se evalúa continuamente su validez, se crean oportunidades propicias a su logro, se detectan problemas para darles solución oportuna. (Sollero, 2008).

Asimismo, la gestión tecnológica implica optimizar la integración de recursos disponibles y su desarrollo, además del manejo de instrumentos, incentivos y medidas regulatorias gubernamentales que coadyuvan a la ejecución de proyectos tecnológicos. El Management of Technology Institute de Hamilton, Canadá, menciona como funciones críticas de la gestión tecnológica las siguientes: integración a la tecnología dentro de los objetivos globales de la organización, incorporación rápida de nuevas tecnologías para la producción de bienes y servicios, concepción, negociación, contratación y supervisión de la transferencia de tecnología de las unidades de investigación a las de producción, administración de proyectos interdisciplinarios o inter-organizacionales, acortar el ciclo de la innovación tecnológica, participar en actividades de comercialización, dar solución a los problemas que plantean, hacer estudios prospectivos sobre la evolución de las tecnologías, definir la posición de la organización respecto a las tendencias tecnológicas, superar los problemas de comunicación entre gerencia, función de investigación y desarrollo, integrar personal creativo e innovador, manejar centros y equipos.

De las líneas anteriores se desprende el hecho que el personal que realiza la gestión de tecnología tiene ante sí una tarea bastante compleja, sólo le podrá hacer frente si posee ciertas características y habilidades. Por un lado, el administrador de tecnología, sin ser un especialista, debe ser capaz de mantener diálogo sobre las características técnicas de mercado del proyecto y con base en ellas, tomar una decisión. Debe ser competente en lo técnico, por ello, es deseable que tenga formación profesional en alguna de las ramas de la ingeniería. Además, debe tener conciencia de

los costos e inversiones necesarias para la ejecución de un proyecto completo, por lo que debe manejar adecuadamente variables económico-financieras. Por otro lado, debe mostrar habilidad en el manejo y orientación del trabajo de otros, para integrar grupos y explotar su alta competencia en las relaciones interpersonales con el fin de resolver conflictos y "construir escenarios", donde confluyan capacidades de los diversos agentes que pueden contribuir al proceso innovador.

En ese sentido, la gestión tecnológica se ha presentado en el ambiente organizacional, como una herramienta cargada de teorías y prácticas, lo cual permite, a los gerentes de empresas, desplegar una serie de estrategias congruentes con sus planes de negocios. Todo esto se ve reflejado en los planes, políticas y estrategias tecnológicas para la adquisición, uso y creación de tecnología que exige las condiciones cambiantes del mercado. Es evidente que si, en la cultura empresarial fomenta y crea una mentalidad innovadora enfocada hacia el aprendizaje permanente, derivará en crecimiento de la competitividad, a largo plazo.

Por otro lado, Hidalgo, León & Pavon (2005. p.244), afirman que el enfoque adaptado normalmente es el de considerar un proceso de transferencia de la tecnología como un tipo especial de proyecto, con objetivos, medios, fases de desarrollo, innovación y resultados perseguidos. Esta visión permitirá establecer también la función de la gestión asociada, planificar su desarrollo, asignar recursos realizando una gestión orientada a riesgos como de si de cualquier proyecto se tratase.

En ese sentido, el mismo autor considera que las empresas que no son capaces de innovar su tecnología no tienen muchas posibilidades de éxito. Incluso las empresas más grandes y mejor dotadas no son inmunes a esta situación, como pone de manifiesto que en la actualidad solo quedan activas las que garanticen esos cambios. En la gestión actualmente las organizaciones deben ejecutar sus decisiones en forma eficaz y eficiente para responder al ritmo con el cual las tecnologías entran al mercado, enfrentar los desafíos de los agentes de cambio, teniendo en cuenta que la tecnología es el motor impulsor globalizado presente, desde la elaboración de un bien o servicio, hasta la generación permanente de ventaja competitiva.

Con ese propósito, las funciones de la gestión tecnológica deben comenzar con la realización del inventario tecnológico a través de recopilaciones, que amplía el



conocimiento acerca de lo que acontece en el mundo en materia tecnológica. Para alcanzar este objetivo, las empresas deben hacer investigaciones externas aplicando herramientas de investigación como lo son: el análisis de mercado, el benchmarking, los cuales son propuestos por Baena, Botero y Suarez (2005). Asimismo, desde el punto de vista interno, se habla de hacer auditorías para garantizar que no falte nada, que todo esté presente y de una forma correcta; lo cual permite conocer el nivel tecnológico con el cual se está trabajando.

En cuanto al sector objeto de estudio, la gestión tecnología se ve afectada en un mercado demandante de divisas para el mantenimiento de las plataformas tecnológicas, en la adquisición de tecnología, la transferencia, la innovación, las actividades de investigación y desarrollo, así como también la negociación de las tecnologías y la capacitación del capital humano, se ha lidiado durante estos años con un control cambiario y un marco regulatorio, que impone normas lo que genera incumplimientos a los compromisos con los proveedores internacionales, para ofrecer servicios de alta calidad al cliente.

En ese sentido el estado, mediante diferentes medidas, ha decidido proteger con divisas preferenciales algunos rubros de los sectores que hacen vida en el país, excluyendo a las universidades privadas dentro de esa prioridad viéndose afectada la tecnología como parte del crecimiento sostenido, afectando también la gestión en la toma de decisiones. El sector universitario está teniendo dificultades financieras para dar respuesta al crecimiento sostenido en la mejora del servicio mediante una gestión tecnológica garante en ayudar a los requerimientos del universo pertinente.

Por otro lado, las crecientes amenazas a las universidades privadas están concentradas en un fuerte marco regulatorio, obstaculizando a los proveedores locales discrecionales en la aplicación de los criterios, normativas, crisis financieras, inflación, devaluación acelerada con una fuerte caída del poder adquisitivo de brindar servicios con garantías enmarcadas en la propiedad privada. De continuar la situación descrita anteriormente el sector se verá limitado drásticamente en la libre elección de adquirir, innovar, transferir y administrar su tecnología, en el mediano plazo, lo que aumentaría la posibilidad de no crecer y por ende esto permitiría la obsolescencia de los procesos y mermaría la buena calidad de los servicios al cliente potencial participe del crecimiento.

Las causas de estos fenómenos se ven afectadas por los factores políticos económicos, que a su vez produce una fuerte devaluación de la moneda circulante, que a la postre se traduce en una fuerte inflación y por ende esto trae consigo restricción a la hora de adquirir divisas. Así mismo aunado a estas causas, la consecuencia es eminente, como por ejemplo obsolescencia de la tecnología, así como la baja calidad de los servicios, descenso en la competitividad, entre otras.

Con referencia a lo anterior, se tiene que existen una serie de debilidades en los procesos de la gestión, innovación, adquisición tecnológica, negociación de la tecnología y transferencia de la misma. En consecuencia, partiendo de los fenómenos políticos económicos existe una escasa orientación hacia la promoción mediante la estimulación del desarrollo de las capacidades técnicas locales en el sector universitario para alcanzar un desarrollo sostenido en las diferentes áreas de servicio, comercialización, diseño de equipos, estructuras, sistemas de apoyo y por ende el manejo del personal, financiero de la organización.

Es por esto, que en las universidades la calidad debe ser la capacidad de transformación y cambio permanente para alcanzar el mayor grado de eficiencia con los recursos disponibles, la calidad es, en el escenario actual, una buena alternativa para afrontar los cambios profundos que se presentan y está asociada a la excelencia. Es un referente importante y motor para impulsar los procesos de reformas e innovaciones de las universidades privadas del municipio Maracaibo.

Los planteamientos expuestos, no escapan a la realidad de las universidades del municipio Maracaibo, en las cuales, al parecer, la gestión tecnológica apenas alcanza un estado inicial. Esta apreciación fue observada a través de entrevistas previas realizadas por el investigador quien está inmerso en este ámbito laboral.

## Desarrollo

### **Funciones de la gestión tecnológica en las universidades privadas**

La gestión tecnológica ayuda a las universidades, a prepararse para el futuro, reduciendo sus riesgos comerciales, las incertidumbres del negocio a base de incrementar su flexibilidad, comprensión de la evolución de los productos o servicios

del mismo. La Gestión de la Tecnología en la verificación de la calidad de servicio, facilita en general, una mejora en la calidad de la Gestión empresarial medioambiental, al tiempo que propicia la búsqueda o diversificación de nuevos productos con servicios, fuerzas del mercado, por las limitaciones económicas en los medios ambientales, así como por las posibilidades financieras y reales de inversión.

Según Castellano (2007), las funciones de la gestión tecnológica están asociadas a los conocimientos y prácticas de procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de la tecnología. Para esto es necesario contar con métodos sistemáticos para la aplicación de los conocimientos, en la producción de bienes y servicios, donde intervienen la ingeniería, las ciencias y las disciplinas del área de gestión, planeando, desarrollando e implementando capacidades tecnológicas en el diseño y logro de los objetivos estratégicos y operacionales de las empresas. Por otro lado, las funciones de la gestión tecnológica, tal como lo plantea Huidobro (2006), se basan en la práctica soportada en el conocimiento procedente del análisis y la interpretación de las observaciones del comportamiento del desarrollo tecnológico, por tal motivo, se presentan como funciones prioritarias.

Por su parte Solleiro (2008), comprende conceptos, técnicas, métodos muy específicos, mediante los cuales se establecen permanentemente propósitos, misiones y objetivos de naturaleza tecnológica, se evalúa continuamente su validez, se perciben y se crean las oportunidades propicias a su logro, se detectan que además prevén problemas para darle forma y solución oportuna. Así mismo, la gestión tecnológica implica optimizar la integración y la contribución de los recursos disponibles y su continuo desarrollo, además del manejo de los instrumentos, incentivos y medidas regulatorias gubernamentales que coadyuvan a la ejecución de proyectos tecnológicos. Tomando en cuenta lo establecido por los autores anteriormente citados, se obtiene que las funciones en la gestión tecnológica, están asociadas a los conocimientos y prácticas soportadas en la evaluación continua, que pronostican problemas para darle solución oportuna a la gestión tecnológica.

*Inventariar la tecnología*, una de las funciones de la gestión tecnológica consiste en inventariar la tecnología, que según Huidobro (2006), se dirige a recopilar las tecnologías disponibles y aprovechables a nivel mundial. Esto requiere del

conocimiento de las tecnologías utilizadas por la empresa, constituyendo su patrimonio tecnológico. Así, las organizaciones deben estar en una permanente actualización con relación a las distintas tecnologías que han salido a nivel mundial, y que pueden sustituir las que poseen a fin de maximizar la operatividad.

Asimismo, Esteile (2008), comenta que la fase de inventariar la tecnología está relacionada con el avance que a nivel mundial se haya alcanzado, incluso es necesario considerar la evolución de la sociedad como elemento fundamental para el desarrollo de las organizaciones, pues de las necesidades del global social, dependen las estrategias que los directivos deben establecerse, y sobre esta base, planificar el tipo de tecnología necesaria para poder cumplir con esa exigencia. Sobre esta base, se plantea la recopilación de tecnologías tanto externas como internas.

*Negociación de la tecnología*, las organizaciones deben tener un objetivo para poder llegar a la negociación, así, sus directivos se convierten en negociadores competentes reconocidos por el hecho de que saben fijarse objetivos realistas, lo cuales se convierten en resultados favorables para la organización. Al respecto, Perrotin (2005), explica que se distinguen dos tipos de objetivos, los de compra y los de apertura de un mercado, cada uno de ellos tiene un aporte específico dentro del proceso de gestión tecnológica.

Cuando se trata de una negociación para la compra de un producto o tecnología, los objetivos se refieren al precio, a la calidad y al transporte; al servicio del proveedor, a sus plazos de entrega y a todo tipo de parámetros, cuando el objetivo de la negociación es la apertura de un mercado, los objetivos se dirigen a la búsqueda y la calificación de nuevos proveedores, los cuales deben cumplir con los requerimientos del cliente.

En ese orden de ideas, Velásquez y Medellín (2005), plantean que la negociación se realiza con los dos o tres proveedores que ofrecen la mejor tecnología y el mejor precio. En este caso, afirman los autores que, si se va a comprar un equipo o una maquinaria, se asignan los recursos y se lleva a cabo la compra, pero si se trata de licenciar una propiedad intelectual, se debe llegar a un acuerdo con quienes lo ofrecen sobre las condiciones de la transferencia de tecnología.

Por otro lado, celebrar negociaciones para llegar a un texto final que sea aceptable por cada una de las partes involucradas, otorgándole todos los derechos y las obligaciones apropiadas. Una vez que las partes se han puesto de acuerdo en cuanto a una propuesta de contrato específica, se procede a su revisión, verificación de la negociación en términos de contenidos y el alcance específico, a la modificación o precisión de cláusulas o declaraciones que se hayan explicado, y a la validación del documento para asegurar su veracidad y confiabilidad.

De esa manera, la negociación de tecnología, se orienta al desarrollo de transacciones que dan origen a la transferencia de conocimientos necesarios para una gestión eficaz. Por esta razón, Escorsa y Valls (2003), indican que se trata de un proceso mediante el cual se busca el contrato, el acuerdo de voluntades entre las partes y los contratos de objeto tecnológico. Así, el acuerdo buscado es el que se refiere a la forma en que una de las partes va a suministrar conocimientos tecnológicos a la otra, y la otra va a retribuir esta prestación. Asimismo, Echarris y Pendás (2006), explica que la negociación para la transferencia tecnológica debe estar constituida por varias fases, en las cuales, las partes interesadas puedan ponerse en contacto y en la medida en que la negociación prospere, la transferencia va teniendo mayor fuerza.

*Adquisición de la tecnología*, de acuerdo con Ávalos (2009), el proceso de la adquisición de tecnología tiene un papel fundamental en la gestión tecnológica, debido a que su propósito se dirige hacia la consecución de una estrategia de compra de tecnología realizando un gran empeño por alcanzar una verdadera transferencia tecnológica. Toda esta intensión orienta la gestión a adquirir las capacidades tecnológicas que faciliten el uso adecuado de la tecnología adquirida; así como también la posibilidad de adaptarla y mejorarla, a las condiciones propias de cada organización.

Castellanos (2007) menciona que su función es comparar las alternativas de adquisición externa o generación interna de tecnologías que se precisen para el desarrollo de los objetivos y metas fijadas. Además, establece posibles fuentes de financiación; análisis de costos; viabilidad de las adquisiciones necesarias para realizar el cambio técnico que se haya programado, evaluando las alternativas disponibles.

Por su parte Robledo (2010), menciona que la adquisición de tecnología, es un proceso que incluye la compra de tecnología incorporada y desincorporada, el

desarrollo conjunto y la contratación de proyectos de I+D+I, evalúa alternativas de adquisición de tecnología para proyectos que establece los términos de la negociación; define los contratos de adquisición. Se articula con la oficina jurídica, de forma que se consideren adecuadamente las posibilidades y restricciones normativas en materia de propiedad intelectual en los contratos de adquisición de tecnología.

*Transferencia de la tecnología*, para Echarri y Pendas (2008), la transferencia de tecnología es un proceso mediante el cual se identifican, categorizan y caracterizan las necesidades y demandas tecnológicas de los productores de un sector determinado y se formulan soluciones. Mediante la planeación estratégica, la estructura organizacional y la innovación, se busca satisfacer necesidades a nivel interno para optimizar resultados a nivel externo.

La tecnología o conocimiento, es un valioso activo desde el punto de vista socioeconómico que puede incluir tanto medios técnicos como conocimiento asociado, desde un proveedor (universidad, organismo de investigación, centro tecnológico, empresa), que comercializa la tecnología, hacia un receptor (generalmente empresa), que adquiere la tecnología, a cambio de una contraprestación habitualmente económica.

Tradicionalmente en el entorno profesional de los organismos públicos de investigación, el concepto de transferencia de tecnología se ha referido a la administración de la propiedad industrial e intelectual creada por dichas entidades (identificación, protección, explotación y defensa de los derechos de propiedad). Así mismo este concepto está evolucionando hacia el de transferencia de conocimiento, al englobar más dimensiones de transferencia, además de la tecnológica, como por ejemplo la personal, social o cultural; más objetos de transferencia, además de los que necesitan de una adecuada protección de propiedad industrial e intelectual, como por ejemplo el saber hacer personal o las publicaciones; más mecanismos de transferencia, además de las licencias, contratos de investigación o creación de empresas, como por ejemplo la formación o movilidad de personal, (European Commission, 2009).

Según Miranda (2006), la transferencia tecnológica es el mecanismo para lograr que la tecnología sea rápidamente incorporada al mercado de productos y servicios considerando las altas tasas de innovación tecnológica y de incremento de la competitividad, una tecnología que se demore mucho en ser incorporada al mercado

corre un alto riesgo de perder rápidamente las oportunidades de penetrarlo. En un proceso de transferencia tecnológica participan varios actores como una manera de simplificar los procesos.

Para Castellanos (2007), la transferencia de tecnología, en las economías en desarrollo, donde no existe la capacidad ni tradición suficientes para la generación endógena de tecnología, se ven en la obligación de importar la gran mayoría de los bienes de capital de trabajo a elevados costos, lo cual, genera dependencia tecnológica y comercial. Empero, la transferencia de tecnología puede llegar a ser la principal alternativa para evitar el rezago ante los continuos cambios y los nuevos avances en este campo e iniciar un aprendizaje local. En este contexto, el sistema productivo debe prepararse para ser, más que consumidor de tecnología, un generador de capacidad de localizar, analizar y evaluar las tecnologías ya existentes y disponibles, con el fin de llevar a cabo procesos adecuados de negociación, asimilación y apropiación que conduzcan a la adquisición de paquetes pertinentes a sus necesidades específicas.

### *Método*

El objetivo de las investigaciones descriptivas es principalmente detallar situaciones. Es decir, cómo se manifiesta determinado fenómeno, mediante sus propiedades, características o aspectos, sometido a un análisis. De igual forma, Sabino (2006) reseña que las investigaciones descriptivas plantean conocer grupos iguales o semejantes de fenómenos, utilizando juicios sistemáticos que permiten colocar de manifiesto su comportamiento, descifrando los hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

Dada sus características, esta investigación se considera de tipo descriptiva, ya que busca detallar los procesos de la gestión tecnológica como factor clave de éxito en las universidades privadas, para luego comparar con las bases teóricas, emitir recomendaciones y sugerencias en caso que ameriten. El diseño es un método específico que permite a la investigación adaptarse a sus particularidades, indicando las técnicas utilizadas para recolectar y analizar datos. Tiene un diseño no experimental, la cual según Hernández Fernández y Baptista (2006), refiere a aquellas donde se observan situaciones, fenómenos y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos.

Dentro de esta categoría investigativa, el estudio se ubicó en un diseño transeccional, ya que los datos se recolectarán en un momento y tiempo único. Gómez (2006), establece que el diseño transeccional recolecta datos en un momento dado, tiempo único, su objetivo es describir las variables y analizar su incidencia o correlación en un momento específico. Por otra parte, Sabino (2006), indica que las investigaciones de campo, los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad. Ello permite el conocimiento más a fondo del problema por parte de los investigadores. Por tal motivo, los datos se recogen directamente de la realidad, garantizando las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos.

Dentro de esta categoría, no experimental la investigación se considera con un diseño transeccional, los datos se recolectaron en un momento y tiempo. Asimismo, se considera de campo puesto que se recogieron los datos directamente de la realidad, obteniendo de fuente fidedigna la situación problema. Según Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006), la población o universo es el conjunto de individuos que tienen propiedades similares. La población estuvo compuesta por (4) universidades privadas, ubicadas en el municipio Maracaibo. Las unidades informantes se caracterizan por ser profesionales categorizados como gerentes de informática, siendo estos, nueve (9) personas, (Ver tabla 1).

Tabla 1

**Población de las universidades privadas**

| N° | Universidades Privadas               | Unidades de análisis |
|----|--------------------------------------|----------------------|
| 1  | Universidad Rafael Beloso Chacín.    | 4                    |
| 2  | Universidad Rafael Urdaneta.         | 2                    |
| 3  | Universidad José Gregorio Hernández. | 2                    |
| 4  | Universidad Cecilio Acosta.          | 1                    |
|    | Total                                | 9                    |

Fuente: elaboración propia (2017).



Méndez (2008) relata que las técnicas son los medios para recolectar la información, oral o escrita, que recopila directamente el investigador a través de relatos, escritos u otros, transmitidos por los participantes en un acontecimiento, generalmente puede estar compuesta por encuestas cuestionarios, entrevistas, sondeos entre otras. Al respecto, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos ya que conecta al investigador con la realidad como instrumento el cuestionario que según lo expresado por Hernández. Fernández y Baptista (2006) es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El instrumento que se utilizó, se estructuró con la escala tipo Lickert, con cinco (5) alternativas de respuestas, conformado por seis (6) ítems. Las selecciones de escala múltiple son: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Una vez elaborado el instrumento, el mismo se somete a un estudio técnico para medir su validez y confiabilidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), definen la validez como el grado en el que un instrumento en verdad, mide la variable que se busca medir. Para este estudio, la validez del cuestionario, estuvo a cargo de diez (10) expertos en el área de operaciones los cuales evaluaron la redacción, objetividad, relación de los objetivos objeto de estudio con el instrumento, variables, dimensiones e indicaciones.

De acuerdo con Hernández Fernández y Bastidas (2006), para medir la confiabilidad se utiliza un coeficiente que comprende un rango de cero a uno, cuando el coeficiente está más cercano a uno el instrumento es más confiable, si por el contrario este se acercó más a cero el instrumento es menos confiable. Por esta razón se determinó la confiabilidad calculando un coeficiente de medición mediante la aplicación de la fórmula Alpha Cronbach obteniendo un rtt: 0.80 de resultado, siendo este altamente confiable, para ser aplicado.

Tamayo y Tamayo (2006), indica que el análisis de resultados es el convertir los fenómenos observados en datos científicos, y a partir de ellos se puedan obtener conclusiones válidas. Para la realización de este estudio, se realizará la tabulación de los datos con una matriz de doble entrada en la cual en el eje X se representan los ítems y en el eje Y están representados los sujetos, esto a fin de alcanzar con mayor facilidad los porcentajes y de esta manera obtener los resultados de forma inmediata. Una vez

realizada, será aplicada la estadística descriptiva, mediante el análisis frecuencial y porcentual, de acuerdo a los valores promedios del baremo. Luego de obtener la validez y confiabilidad del instrumento, se procedió a su aplicación y procesamiento de la información obtenida.

### **Resultados**

Tabla 2

#### **Funciones de la gestión tecnología**

| <b>Indicadores</b>              | <b>Alternativas</b>                |       |                     |       |                       |       |                        |       |              |             |
|---------------------------------|------------------------------------|-------|---------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------|--------------|-------------|
|                                 | <b>Siempre</b>                     |       | <b>Casi Siempre</b> |       | <b>Algunas Veces</b>  |       | <b>Casi Nunca</b>      |       | <b>Nunca</b> |             |
|                                 | Fa                                 | Fr    | Fa                  | Fr    | Fa                    | Fr    | Fa                     | Fr    | Fa           | Fr          |
| Inventariar las tecnologías.    | 1                                  | 7.41  | 1                   | 7.41  | 6                     | 62.96 | 2                      | 18.52 | 0            | 3.7         |
| Negociación de la tecnología.   | 0                                  | 0     | 1                   | 14.81 | 5                     | 55.56 | 2                      | 22.22 | 1            | 7.4         |
| Adquisición de la tecnología.   | 2                                  | 22.22 | 1                   | 11.11 | 5                     | 55.56 | 0                      | 0     | 1            | 11.11       |
| Transferencia de la tecnología. | 1                                  | 14.81 | 2                   | 18.52 | 3                     | 37.04 | 2                      | 25.93 | 1            | 3.7         |
| <b>Tendencias Promedio</b>      | 11.11                              |       | 12.96               |       | 52.78                 |       | 16.66                  |       | 6.48         |             |
|                                 | <b>Tendencias Positivas 24.07%</b> |       |                     |       | <b>Neutral 52.78%</b> |       | <b>Negativa 23.15%</b> |       |              |             |
| <b>Media</b>                    |                                    |       |                     |       |                       |       |                        |       |              | <b>3.14</b> |

Fuente: elaboración propia (2017).

Luego de haber analizado cada uno de los indicadores se puede notar que las respuestas en cuanto a la dimensión funciones de la gestión tecnológica como factor clave de éxito en las universidades privadas del municipio Maracaibo, se ubicó en el porcentaje más alto, el 52.78 %, con una tendencia neutral de la opción de respuesta algunas veces, que la función está asociada a los conocimientos y prácticas soportadas en la evaluación continua, previendo problemas para dar solución oportuna a la gestión tecnológica, un 24.07 opina que siempre y casi siempre, y un 23.15 % casi nunca y nunca se dan estas funciones, con una media de 3.14, lo cual se ubica en un nivel de mediano cumplimiento en el baremo establecido anteriormente para esta investigación.

## Conclusiones

Las TIC hoy en día adquieren importancia para el desarrollo de las organizaciones universitarias, sometida a continuos cambios tecnológicos que afectan la productividad empresarial. Inventariar, negociar, adquirir y transferir tecnologías, requiere atención para alcanzar adecuados resultados en los procesos tanto administrativos como operativos, esto con la intención de evaluar el potencial tecnológico de la gestión llevada a cabo en las universidades señaladas, por lo tanto, deben incorporarse acciones que mejoren el resultado de las mencionadas actividades y con ello la gestión tecnológica les permitirá a las instituciones ser competitivas, no anticiparse o estar al día con los cambios, innovando en productos y procesos para alcanzar un mayor aprovechamiento del esfuerzo realizado.

Tanto la ventaja competitiva, como los cambios generados en las bases de competencia profesional y la apertura a la innovación tecnológica, se prevé el impacto de la utilización o no de nuevas tecnologías disponibles, y en ocasiones se sugieren procedimientos innovadores para desarrollar capacidades gerenciales para la adecuación y adaptación de tecnologías innovadoras, dirigidas hacia la atención del cliente mostrando ventajas sobre los competidores. Esto determina la necesidad de superar cualquier ventaja demostrada por el mercado.

Por tal motivo se recomienda desarrollar actividades de gestión del conocimiento, dirigido a todo el personal de las instituciones privadas del sector universitario, con el propósito de incrementar las habilidades y destrezas en las funciones de la gestión tecnológica buscando inventariar, negociar, adquirir la tecnología y transferirla, todo lo relacionado con las tecnologías existentes y a partir de allí, planificar la compra de nuevas tecnologías que apoyen los procesos internos.

Ante tales consideraciones, se proponen realizar trabajos conjuntos en materia de tecnologías de la información pertinentes a las instituciones objeto de estudio. Mejorar el sistema de formación y capacitación del personal en temas tecnológicos e involucrar mayor participación de proveedores beneficiando así migraciones, adaptaciones y asimilación de tecnología. Estimular el convencimiento de todos los niveles de dirección organizacional en cuanto a la importancia de la gestión tecnológica. Optimizar

y fortalecer una estructura de investigación y desarrollo para un continuo y sistemático progreso en esta materia tecnológica.

## Referencias Bibliográficas

- Ávalos, I. (2009). *Análisis de la Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología (LOCTI)*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.innovaven.org/quepasa/tecpo11.pdf> (Consulta: 12 -10-2010).
- Baena, Botero y Suarez. (2005). *Competitividad sistémica: Nuevo desafío a las empresas y a la política*. Revista de la cepal, Santiago de Chile
- Castellanos, Oscar. (2007). *Gestión tecnológica: de un enfoque tradicional a la inteligencia*. Editorial Publicaciones Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Colombia
- Echarris, Alberto y Pendás, Angel. (2006). *La transferencia de tecnología*. Aplicación práctica y jurídica”. Fundación Confemetal. Madrid. España.
- Escorsa, Pere y Valls, Jaume. (2003). *Tecnología e Innovación en la empresa*. Primera Edición. Editorial de la universidad Politécnica de Catalunya, Barcecelona España.
- Esteile, Diego. (2008). *El manejo de los Materiales e Inventario*. Gestión de la tecnología en la empresa”. Disponible en <http://diegoesteile.blogspot.es/>
- European Commission. (2009). *Metrics for Knowledge Transfer from Public Research Organisations in Europe*. Report from the European Commission’s Expert Group on Knowledge Transfer Metrics.
- Gómez, Marcelo. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial brujas. España
- González, J. (2011). *Manual de transferencia de tecnología y conocimiento, the transfer-Institute*. [www.thetransferinstitute.com/publicaciones](http://www.thetransferinstitute.com/publicaciones).
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hidalgo, León y Pavón. (2005). *La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones*. ediciones Pirámide, Madrid España.

- Huidobro, José. (2006). *La gestión tecnológica en las empresas*. Reportaje. Televisión Española. (TEV). España.
- Icart, Fuentelsaz y Pulpón. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Ediciones Universitaria Barcelona, España.
- Miranda, Juan. (2006). *Gestión de Proyectos: Identificación, formulación, evaluación financiera*. Editorial Guadalupe Ltda. Bogotá. Colombia.
- Perrotin, Roger. (2005). *Optimizando las compras. Las claves de una Negociación Eficaz*. Editorial Gestión 2000. Barcelona. España.
- Robledo, Jorge. (2010). *Introducción a la gestión tecnológica*. Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, facultad de minas, escuela de ingeniería de la organización, segunda edición.
- Sabino, Carlos. (2006). *Como hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos*. Editorial Panapo. Venezuela
- Solleiro, J. (2008). *Selección y Transferencia de Tecnología en Gestión Tecnológica: Conceptos y Prácticas*. Universidad Nacional Autónoma de México, ISBN: 978-970-722-763-7, 271-304 páginas
- Tamayo y Tamayo. (2006). *El proceso de la investigación científica*. cuarta edición. Editorial Limusa. México.
- Velásquez, Guillermo y Medellín, Enrique. (2005). *Manual de transferencia y adquisición de tecnologías sostenibles*. Editorial Cegesti. San José. Costa Rica.

# COOPERACIÓN TECNOLÓGICA COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS DE INNOVACIÓN

Luis Grabiél Cruz Martínez\* Francis Andrea Lugo Riera\*\*

## 9JJGH-13

### Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo caracterizar la cooperación tecnológica como estrategia competitiva para el establecimiento de alianzas innovadoras. Fue una investigación de tipo documental con diseño bibliográfico, la técnica de recolección de datos la observación documental, el instrumento de recolección de datos fue la lectura documental y la técnica de análisis documental. La referencia fueron los autores Chiavenato, García, Porter, Kotler y Armstrong, Sandra y De Bourg, Sánchez y Jiménez. La teoría se analizó para concluir que la cooperación tecnológica es una herramienta estratégica competitiva para el establecimiento de alianzas innovadoras a través de la ejecución de equipos de trabajo debidamente administrados. Se recomienda fomentar las cooperaciones para el desarrollo óptimo de modos de producción avanzados, sustentables y dinámicos.

**Palabras clave:** cooperación, innovación, tecnología

## TECHNOLOGICAL COOPERATION AS A COMPETITIVE STRATEGY FOR THE ESTABLISHMENT OF INNOVATIVE ALLIANCES

### Abstract

This research aimed to characterize technological cooperation as a competitive strategy for the establishment of innovative alliances. It was a documentary research with bibliographical design, as technique of data collection the documentary observation, the instrument of data collection was the documentary reading and the technique of information analysis was documentary. The reference authors were Chiavenato, García, Porter, Kotler and Armstrong, Sandra and De Bourg, Sánchez and Jiménez. The theory was analyzed to conclude that technological cooperation is a competitive strategic tool for the establishment of innovative alliances through the execution of properly managed work teams. It is recommended to promote the cooperation for the optimal development of advanced, sustainable and dynamic production modes.

**Key words:** cooperation, innovation, technology

\* Maestrante en el Programa de Telemática (URBE). Ing. Mecánico (LUZ). luisgrabiélcruz@gmail.com

\*\* Doctorante en el Programa de Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Ing. Mecánica (LUZ). francisandrealugo@gmail.com

## **Introducción**

En la actualidad, la globalización ha permitido el desarrollo industrial, creando redes implementadas en todos los ámbitos organizacionales, uno de ellos es el operativo, desde donde se planifican estrategias gerenciales encaminadas al logro de objetivos y para esto, busca todas las cooperaciones necesarias para su funcionamiento óptimo y el mantenimiento de la productividad y rentabilidad. Debido a la dinámica organizacional moderna la estrategia fundamental es la obtención de beneficios para todos los actores sociales involucrados con miras al fomento de sustentabilidad, por medio de planes de enlaces y ayudas bidireccionales. Influyen entonces, de forma determinante las relaciones establecidas a nivel interno y externo para crear una sinergia organizacional donde el intercambio efectivo sea característica propia de los modelos de producción y donde la tecnología juega un papel fundamental.

Con esto es posible reconocer que el progreso científico ha modernizado los intercambios generales en todas las actividades y recursos necesarios, lo que genera una perspectiva estratégica que desencadena la cada vez más común cooperación empresarial en todas las áreas estratégicas, creando mercados interconectados debido a la participación de diversos agentes económicos que determinan las estrategias a establecer para el mejoramiento e incremento de la producción en las industrias. Por lo tanto, dicha cooperación permite el mantenimiento de la productividad, facilitando el acceso a recursos productivos y mercados, donde la acción colectiva permite mayor poder de negociación frente a proveedores y clientes, la reducción de costos y riesgos, mejoras en la eficiencia, posicionamiento y competitividad empresarial que se traduce en ganancia operativa y financiera.

Uno de los ámbitos fundamentales de la cooperación empresarial está relacionado al intercambio tecnológico que beneficia a los actores involucrados y permite el progreso y avance necesario para crear agentes innovadores que resalten en el mercado por su originalidad y versatilidad, en respuesta a la dinámica mundial de cambio constante que permite crear nuevas maquinarias y sistemas operativos que controlen el movimiento empresarial en relación a las nuevas tecnologías creando elementos que interactúen de manera constante y regular para crear redes de intercambio visionario con miras a la innovación.

El presente artículo pretende caracterizar la cooperación empresarial en el área tecnológica como estrategia competitiva para el establecimiento de alianzas innovadoras a través de una revisión documental basada en la búsqueda bibliográfica relacionada al tema para catalogar sus características dentro de este proceso como agente organizacional de crecimiento sistemático operativo en lo referido a redes interconectadas de sistemas de tecnología y su influencia en el fortalecimiento de la innovación en la postmodernidad.

## **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1. COOPERACION EMPRESARIAL**

La cooperación empresarial es definida como el desarrollo de relaciones de intercambio productivo con el entorno para la obtención de beneficios mutuos desde el punto de vista organizacional, según los postulados de Chiavenato (2000), a partir de esto se generan muchos conceptos referidos a alianzas y asociaciones con miras a la ganancia de ventajas competitivas que se traducen en un valor agregado que distingue al bien o servicio ofertado, por lo cual la misma es una estrategia organizacional para el mantenimiento de productividad, competitividad y rentabilidad para la ganancia de mercado (García, 2006).

En otras definiciones se puede resaltar la realizada por Johnson y col. (2006, Citada por Sandra y De Bourg, 2014) donde esta se presenta como una estrategia de negocios para competir en los mercados. Esto sirve como base para establecer dicha cooperación como una alianza estratégica de carácter competitivo, ya que busca ganar la mayor cantidad de clientes posibles para así asegurar la permanencia en el mercado del producto, acceder a recursos, capacidades, habilidades y conocimientos; reducción de costos y riesgos; así como mejoras de la posición competitiva.

En lo referido a costos de producción, también es una estrategia de expansión de cada empresa cooperante en un mercado conocido e incluso con miras a la externalización, por lo que el objeto principal de toda esta actividad es la obtención de costos más bajos y la ampliación de segmentos y mercados; al aprovechar recursos en conjunto para alcanzar producciones óptimas y eficientes, que sean rentables y permitan



mantener la calidad y satisfacción del cliente con miras al fortalecimiento de la cuota de mercado a través de beneficios para todos los participantes

Sánchez y Jiménez (2010) la definen igualmente como una alianza de carácter estratégico para la obtención de ventajas competitivas y la disminución de riesgos empresariales, motivado por el acceso a recursos, ahorro en costos, obtención de aprendizaje y aumento de la eficiencia, para lograr satisfacer al cliente y posicionarse de manera competitiva. Por lo que, se puede decir en pocas palabras que es un enlace empresarial que sirve para beneficiar a los integrantes a través de intercambios productivos con el objeto de cumplir los objetivos de la mejor manera posible y los tiempos determinados.

Por lo que, la cooperación empresarial puede definirse como el enlace estratégico entre organizaciones con miras a la consecución de objetivos de forma conjunta, todo esto para obtener una ventaja competitiva frente a otros similares, además de simplificar costos y aumentar ganancias, compartir recursos, riesgos y expandir el área de operatividad.

## **1.2. COOPERACION TECNOLÓGICA**

La cooperación empresarial referida al área tecnológica es definida como un intercambio de tecnología potencial que contribuye al logro de objetivos empresariales competitivos, basados en investigación y desarrollo (I+D), e innovación tecnológica, Chiavenato (2000). Se puede resaltar también la definición de Johnson y col. (2006, Citada por Sandra y De Bourg, 2014) donde se presenta como un instrumento de apoyo para el logro del progreso de la humanidad con miras a las mejoras que facilitan la interacción entre los usuarios, logrando así el alcance de objetivos de manera optimizada a través de la implementación de las aplicaciones de los proyectos de investigación.

La Cámara de Comercio de España (2016), la define como una herramienta al servicio de las empresas donde se utilizan los avances más recientes de tecnologías con miras a la simplificación de actividades como estrategia competitiva frente al progreso

de la humanidad, donde la creación de software, sistemas y maquinarias desarrolladas con el uso de la innovación y redes permite facilitar los procesos.

Es por tanto, un acuerdo entre dos o más entidades independientes mediante el cual deciden unir o compartir parte de sus capacidades y/o recursos para la ejecución de actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i). La cooperación tecnológica entre empresas y/o centros de investigación puede comportar grandes beneficios globales en términos de transferencia de conocimiento, apertura a nuevos mercados, mayor facilidad de financiación externa del proyecto y, sobre todo, de reparto de recursos, esfuerzos y riesgos.

De hecho, las nuevas políticas de financiación y apoyo a la I+D+i apuestan claramente por la realización de proyectos de cooperación en esta área. Igualmente, la mayoría de las ayudas a nivel nacional anteriormente existentes para la realización estos proyectos por parte de empresas han desaparecido en su forma individual para transformarse en programas cooperativos donde resulta requisito indispensable la colaboración entre empresas y con organismos de investigación y/o centros tecnológicos.

De aquí, surge la necesidad de las organizaciones modernas de apostar al futuro para mantenerse a la vanguardia y generar proyectos de intercambio tecnológico donde exista una alianza multilateral que conlleve a la obtención de los mayores beneficios posibles para hacer frente a las exigencias de una sociedad cibernética que se hace cada vez más electrónica, mas demandante y sobretodo más globalizada.

### **1.3. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS**

Las estrategias empresariales son acciones que se establecen con el fin de lograr objetivos determinados a cierto plazo, Porter (2010) la define como la elección de los sectores en que va a competir la empresa y como lo va a hacer. Dentro de estas, las competitivas se definen por el mismo autor como aquellas usadas para lograr una ventaja competitiva dentro de un mercado.

Kotler y Armstrong (2012) las enuncian como las dedicadas a la creación de valor para el cliente identificando el producto, servicio y marca. Con esto se puede decir entonces, que las mencionadas estrategias son aquellas establecidas para alcanzar ventajas en el área competitiva al lograr posicionar sus productos a través de la diferenciación de los mismos en los mercados. Debido a esto, las mismas se perfilan como actividades importantes para el funcionamiento operativo y financiero de las organizaciones, por lo cual deben ser analizadas y establecidas de forma eficaz y eficiente.

Por ello, estas estrategias son definidas como las de mayor utilidad para posicionar y mantener un producto dentro del mercado ya que se encargan de darle ventaja adicional frente a otros productos en busca del fortalecimiento de la actividad en el mercado global al desarrollar una amplia fórmula que especifica la forma en que la empresa va a competir, objetivos, y las políticas y estrategias necesarias para alcanzarlos. Es entonces, combinación de metas a alcanzar y los medios para llegar a ellas.

Para Porter (2010), las cinco fuerzas competitivas son la amenaza de nuevos ingresos, la amenaza de sustitución, el poder de negociación de compradores, el poder de negociación de clientes y la rivalidad entre los competidores actuales. A partir de esto, se generan tres estrategias básicas como son las de liderazgo en costos, las de diferenciación y las de enfoque por segmento. Para ello se debe identificar la industria, el producto y el mercado realizando un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

La industria moderna por tanto, debe reducir costos para generar ventajas competitivas, aumentar la productividad y jugar con los márgenes de ganancias de acuerdo a las políticas de precios para mejorar sus procesos e ingresos. De igual forma, también se trabaja el área de calidad y satisfacción de las necesidades del cliente para mantener los consumidores y atraer nuevos, todo esto con el objeto de ser económicamente rentable en el tiempo.

Dichas estrategias se clasifican de diferente forma de acuerdo a cada autor, así por ejemplo, Las estrategias competitivas gerenciales son las estrategias diferenciación, liderazgo en costos y enfoque, según Porter (2010); las del líder, retador, seguidor y

especialista de acuerdo a Kotler y Armstrong (2012); y las exploradoras, defensivas, analizadoras y reactivas para Miles y Snow (1978, Citado por Monge 2010).

#### 1.4.- ALIANZAS DE INNOVACIÓN

También conocidas como alianzas tecnológicas, innovadoras, o de investigación y desarrollo, se definen como el proceso mediante el cual dos o más entidades de trabajo forman o realizan un pacto estratégico con el objetivo de unirse en relación a formar o buscar descubrir ciencia, tecnología y conocimientos (RAE, 2015). Existen diversos tipos de estas alianzas pero la variación radica en el carácter originario de la misma, por lo que puede ser con interés en intercambio tecnológico, de conocimiento, de personal operativo, de estrategias de mercado o de intereses institucionales.

Según Porter (2010), estas se pueden mover a lo largo de la jerarquía empresarial para ser horizontales, verticales o entre competidores. Las primeras, se dan entre iguales segmentos de un mismo segmento, las segundas entre niveles y renglones diferentes que se complementan y aportan mutuamente, y las últimas son las menos comunes pero más específicas hacia una estrategia competitiva pues ocurren entre segmentos iguales que se unen para brindar más calidad o satisfacción al cliente o muchas veces acabar con otros competidores cercanos.

El objetivo de estos enlaces no es otro que favorecer la interacción de los agentes del sistema de ciencia, tecnología e innovación y articular las demandas del tejido productivo con las capacidades de esta red, por lo que se han establecido numerosas estructuras, líneas de acción y programas dirigidos a implementar los valores de la **innovación en la empresa** postmoderna y se recomienda crear una red de soporte para todas las acciones que se desplieguen.

Tomando esto como base, en los sistemas modernos caracterizados por la dinamicidad y practicidad se han creado las nuevas organizaciones inteligentes que aprenden por sí misma, y tienen un centro dedicando a estas actividades innovadoras como lo son los centro de investigación que en miras a la mejora continua general unen esfuerzos para ser centros cooperativos y lograr de esta manera satisfacer las necesidades del mercado moderno donde se apuesta al futuro para crear una ventaja que se traduzca en competitividad y rentabilidad visionaria global.

Por ello, la llamada la alianza pasa ser el eslabón que enlaza las actividades de investigación, desarrollo e innovación para lograr demarcar objetivos básicos de sustentabilidad a largo plazo, haciendo énfasis en el desarrollo sistemático como solución a los conflictos de abastecimiento al establecer lazos de crecimiento en redes exitosamente desarrolladas de la mano de los avances mundiales.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es lo referido al alcance investigativo que tiene el estudio. La presente investigación es de tipo documental, la cual se define según Hernández y col. (2010) como un proceso de búsqueda de información que utiliza fuentes impresas para elaborar conclusiones a partir de ella.

De igual forma, Tamayo y Tamayo (2009) la conceptualiza como aquella que elabora un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales que permiten así contactar lo que acontece en el medio objeto de estudio y que sirve como base para establecer conclusiones pertinentes.

Finalmente, Arias (2006) dice que es la técnica documental que permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos a través del uso de fuentes documentales a las cuales se hace referencia, tal como en el caso del presente estudio donde con bases teóricas adecuadas se establece el caso de estudio relacionado a la cooperación tecnológica y su influencia como estrategia competitiva en las alianzas innovadoras establecidas en la actualidad.

### **2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación se define como “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández y col., pág. 120, 2010). La presente investigación es de tipo bibliográfica, definida por Hernández y col. (2010) como aquella que basa sus teorías y conclusiones en la consulta

de libros y textos; tal como este artículo que sienta sus bases en preceptos de libros y artículos electrónicos para postular resultados y elaborar conclusiones a partir de ellos.

### **2.3.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas de recolección de información se refieren a los procedimientos que generan información válida y confiable para ser utilizada de forma científica. Para Hernández y Col. (2010, pág. 198) es la “etapa que consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos”. Recolectar datos para estos autores implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen a reunir datos con un propósito específico nutriéndose de las variables, definiciones operacionales, muestra y recursos disponibles.

Tamayo y Tamayo (2009), lo definen como los procedimientos realizados para obtener información científicamente válida y confiable. Por su parte, Arias (2006) expresa que es el conjunto de herramientas científicamente validadas por medio de las cuales se levantan los registros necesarios para comprobar un hecho o fenómeno de estudio.

El instrumento de medición definido por Hernández y Col. (2010, pág. 200) es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, debiendo ser válido, confiable y objetivo”. Arias (2006) lo define como la alternativa utilizada para obtener datos científicos basados en las variables de estudio.

Por ser un estudio de tipo documental con carácter bibliográfico, la técnica de recolección de datos es entonces la observación documental, definida por Hernández y col. (2010) como aquella donde la observación ocurre a través de la ejecución de una lectura previa que sirve de herramienta para la exposición de resultados

### **2.4.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Es definido como aquel medio utilizado para la obtención de datos. El instrumento para la recolección de datos fue la lectura documental que permite conocer los preceptos

teóricos relacionados a la materia para tomarlos de referencia a la hora de elaborar conclusiones (Tamayo y Tamayo, 2009).

A través de esto, se analiza toda la amplitud documental relacionada al área para establecer postulados referentes que sirven para analizar la cooperación tecnológica como estrategia clave para el logro de los objetivos empresariales, dinamizando las estructuras organizacionales para lograr éxito en las alianzas establecidas y fomentar la investigación, el desarrollo y la innovación conjunta.

## **2.5.- TÉCNICA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

De acuerdo a Hernández y Col. (2010), la finalidad del análisis de información es describir las variables y explicar sus cambios e influencias en el tiempo. Por su parte, Arias (2006), lo describe como el procedimiento de las investigaciones que se corresponde con las explicaciones de los resultados, los cuales pueden ser favorables o no en relación a las teorías expuestas y requieren de discusión para originar resultados.

Debido a que el estudio es de carácter documental, el análisis de datos se ejecutaran tomando como base la técnica de análisis documental, que consiste en el análisis de las teorías definidas, revisadas y leídas para tomarlas como fuente de información principal, tal como expone Arias (2006) que debe hacerse en estudios documentales.

## **3. COOPERACION TECNOLÓGICA COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS INNOVADORAS**

La cooperación empresarial es en la actualidad una alianza estratégica utilizada para el incremento de la productividad empresarial, de allí que se presente como una estrategia organizacional que fomenta la competitividad industrial y por tanto, busca la creación de valor agregado generando ventaja competitiva frente a producciones similares.

Esta estrategia es utilizada en los negocios con el objeto de incrementar ganancias, incursionar en nuevos mercados, compartir recursos y conocimiento y maximizar la producción al aumentar la productividad, eficiencia y eficacia. Igualmente la búsqueda

es hacia el beneficio de los agentes involucrados, por lo que es necesario reconocer que la misma debe ser planificada, organizada, dirigida y controlada durante todas sus fases para permitir una buena gerencia guiada con liderazgo positivo y transformacional.

La época actual se caracteriza por ser dinámica, de donde se observa como la sinergia global lleva a la tendencia de crear redes que actualizan los modos de producción para hacer estructuras económicas sustentables que reúnan todos los aspectos de la vida diaria. Por lo que, las empresas comienzan a verse como sistemas de interacción entre individuos que permiten el intercambio mutuo y ordenado de forma beneficiosa.

Por ello, la cooperación empresarial pasa a ser una herramienta para la mejora de estrategias institucionales, mayormente en el aspecto competitivo, de esta manera, se busca lograr a través de acuerdos, la mejora de su funcionamiento e incremento de los índices organizacionales, con el propósito de ubicarse en mejores posiciones.

Lo referido al área de cooperación tecnológica, es muy sensible, pues los sistemas actuales buscan el desarrollo que genere ventaja competitiva basada en actividades de investigación, desarrollo e innovación óptimas que aseguren el potenciar los aparatos productivos con miras al dominio de los mercados. Es por ello, que las organizaciones modernas trabajan en conjunto para alcanzar sus objetivos de una forma más rápida y mantener la productividad y rentabilidad fomentando el progreso empresarial.

Es necesaria entonces, la puesta en marcha de actividades en conjunto para unir esfuerzos en desarrollar centros de investigación con el objeto de fomentar la ciencia y tecnología y la adecuación de estas para dar respuestas a las demandas de la sociedad actual. Es vital; crear una red de centros de investigación de carácter cooperativo cuya misión consiste en generar nuevos conocimientos, transferirlos y adecuarlos a las demandas globales para lograr el crecimiento científico y tecnológico propio de las actividades modernas de interacción que apoyen la evolución hacia un futuro sustentable.

Por lo que, esta actividad cooperativa entre empresas es requerida para la evolución de los modelos productivos uniendo fuerzas para transitar el camino al éxito, a través de acciones emergentes en función de la evolución de los lugares y circunstancias. De lo que se puede explicar que, la mencionada cooperación juega un papel primordial en la creación de estrategias competitivas que permitan a las empresas mejorar su producción



industrial, permitiendo el adecuado accionar de empresas y mercados y el establecimiento de alianzas innovadoras adaptadas a las demandas actuales.

Lo que convierte a este tipo de alianza en un motor que propicia e impulsa la creación y transferencia de conocimiento que permite crear programas utilizando herramientas como el internet, las redes sociales y los artículos científicos tecnológicos más actualizados. El conocimiento es poder y su intercambio genera el acortamiento de distancia y la destrucción de barreras para potencializar la consecución y seguimiento de proyectos de investigación tecnológica que beneficien a todos los actores sociales involucrados, porque la tecnología se ha convertido en una herramienta que simplifica y dinamiza las actividades cotidianas a través de la innovación que propicia el bienestar y simplicidad vanguardista.

## **CONCLUSIONES**

De manera general y una vez consultada la bibliografía pertinente es posible determinar que los procesos de cooperación empresarial tecnológica son alianzas estratégicas presentadas como alternativas para la creación de un valor agregado a la producción lo que se traduce en una ventaja competitiva que la convierte en una estrategia de carácter competitivo que fomenta la productividad y rentabilidad a través del compartir de recursos, riesgos y mercados a través de la creación de centros de investigación, desarrollo e innovación de carácter cooperativo.

Dicha actividad se ha hecho más común con los procesos de globalización y el establecimiento de redes de intercambio dinámico, todo esto para la búsqueda de la mejora continua que se traduzca en los mayores beneficios para mejorar la sinergia comercial de forma sustentable en el tiempo y ampliada a lo largo de todo el mundo para el logro de los objetivos estratégicos establecidos y el logro del progreso en general.

Es justamente aquí, donde radica la importancia de esta actividad como medio del incremento competitivo de la investigación e innovación para el establecimiento de alianzas tecnológicas estratégicas con el objeto de lograr la máxima efectividad que optimice los modos de producción incrementando por tanto, las fuerzas productivas y

las relaciones de producción que movilizan las estructuras económicas y tecnológicas globales modernas.

Las recomendaciones se realizan con miras al establecimiento de relaciones cooperativas organizacionales tecnológicas beneficiosas que permitan el bienestar de todos los actores sociales involucrados para que participen permitiendo una sinergia de intercambio económico e intelectual que favorezca a todos los participantes y mejore las relaciones de oferta y demanda mundial para crear actividades internacionales donde el desarrollo e intercambio tecnológico son fundamentales.

Además, es importante resaltar la importancia del financiamiento para la creación de centro de investigación, desarrollo e innovación óptimos para el logro de los objetivos de la ciencia y la tecnología que logren generar progresos y avances al patentar software, sistemas, equipos y maquinaria que faciliten las actividades humanas de manera positiva y generen un impacto progresista en la sociedad postmoderna para así resaltar el valor de la generación y transferencia del conocimiento como agente de cambio en una interacción tecnológica y científica que se convierta en ventaja competitiva global.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arias, F (2006). **El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Cámara de Comercio de España (2016). **Cooperación tecnológica**. Consulta: Julio 23, 2017. <http://dialnet.unirioja.es>
- Chiavenato, I. (2000). **Administración: proceso administrativo**. Tercera Edición. ISBN: 958-41-0161-7. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.
- García, E. (2006) **La cooperación empresarial una revisión de literatura**. Artículo Arbitrado Revista de Administración de Empresas, ISSN 1851-3727, 2006, págs. 21-41. Universidad de Oviedo, España. Consulta: Octubre 5, 2016. <http://www.unioviedo.es/>
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de Investigación**. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 978-607-15-0291-9 México DF.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). **Marketing**. Decimocuarta Edición. ISBN: 978-607-32-1420-9 Editorial Pearson. México, D.F.
- Monge, E. (2010). **Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas**. Artículo arbitrado de la Revista Ciencias Económicas, ISSN: 0252-9521, Vol. 28, N°. 1, pág. 247-276. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Consulta: Abril 4, 2016. <http://dialnet.unirioja.es>
- Porter, M. (2010). **Ventaja competitiva: creación y sostenibilidad de un rendimiento superior**. Ediciones Pirámide. Madrid, España.
- RAE (2015). **Diccionario de la Real Academia Española**. Consulta: Julio 23, 2017 <http://www.rae.es/>
- Sánchez, J. y Jiménez, P. (2010). **La cooperación empresarial como estrategia de crecimiento: motivos de su formación, ventajas e inconvenientes**. Artículo Arbitrado Revista Decisiones Organizativas, ISSN 1817-0288, N°24. Consulta: Octubre 2, 2016. <http://dialnet.unirioja.es>
- Sandrea, M. y De Bourg, J. (2014). **Cooperación empresarial como estrategia emergente de supervivencia en el sector de manufacturas plásticas**. Artículo Arbitrado Revista CICAG, Vol. 12, N° 2. Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín. Maracaibo, Venezuela. Consulta: Octubre 4, 2016. <http://publicaciones.urbe.edu/>
- Tamayo y Tamayo, M (2009). **El Proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación**. Quinta Edición. Editorial Limusa. ISBN: 9786070501388 México, D.F.

# **GESTIÓN TECNOLÓGICA COMO HERRAMIENTA AMBIENTAL EN LOS DESECHOS DERIVADOS DE LAS EMPRESAS**

Sharon Borrego\* y Leopoldo Márquez\*\*

**9JJGH-43**

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar la gestión tecnológica como herramienta ambiental en los desechos derivados de las empresas. La importancia de la tecnología, es por el hecho de ser parte innovadora en cualquier organización, se encargan de fomentar los conocimientos tecnológicos para la inserción en las diferentes tareas cotidianas sobre el sistema de gestión de residuos o desechos que derivan las empresas en general, donde se estas desvían su responsabilidad ante la contaminación ambiental, agudizando el deterioro del ambiente en las comunidades aledaña a las empresas. La investigación fue tipo documental, no experimentales; transeccional. Los resultados afirman que se debe mejorar los conocimientos sobre los modelos de gestión tecnológicos buscando un binomio de relación entre ambos tópicos.

**Palabras clave:** Ambiente, Gestión, Tecnología.

## **ENVIRONMENTAL TECHNOLOGY MANAGEMENT AS A TOOL WASTE DERIVATIVES COMPANIES**

**Abstract**

The aim of this research was to analyze the technology management as an environmental tool in waste from businesses. The importance of technology is by being innovative part in any organization, are responsible for promoting technological knowledge for insertion into the different daily tasks on the system of waste management or waste derived companies in general, where are these diverted their responsibility to environmental pollution, worsening environmental degradation in the surrounding communities to businesses. The research was documentary, not experimental type; transeccional. The results say that should improve knowledge of technology management models looking for a binomial relationship between the two topics.

**Keywords :** Environment, Management, Technology.

\* Sharon Borrego. Estudiante de la Maestría Gerencia Empresarial (URBE). Abogada de la Universidad Rafael Urdaneta (URU).

Estudios Diplomáticos y Congresos en Materia Legal.  
sharonborregom@gmail.com

\*\* Leopoldo Márquez. Estudiante de la Maestría Gerencia Empresarial (URBE). Licenciado en Comunicación Social mención Periodismo de la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE).  
poldo.marquez@gmail.com

## Introducción

Dados a los avances tecnológicos, hoy día se observa con mayor auge la optimización del uso de las herramientas tecnológicas en diversas actividades empresariales permitiéndole construir a través de los modelos de gestión tecnológica las diversas soluciones en materia de principios de tarea ambiental para abordar la viabilidad de los desechos derivados que las empresas emanan a partir de su producción.

En relación, los funcionarios de las empresas ya no pueden pensar en sus propias políticas basadas en la economía y sustentabilidad empresarial, sino involucrar en los intereses ambientales que debe generar toda organización convirtiendo en verdaderos gerentes con perspectivas amplias para la construcción de sistemas ambientales, afianzándose en políticas que visualicen el compromiso y obligación con el medio natural.

De allí, los niveles de la empresas deben estar regidos por los lineamientos legales tanto de la sociedad como de las empresas, esto debido que ambos deben participar en las decisiones de la organización de los planes para la conservación ambiental, siendo posible en la medida que las empresas formulen políticas integradoras entre sus objetivos y los emanados por la responsabilidad social ambiental, de forma flexible, con sentido de pertenencia, basados en los principios socio-ambientales.

Por esta razón, es conveniente que el sistema integral dentro de toda organización está constituida por sistemas o subsistemas que interactúan entre sí pero que, a su vez, deben estar vinculados adecuadamente e interrelacionarse activamente, de manera más adecuada de estudiar las organizaciones, utilizando como herramientas una base analítica integradora de todas las dimensiones originando un verdadero sistema de protección ambiental.

De igual manera, las tecnologías de protección ambiental, energías renovables y uso eficiente de los recursos tiene positivos efectos para la economía y el mercado laboral. El sector ambiental realiza un relevante aporte para el crecimiento sostenido y contribuye al desarrollo de nuevas tecnologías, tanto en el sector energético -como en las tecnologías de la información, la comunicación y los materiales.

Por ello, esta investigación tiene su relevancia en la involucración de los diferentes tópicos de las tecnologías y como estas pueden ser implementadas en favor del cuidado ambiental, es conveniente desarrollar una estructura para comparar empíricamente los efectos de instrumentos de política ambiental sobre la difusión de nueva tecnología. Como consecuencia las firmas reguladas adoptan mejores tecnologías de control cuando a su vez pueden servir para promover adicional actividad innovadora.

Por tanto, existe credibilidad en la institución que regula, es decir se confía que van a ser eficaces los controles tecnológicos que plantea una política de objetivos amplios, donde se regulan los medios técnicos y los estándares o límites de vertido. En estos

casos los costos tendrán un grado de acatamiento por parte de las empresas que necesitan tener garantizada la continuidad para llevar al sistema al objetivo propuesto a nivel ambiental.

Por consiguiente, focalizar una gestión eficiente donde se proyecta la segura influencia de las tecnologías dentro del proceso ambiental empresarial, se debe generar la calidad del conocimiento en la competencia, operatividad y funcionalidad como modelos de gestión tecnológica, desarrollando la capacidad dentro de la sostenibilidad ambiental. Es por lo anterior, que quizás se plantean aspectos como la calidad, responsabilidad, seguridad y medio ambiental, más que ser requisitos para cumplir con condiciones legales, se convierten en necesidades intrínsecas de las empresas garantizando un mejor posicionamiento en el mercado, reflejados en una buena imagen; para ser manejados e integrados dentro de un sistema de gestión integral que abarque la responsabilidad social ambiental.

Asimismo, la relevancia de analizar la gestión tecnológica como herramienta ambiental en los desechos derivados de las empresas, bajo las premisas de identificar los modelos de gestión tecnológica y describir los principios de gestión ambiental en los desechos derivados de la empresa. Por cuanto, el presente artículo basa su estructura a través de diversas secciones fundamentales como el título enunciándola de manera concisa, luego el resumen en español e inglés con sus palabras claves, para luego abordar el cuerpo del artículo bajo la introducción, desarrollo contentiva de las fundamentaciones teóricas, métodos, resultados, discusión; para luego cerrar con la conclusión y referencias bibliográficas tomadas para el mismo.

Así pues, se ha comprobado que la capacidad de innovar y administrar los cambios tecnológicos y organizativos resulta fundamental para el logro y el mantenimiento del comportamiento ecológico conforme a las mejores prácticas. La política de desarrollo sustentable tendría que garantizar los mínimos requerimientos para tener una vida digna. Entonces, es decir el desarrollo sustentable al ser involucrado con las nuevas tecnologías, sostendría mejoras permanentes de la calidad ambiental, constituye un camino trascendente para corregir las distorsiones distributivas, generar fuentes de trabajo limpias, disminuir la pobreza, mejorar el conocimiento y la calidad educativa, y de esa manera, posibilitar condiciones de vida que promuevan la salud integral de la humanidad.

## Desarrollo

En el campo que atañe a las tecnologías, esto repercute directamente sobre las variables que participan en el entorno empresarial, impactando los recursos y los procesos a partir de los cuales se desenvuelven la gestión tecnológica. De allí que se

considera valioso recalcar que dentro de las empresas tengan presente la apertura requerida para servirse al cambio, siempre que sea posible y necesario.

En este sentido, Garrido (2009), plantea que es vital que se reconozca el factor para la eficacia en la gestión tecnológica para la aplicación de un conjunto de prácticas que le permiten establecer una estrategia en materia de tecnología congruente con los planes de acción. En el ambiente empresarial la eficacia en la gestión se revela en sus planes, políticas y estrategias para la adquisición, uso y creación de procesos institucionales, así como cuando se asume la innovación como eje de las estrategias de desarrollo de los negocios.

Por tanto, dentro de la gestión tecnológica, se determina la evaluación y el potencial tecnológico propio, que estudia las posibles estrategias de innovación e identificar posibilidades de alianzas tecnológicas, así como las debilidades dentro del entorno comunitario; sin embargo, serán estas últimas las que determinarán el desempeño y buen manejo en la gestión y las herramientas tecnológicas de las empresas.

Por lo antes planteado, se induce que la calidad de la gestión tecnológica es reconocida en la actualidad como el factor decisivo del éxito tanto de empresas, organizaciones de otra naturaleza. El responsable de la gestión que va despojándose de una serie de tareas, que pueden ser delegadas a distintas personas, y ha de entender su función en el sentido de obtener un resultado de otros, siendo responsable de lo que otros hayan hecho.

De allí, que este autor la visualiza como el mejorar la calidad de vida de los habitantes más vulnerables de las colectividades apoya directamente la acción voluntaria y desarrollo social donde esta propone diversas actividades de benevolencia a las empresas a fin de contribuir concretamente con el desarrollo social ambiental empresarial. La industria pertenece a la sociedad, su meta básica es dedicarse a administrar en torno a producción, economía, personas. Todos los que tengan que ver con la empresa deben sentirse cómodos y contentos con la misma, y deben estar en la capacidad de aprovechar las facultades del potencial empresarial; es decir la sociedad basada en la economía y sobrevivencia de negocios.

Por consiguiente, según Salazar (2009), la gestión tecnológica requiere dar atención específica a la utilización no sólo de sus recursos, en todos los órdenes, sino, también, en qué grado se unen en un engranaje sistémico para interpretar y guiar la marcha de gestión con eficiencia y eficacia. De la misma manera que el que conduce un vehículo necesita indicadores claros y simples para dirigirlo a su destino, el responsable de una organización o departamento precisa de algunos indicadores en los que se contengan la información para que puedan ser adoptadas las oportunas decisiones de la empresa u organización.

Partiendo de lo antes expuesto, se puede concretar que la gestión tecnológica propicia la integración de herramientas, técnicas y habilidades necesarias para desarrollar eficaces recursos a través de planes y una preparación para un crecimiento profesional dentro de las asignaciones gerenciales de toda empresa para abordar diferentes problemáticas a nivel ambiental.

En este sentido, la relevancia de la gestión tecnológica para favorecer los principios del trabajo ambiental, radica en la herramienta por la cual se planifican llevando a cabo todas las actividades tendientes al mejoramiento ambiental se perfila dentro de la gestión ambiental, estructurando organizacionalmente la empresa logrando un orden y consistencia en los esfuerzos preocupación ambiental, encaminados a asignar recursos realizando un continuo seguimiento.

Por ello, esta dimensión integral estimula el florecimiento del potencial que debe garantizar la empresa para lograr la armonía entre los procesos que esta genera, tomando en cuenta nuevas formas, estrategias de reorganizar sus planes e involucrar el sentido intrínseco de la responsabilidad social ambiental, visto como resistencia a los cambios empresariales, bajo una formación centrada en procesos de actitud y compromiso ambiental.

De lo anterior expuesto, el impacto ambiente se sobrepone al término de evaluación, ya que es considerado un instrumento preventivo sobre la gestión del medio ambiente, según Gómez y Gómez (2013) define la gestión ambiental como la realización de diligencias para conseguir un objetivo; para el medio ambiente el objetivo consiste en disponer de una elevada calidad ambiental. La gestión ambiental afectara, por tanto, los elementos implicados en los problemas ambientales.



Por tanto, se trata de un procedimiento administrativo que a través de estudios de formulación técnica, los agentes socioeconómicos y un proceso de participación pública permitan elevar la calidad de vida y el generar bienestar en la sociedad. es decir la gestión ambiental conduce a mejorar significativamente a nivel empresarial el ambiente, por medio del cumplimiento de las normativa ambientales y prevención de la misma, estando en armonía con el medio ambiente como con la comunidad, esto se verá reflejado en una reducción de costos de disposición final, como a la mejora de la imagen corporativa de la empresa.

En este sentido, posiblemente se ha evidenciado una preocupación por la situación del ambiente, a raíz de la creciente degradación y todas las consecuencias ambientales que se están viendo, y por eso se ha generado una transformación en el entendimiento del entorno natural y la interrelación con el mismo por parte de la sociedad, las empresas que hacen vida en los alrededores de las comunidades sociales. Para ello, minimizar el impacto negativo al medio ambiente a través de la gestión tecnológica, en la reducción de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales, manejo adecuado de desechos y mejora en el diseño del producto para la disminución el impacto ambiental que genera las empresas al medio ambiente.

Por ello, se requiere que los gerentes o propietarios de las empresas tengan conocimiento, herramientas tecnológicas sobre los principios de gestión ambiental como elementos esenciales para concretar los cambios ambientales, para Gómez D y Gómez T (2013), este cambio plantea requerimientos de gestión mucho más difíciles caracterizados por la existencia de interés en conflicto, que requieren concertación, conduce a enfocarla de forma progresiva, avanzando por ciclos sucesivos de mejora, flexibles, concretada, participada y transparentes.

Por esta razón, es conveniente que el gestión tecnológica dentro de toda organización está constituida por sistemas o subsistemas que interactúan entre sí pero que, a su vez, deben estar vinculados adecuadamente e interrelacionarse activamente, de manera más adecuada de estudiar las organizaciones, utilizando como herramientas una base analítica integradora de todas las dimensiones originando un verdadero sistema de protección ambiental.

Si bien este marco, conserva aún en la actualidad los sistemas naturales de protección, va describiendo el valor ecológico, sin embargo, en su mayor parte, es rescatar a través de medidas estratégicas tecnológicas que las empresas puedan ayudar al detenimiento del deterioro medioambiental; en este sentido, se ha visto incrementado en las últimas décadas el interés de implementar en las industria o empresas sistemas sobre la responsabilidad ambiental.

En concordancia, construye los principios sociales de toda naturaleza y envergadura para apoyar el desarrollo de colectividades. Por ello, se asocia a diferentes causas a fin de participar activamente en el desarrollo de las comunidades locales en las que se comprometen la empresa a retribuir a la comunidad su entorno ambiental descontaminado.

Asimismo, Rodríguez (2009), plantea el modelo de gestión tecnológica que es una forma sistemática y racional para la toma de decisiones propias de la organización; siempre hay un modelo de gestión, ya que toda empresa posee uno, este puede ser más o menos explícito, más o menos racional, sus prioridades pueden o no ser transparentes; pero siempre existe y están aunque no se puedan ver a simple vista.

En este orden, el modelo de gestión tecnológica como herramienta ambiental adquiere relevancia, la noción de esta corresponde al paradigma dentro de las empresas, adoptando dos sentidos diferentes como constelación de creencias, valores y técnicas que comparten los miembros de una comunidad dada y un compromiso compartido de dichas creencias; así como soluciones concretas de problemas que empleados con modelos pueden reemplazar reglas específicas, como base de solución.

En relación, los funcionarios de las empresas ya no pueden pensar en sus propias políticas basadas en la economía y sustentabilidad empresarial, sino involucrar en los intereses ambientales que debe generar toda organización convirtiendo en verdaderos gerentes con perspectivas amplias para la construcción de sistemas ambientales, afianzándose en políticas que visualicen el compromiso y obligación con el medio natural. De esta forma, se crean competencias tecnológicas la necesidad de integrarse como pluralidad al proceso de toma de decisiones, de forma tal que puedan confrontar las informaciones para comulgar con el consenso y la negociación. Ello le otorga

legitimidad al proceso desarrollado y a la apertura de nuevas formas de pensar, sentir y actuar, de alcanzar un buen modelo de gestión.

De la misma manera, describir el modelo de gestión tecnológico dentro de lo organizacional, métodos y procesos que se utilizan para transformar los conocimientos de la organización en un nuevo ambiente informativo. Por tanto, esta transformación sucede en todas las organizaciones, sean fábricas, bancos, empresas financieras, escuelas, hospitales, entre otras; la influencia de la tecnología sobre la organización, la ubican lejos de ser neutral y racional.

En palabras de Yéndez (2008), el modelo de gestión tecnológica es cuando se formaliza la intuición se dé lugar a la razón, se trata de la unidad mínima que contiene los elementos de la identidad de la organización. Es decir, el modelo expresa un estilo de gerencia, jerarquía e incluye la razón, intuición de lo formal y lo informal para consolidar las ideas operacionales y enuncia en la forma de hipótesis verificable.

En consecuencia, el modelo de gestión tecnológica como herramienta ambiental involucra las principales decisiones que se toman en una empresa, como se las toma, quien y cuando las toman, es decir, involucra definiciones desde el ser, el hacer y el estar, lo cual genera el examinar las decisiones de la organización, el modelo de gestión involucrando un espacio tecnológico que permita el desarrollo del ciclo del conocimiento dentro de la cadena de suministro, se puede articular básicamente en torno a las necesidades de una gestión efectiva.

Razón por la cual, se estima necesario llevar a cabo uno de estos modelos tecnológicos que permita analizar a profundidad la problemática existente en el ambiente causado por los desechos derivados de las empresas cuyos resultados permitan a las empresas tomar medidas fortalecidas e influyentes sobre el bienestar social ambiental de la población.

Por tanto, admitir la responsabilidad social ambiental implica reconocer a la empresa obligaciones que exceden el ámbito del mercado y, por ahora, del marco normativo, exigiéndose, así, su aceptación voluntaria, así como reconocer a la empresa no es un instrumento neutro al servicio de intereses privados, sino es un agente económico-social

que debe tender a conseguir objetivos y metas en tales ámbitos. Según Gómez y Gómez (2013), el impacto ambiental dentro de la responsabilidad ambiental:

Tanto el procedimiento como los estudios técnicos y la decisión, conforman un campo de conocimientos al que ninguna profesión es ajena, y ello porque exige contextualizar los proyectos en su entorno, por que ayuda a concebirlos y a desarrollarlos de forma amplia, trascendiendo los aspectos puramente técnicos y económicos para internalizar los costes ambientales y la responsabilidad social, y por qué su aplicación solvente requiere una aproximación multidisciplinar e integrada (p. 23).

En decir, cada uno de estos procedimientos tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional ambiental que persigue las empresas. Esto se conoce como el imperativo tecnológico ambiental, y se refiere al hecho que la tecnología no solamente tiene influencia sino que determina el desarrollo ambiental y su comportamiento en el entorno donde se encuentra la empresa.

Por tanto, afrontar los problemas ambientales para las industrias lleva a sus actores a utilizar diversas ideas o planes, muchas veces en forma indistinta, para referirse a su acción, o a una parte de ella, como políticas, planes de desarrollo, estrategias, planes de acción, programas y proyectos; garantizando la protección del entorno donde se ubican las empresas y el medio ambiente.

Ahora bien, para Santiago, (2008), fundamentalmente el modelo operativo tecnológico como el análisis de la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer y los requerimientos que las empresas le garantizan a los ciudadanos de las comunidades en el cuidado ambiental. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada necesidad y operatividad, y a las pruebas de su correcto funcionamiento.

Por consiguiente, algunas empresas e industrias han evolucionado frente a las exigencias ambientales, y han reconocido la necesidad de una política empresarial activa y adecuada en materia ambiental, como requisito básico y esencial para la buena

marcha y el éxito económico de la organización. La integración del ambiente en la empresa se ha convertido en una fuente de ventajas competitivas, relacionadas principalmente con la reducción del consumo de recursos y la generación de residuos y la optimización de los procesos productivos, lo que conlleva una reducción de gastos y un aumento de beneficios, en este sentido se ha pasado progresivamente de una concepción de la empresa en la que la inversión en prevención del deterioro medioambiental puede ser mejorado a través de la involucración de las tecnologías.

Dentro de este sentido, Pérez (2009) manifiesta que la idea primordial de que no es posible un desarrollo económico general sin un tratamiento respetuoso del entorno natural ha quedado enmarcada en todos los ámbitos de la sociedad, para tal efectos las empresas generan en su entorno no son sólo de carácter socio-económico sino también de carácter medioambiental.

De ahí que se debe proporcionar un sistema ambiental tecnológico, lo cual se hace necesario que se establezcan un mayor número de regulaciones y acciones políticas en este sentido, para que el llamado del cambio necesario del hombre en su relación con el medio ambiente deje de ser un eslogan, para convertirse en una realidad ineludible que mejore la calidad de vida. Donde las empresas puedan generar un aspecto ambiental significativo en el que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo. De ahí que las empresas en su vínculo con el medio ambiente necesiten llevar a cabo una verdadera gestión ambiental, que como concepción de las empresas, es una filosofía de gestión que desarrolla un sistema de gestión ambiental para la calidad total.

Ahora bien, el modelo de gestión tecnológica ambiental puede mejorar el nivel equitativo de la calidad de vida de las personas mediante el cual se procura el crecimiento económico social en una relación armónica con la protección del medio ambiente y las empresas, de modo tal que satisfaga las necesidades de las generaciones actuales y de las futuras, se evidencia la necesidad de establecer un equilibrio entre el hombre y el medio ambiente a lo que se impone una necesaria modificación de las actitudes y las prácticas de la ciudadanía en su propio desarrollo.

Por tanto, el desarrollo de nuevas habilidades y determinación de competencias en la gestión tecnológica como herramienta ambiental, proporciona un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes e idoneidad para desarrollar tareas y

funciones que de forma transversal a estas favorecen al medio ambiente, generales y específicas de los cargos; desarrollo de objetivos estratégicos en la dimensión ambiental sustentados bajo presupuesto, así como establecer diferentes nexos de comunicación vertical y horizontal que facilite el diálogo en torno a los temas de interés que garantice un rol participativo y protagónico de los trabajadores en su relación consciente con el entorno natural.

En tal sentido, Márquez (2008), menciona que la interrelación que existe entre el ambiente y el desarrollo tecnológico; indica una característica que debe tener todo plan de desarrollo, de las empresas u organizaciones, y que se expresa en la necesidad de tener en cuenta la situación ambiental existente y su proyección futura, incorporando elementos de manera integral en el proceso de planificación y aplicación práctica.

Partiendo del anterior criterio, esta integralidad estimula el florecimiento del potencial que debe garantizar la empresa para lograr la armonía entre los procesos que esta genera, tomando en cuenta nuevas formas, estrategias de reorganizar sus planes e involucrar el sentido intrínseco de la responsabilidad social ambiental, visto como resistencia a los cambios empresariales, bajo una formación centrada en procesos de actitud y compromiso ambiental.

En cuanto, al enfoque metodológico, este estudio se centra el análisis de los datos siguiendo el alcance de las actuaciones de la gestión tecnológica como herramienta ambiental, determinando que la misma es de tipo documental descriptivo; pues infiere en el análisis de fuentes primarias ya establecidas, libros, artículos y revistas e investigaciones sin realizar modificación de la situación planteada; siendo necesario ampliar el nivel de complejidad para el fomento del conocimiento.

En el mismo orden, los estudios de tipo documental se enmarcan en la obtención de información pertinente a una situación o fenómeno del contexto versadas en el análisis de planteamientos teóricos de origen primario para ser plasmados desde la posición crítica de quienes llevan a cabo las investigaciones; sustentadas relativamente en la revisión bibliográfica, artículos y otros idóneos de ser interpretados.

Para el desarrollo del estudio no se prevé la manipulación, ni modificación de los datos respecto a las categoría de análisis y solo se verificará la información requerida en

un momento dado; siendo correspondiente a un diseño bibliográfico en el marco de un estudio de investigación considerando las valoraciones obtenidas de la revisión documental sobre la gestión tecnológica como herramienta ambiental en los desechos derivados de las empresas propiciando una descripción detallada de las unidades de razonamiento operativo del conocimiento.

De igual forma, esta investigación se identifica con el tipo de diseño transeccional descriptiva, cuya finalidad primordial es profundizar e indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Para Hernández, Fernández y Batista (2010), este diseño se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables, en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto con el tiempo.

Primeramente las técnicas documentales empleadas se centran en la observación y análisis de recopilación de diversas fuentes documentales, que facilitan la descripción, análisis e interpretación de los datos e información relevantes para el desarrollo de este trabajo de investigación. Se aplicó la observación documental por cuanto la investigación se basó en textos, documentos, revistas, tesis y artículos, entre otros, los cuales constituyeron el soporte del estudio a manera de bases teóricas y antecedentes, percatándose el autor, de esta forma, de toda la información escrita acerca del tema escogido. El proceso de análisis de los datos recolectados se sustentará en actividades muy puntuales que permitan la organización, clasificación y selección del conocimiento pertinente al objeto de estudio realizando la revisión documental mediante unidades específicas, categorías y subcategorías enmarcadas en una matriz de análisis para reconstrucción de los saberes congruentes con los postulados teóricos.

En lo atinente a los resultados observados, es evidente, que en la actualidad las empresas se enfrentan a una severa crisis ambiental, como lo describe Gómez y Gómez (2013) , quien es refutado por Rodríguez (2009), el cual, manifiesta que para esta debilidad se puede implementar diferente modelos de gestión tecnológica como la operativa. Puesto solo la empresa requiere de reestructura su visión de responsabilidad ambiental incluyendo en esta las nuevas tecnologías, de manera, que se atienda las diferentes actividades a desarrollar.

Por otra parte, existe un conocimiento sobre la importancia de la gestión tecnológica ambiental que por medio de acciones conduce a la formación y desarrollo de todos los entes empresariales, aunque se debe reforzar el aspecto social, ya que las empresas deben tomar acciones más efectivas que repercuten de forma positiva sobre el entorno donde se encuentran, como bien lo reseña Rodríguez (2009), quien describe que todo proceso de cambio dentro de las empresas a nivel ambiental puede ser atendido con las herramientas que le proporciona las tecnologías, a su vez, el avance informático que tendría la operatividad de planes y programas empresariales a nivel ambiental, aunque Gómez y Gómez (2013), se inclina más hacia el sistema ambiental de prevención que puede desarrollar cada empresa, directamente desde el exterior involucrando a la comunidad en cada uno de los programas ambientales que requieren para cuidar en entorno ambiental.

Finalmente, unificando el legado de los diversos autores en su concepción sobre la gestión tecnológica como herramienta ambiental; como investigadora tomo postura con Rodríguez (2009) y Gómez y Gómez (2013), puesto es necesario que las tecnologías sean una visión compartida con las necesidades empresariales que pueden generarse desde la empresa, así como, la oportunidad de participar plena y efectivamente en el cuidado ambiental para la promoción de diversas herramientas que estas nuevas tecnología pueden ofrecer al ambiente ecológico; integrándose a las que crea pertinente en la protección del medio ambiente, buscando la transformación de la cultura del bienestar colectivo.

## **Conclusiones**

En lo que respecta, a la gestión tecnológica involucrando la calidad, ambiente y modelos, se puede reseñar que este permite de manera clara la involucración de las tecnologías en los diversos espacios o contextos empresariales, a pesar que en muchos casos existen puntos de desencuentros entre las partes que intervienen donde el desarrollo del modelo de gestión operativo, competencia, y funcional, sea una viabilidad poca establecida dentro de los planes, sistemas ambientales de las empresas.



Posteriormente, los principios de gestión ambiental en los desechos derivados de la empresa, partiendo de la documentación investigado bajo los autores citados, es evidente que dichos principios pueden ser atendido a través de modelos tecnológicos, siempre y cuando los encargados o dueños de las empresas busque viabilizar los modelos de gestión tecnológica para que cada uno de estos principios puedan mejorar el accionar ambiental evitando la proliferación de los desechos que estas empresa a través de su producción generan al medio ambiente comunitario.

En este sentido, una organización, empresas o industrias, deben fomentar el sentido de estrategias para lograr una bipolaridad entre ambiente y producción, ciertamente especial ya que sus actividades de producción recoger las evidencias que permiten comprobar que las cosas se están realizando como se ha estipulado dentro del sistema o programa aplicado.

Es este orden, se puede describir que las oportunidades de implementación de modelos de gestión tecnológica como herramienta ambiental, se puede focalizar a través de directrices en el proceso de descentralización de la gestión ambiental a nivel de las empresas o industrias, puede generar una calidad ambiental en relación a la preservación, conservación, uso y manejo de los recursos naturales y la evaluación de impacto ambiental como instrumento de gestión ambiental descentralizada.

En conclusión, la principal finalidad de las tecnologías ante el medio ambiental será transformar el entorno comunitario, para adaptarlo mejor a las necesidades de las empresas y los contextos comunitarios. En ese proceso se usan recursos naturales, fuentes de energía etc., y personas que proveen la información, mano de obra y mercado para las actividades tecnológicas.

## **Referencias Bibliográficas**

Garrido (2009) *Gestión por procesos*. Madrid. 4º Edición. Editorial ESIC. Mc Graw-Hill Interamericana de España.

Gómez D., y Gómez T. (2013) *Evaluación de impacto ambiental*. Edición 3.era. Editorial Mundi Prensa.

Hernández, Fernández y Batista (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Edición 5°. Editorial. McGraw Hill.

Márquez (2008) *Gestión eficaz de los procesos productivos tecnológicos*. Madrid. Editorial Especial Directivos.

Pérez, W. (2009). *El desarrollo económico general empresarial*. España. Editorial. Alta Dirección.

Rodríguez, A (2009) *El control interno y los principios de evaluación de gestión*. Madrid. Edición. 3°. Editorial. Akal. S.A.

Santiago, J (2008) *La responsabilidad social de la empresa en la gestión*. Barcelona. España. Editorial Esade.

Salazar (2009) *Dimensiones ambientales en la industria mundial*. Madrid.

Mc Graw-Hill Interamericana de España.

Yéndez, S (2008) *La valoración social ambiental*. México. Editorial Progreso. McGr

# **SOFTWARE LIBRE COMO HERRAMIENTA DE LAS TICS PARA PROCESOS DE AUDITORÍAS EN GERENCIAS DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR PETROQUÍMICO**

John Arvelo\* Américo Medina\*\*

9JJGH-49

Resumen

Se expone la importancia de las TICs al desarrollar software libre, como alternativa para la gestión de RRHH del sector petroquímico de los Municipios Miranda y Santa Rita del Estado Zulia, las cuales no poseen un proceso automatizado de auditorías. El desarrollo de un software basado en la necesidad de automatizar la gestión de control del proceso de auditoría, es el objetivo principal para mejorar el desempeño. La investigación fue descriptiva; de campo, y documental. La metodología utilizada fue presentaciones generales, revisión de manuales de procesos organizacionales, así como mapas y diagramas de flujos de procesos. Un diagnóstico determinó lo básico para el diseño conceptual y el desarrollo del código de un prototipo de sistema informático basado en software libre.

**Palabras clave:** Proceso de auditoría, sector petroquímico, software libre.

## **FREE SOFTWARE AS TICS TOOL FOR AUDITING PROCESSES IN HUMAN RESOURCES MANAGEMENT OF THE PETROCHEMICAL SECTOR**

**Abstract**

The importance of ICTs is exposed when developing free software, as an alternative for the HR management of the petrochemical sector of the Miranda and Santa Rita Municipalities of Zulia State, which do not have an automated audit process. The development of software based on the need to automate the control management of the audit process, is the main objective to improve performance. The investigation was descriptive; of field, and documentary. The methodology used was general presentations, review of manuals of organizational processes, as well as maps and diagrams of process flows. A diagnosis determined the basics for the conceptual design and code development of a prototype computer system based on free software.

**Key words:** Audit process, petrochemical sector, free software.

\* Ingeniero en Informática. Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad. Diplomado en Operaciones Marítimas y Portuarias. TSU en Informática. Asesor de Planificación y Control de Gestión de la Gerencia de Recursos Humanos del Complejo Petroquímico Ana María Campos de Petroquímica de Venezuela (Pequiven). Dirección: Vía Los Jobitos, los Puertos de Altagracia, Municipio Miranda, Estado Zulia, Venezuela. Teléfono: 0426-725.29.63 – 0261-790.83.54, 0414-697.23.66. Correo electrónico: johnarvelo@cantv.net y john.arvelo.pqv@gmail.com

\*\* Ingeniero en Mantenimiento Mecánico. Supervisión y dirección de Talleres de Mecanizado de Lufking de Venezuela, C.A. Gerente (Encargado) de Operaciones. Facilitador de Curso Técnicos para el adiestramiento en el trabajo. Asesor de Planificación y ejecución de proyectos menores para elaboración, modificación y mantenimiento de Balancines, Bombas recíprocas y reparaciones metalmeccánica en general. Dirección: Km. 15 ½ Vía Perijá, Complejo Industrial LUFKIN, Edificio Lufkin de Venezuela, Sector Los Cortijos. Parroquia San Francisco, Estado Zulia, Venezuela. Teléfono: +58 261 700.88.61 / 700.88.60 Fax: +58 261 700.88.73 Email: lufkin@lufkin.com.ve Correo electrónico: americormedina@gmail.com y amedina@lufkin.com.ve.

## **Introducción**

Con el tiempo, las tecnologías de información y comunicación han reducido las barreras en las organizaciones para realizar una óptima administración o gestión gerencial según Bon (2007), es decir, la planificación y control de gestión de los procesos; entre éstos, los de auditorías en las Gerencias de Recursos Humanos (RRHH) del sector petroquímico venezolano, lo que a su vez, ha permitido incrementar el desempeño a través de la mejora de los procesos e implementar nuevas herramientas, que sin duda repercuten en la competitividad y la calidad de los servicios que brinde la organización, Anthony y Govindajaran (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TICs) son una necesidad fundamental, que permita a las empresas mantenerse a la vanguardia, mediante procesos actualizados y automatizados, con la finalidad de posicionarla en una escala favorable dentro del mercado competitivo, Bon (2007).

Debido al crecimiento significativo que tiene a diario el uso de internet en las organizaciones con todas las ventajas que éstas redes representan, González y Cordero (2001), se seleccionó el ambiente web como medio para el desarrollo de los sistemas de información dentro de estas organizaciones del sector objeto de estudio. De este modo, los usuarios pueden acceder a la información desde cualquier lugar de la intranet de la organización y en cualquier momento, manteniendo siempre la seguridad, confiabilidad o veracidad en la concentración y administración de los datos, permitiendo tomar decisiones oportunas en concordancia con lo requerido por la gestión de los procesos administrativos de las Gerencias de RRHH del sector.

El desarrollo de un posible sistema de información como parte de las TICs busca optimizar la gestión del procesos de auditorías de calidad de las Gerencias de Recursos Humanos del sector a través de su automatización, entendiendo por esta; la eliminación de la redundancia de datos, afirmando la confiabilidad de los mismo a través de los gestores de bases de datos centralizadas, y la información en tiempo real entre otras ventajas ya conocidas en la implementación de sistemas informáticos.

Por otro lado, como lo expresa Holmes (1999), también se está considerando la importancia que representan dichos procesos para cualquier organización en materia de gestión de la calidad y de la mejora continua mencionada en los estándares mundiales

de calidad, buscando así mejorar la planificación, organización, dirección, seguimiento y control del proceso de registro de auditorías en las gerencias del sector petroquímico para mejorar sus servicios eficaz y eficientemente una vez corregidas las no conformidades detectadas y, en función de esto, satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos.

El presente artículo está estructurado en dos (2) fases, Arias (2002). La primera, denominada investigación preliminar, contiene lo referente a la problemática en cuestión, haciendo énfasis en las circunstancias adversas que atraviesa la gestión de los procesos concernientes a la ejecución de la gestión de los recursos humanos en materia de proceso auditoría, resaltando las necesidades y mencionando soluciones. La segunda fase es la determinación de los requerimientos, la cual contiene todo el sustento necesario para el desarrollo de la propuesta, partiendo de los análisis representados por la primera fase de estudios, y basándose en la metodología de James Senn (2005), quien ha sido denominado el padre del análisis de los sistemas de información, y Kendall y Kendall (2011) con una visión actualizada.

### **Gestión de Recursos Humanos**

Las gerencias objeto de estudio tienen como Misión General: Satisfacer y garantizar con eficiencia y calidad los servicios en materia de recursos humanos para las trabajadoras y trabajadores del sector petroquímico, así como otros clientes internos y externos. La Visión es ser las Gerencias de Recursos Humanos a nivel nacional capaz de transformar el modelo de gerencia y administración del talento humano en un nuevo modelo más humanista al servicio y de la mano con los trabajadores para impulsar su desarrollo, y al mismo tiempo mejorar constantemente su calidad de vida, Gerencia de RRHH de Pequiven (2017).

El Hardware en el sector en mención, cuenta con equipos de computación, interconectados entre sí mediante una red LAN, WAN y acceso a internet a través de varios proveedores de servicios; así mismo, el sector dispone de unas Coordinaciones del Sistema Integrado de Gestión (SIG), donde tratan el sistema de la calidad bajo las normas estandarizadas nacionales e internacionales como la Norma ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 entre otras. Adicionalmente, las Gerencias de RRHH del sector cuenta con oficinas donde los procesos de planificación y control de gestión, incluyendo las

auditorías, son monitoreados en conjunto con otras oficinas localizadas en otros estados del país, contado con empleados que dominan el uso de computadoras, sistemas estadísticos, indicadores de gestión entre otras herramientas de seguimiento y control, pero todo esto es llevado de forma independiente y manual.

En lo referente al software, se observó que los equipos dispone de las licencias actualizadas de Windows 7, Office 2010, Autocad, PhotoShop, entre otras; a su vez, se posee una granja de servidores segmentada en: servidores de desarrollo, servidores de pruebas y servidores de trabajo en productivo, es decir, trabajo directo o en tiempo real, por lo que ya se tienen equipados todos los sistemas y equipos computacionales en general para la utilización de un sistema de información de control de gestión de auditorías, como propuesta.

También, se observó (ver Guía de Observación) que disponen de una red de dispositivos de impresión en excelente estado de funcionamiento, hay impresoras locales e industriales de alto rendimiento configuradas en red para uso de áreas comunes. Se aplicó una segunda herramienta que fue una entrevista no estructurada, aplicada al nivel gerencial y supervisorio en materia de auditorías internas y externas.

Se aclaró que el proceso de auditorías llevado a cabo se realiza de forma manual trayendo esto graves consecuencias como: la pérdida de información o inconsistencia de la misma, la entrega a destiempo de los avances de las “no conformidades” detectadas en auditorías anteriores, la usencia de información en tiempo real en cualquier momento que se requiera, la redundancia de información y el uso de formatos o reportes obsoletos, considerando que su función principal es tener la información correcta y oportuna para la óptima toma de decisiones con respecto a la mejora continua de los procesos, principalmente de los imputados por las auditorías, Cepeda (1998).

Entre los aspectos negativos en el procedimiento actual resalta que la información no se encuentra automatizada, debido a que no cuentan con un sistema informático integral de una base de datos centralizada, además falta un mayor control en los procesos administrativos o de gestión de auditorías y de sus resultados; esto corresponde a que cada Supervisor de Sección (o Departamento), custodio de sus procesos auditados, y los asesores de planificación y control de gestión de las gerencias encargados de hacerle seguimiento a estas auditorías, trabajan cada uno de manera manual en formatos

realizados en la aplicación de usuario final Microsoft Excel aisladamente en su propia computadora.

A pesar de existir un formato estandarizado, se comete el error involuntario de utilizar otro ligeramente diferente al que se encuentra en uso y declarado por el Sistema Integral de Gestión (SIG), lo que acarrea al instante de vaciar la información de la actuación de auditoría: retraso e inconsistencia. Las gerencias de RRHH del sector considera que los procesos deben mejorar, y espera que al tener el software, basado en las TICs éste sea eficiente con la información detallada en bases de datos que guarde todas las actuaciones de auditorías de manera oportuna y en tiempo real, Briceño, Sulbaran y Vegas (2013), sin necesidad de tener que esperar que se genere manualmente un informe de gestión mensual para que las gerencias del sector puedan tomar las decisiones más convenientes.

Los gerentes entrevistados aseguraron que la principal prestación sería el registro y almacenamiento de la información de manera centralizada en un servidor dedicado para la base de datos requerida, también el de poder controlar el registro de las auditorías realizadas, y evaluar los periodos de tiempos de cumplimiento y avance de las actividades correctivas para aquellas “no conformidades” arrojadas por dichas auditorías, Pattni y Del Peso (2004).



Cuadro 1

Guía de Observación aplicada a una de las Empresas del Sector Petroquímico: Pequiven, S.A. en el Complejo Petroquímico Ana María Campos

| GUÍA DE OBSERVACIÓN   |                                     |                             |   |   |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|---|---|
| LUGAR: Gerencia de Recursos Humanos, Complejo Petroquímico Ana María Campos |                                     |                             |   | FECHA   |
| PERSONA ENTREVISTADA:   |                                     | Gumercindo Materan          |   |   |
| CARGO DEL ENTREVISTADO:   |                                     | Gerente de Recursos Humanos |   |   |
| ASPECTOS A OBSERVAR   | PRESENTE                            | AUSENTE                     | OBSERVACIONES   |   |
| HARDWARE  | Enrutador                           | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee una serie de Routers que satisfacen a todas las gerencias  |
|   | Switch                              | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee una serie de Switches que satisfacen a todas las gerencias   |
|   | Servidor                            | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee una granja de Servidores que satisfacen a todas las gerencias  |
|   | Modem                               | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee una granja de Servidores que satisfacen a todas las gerencias  |
|   | Firewall                            | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee varios Servidores Firewall que satisfacen a todas las necesidades de seguridad de la Intranet de la empresa  |
|   | Computadoras                        | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee más de 1.600 computadoras que satisfacen a todas las necesidades de puestos de trabajo   |
|   | Red LAN                             | Si                          |   | El Complejo Petroquímico posee una vasta red LAN la cual a su vez esta interconectada con otras sub-redes LAN que satisfacen a todas las gerencias  |
|   | Red WAN                             | Si                          |   | La Corporación Pequiven, S.A. la cual incluye a sus 3 Complejos más la sede Principal, ubicados en diferentes partes del país, posee una conjuntos de redes Wan   |
|   | Microondas                          |                             | No  |   |
|   | Monitor                             | Si                          |   | El Complejo Petroquímico Ana María Campos cuenta con más de 1.600 Monitores, teclados y ratones de computadoras entre otros accesorios, con un moderado inventario en stock para repuestos y cambios inmediatos de ser necesarios   |
|   | Teclados                            | Si                          |   |   |
|   | Impresoras                          | Si                          |   | El Complejo Petroquímico cuenta con más de 2.000 impresoras, entre impresoras de red y locales  |
| Otros   | Si                                  |                             | La Corporación Pequiven, S.A. posee una Gerencia llamada A.I.T., Automatización, Informática y Telecomunicaciones la cual se encarga de satisfacer todas las necesidades de la organización en esta materia |   |
| SOFTWARE  | Windows SQL                         | Si                          |   |   |
|   | MySQL                               | Si                          |   |   |
|   | Microsoft Exchange                  | Si                          |   |   |
|   | Servidores Web                      | Si                          |   | La Corporación Pequiven, S.A. posee una variedad granja de servidores de desarrollo, de pruebas y de operaciones reales en productivo, además de servidores de correos, de seguridad fire wall entre otros.   |
|   | Framework para desarrolladores web  | Si                          |   | La Corporación Pequiven, S.A. la cual incluye a sus 3 Complejos Petroquímicos, más su sede Principal, posee las licencias comerciales legales necesarias para poder utilizar paquetes de desarrollo de programas como NetBeans, Dreamweaver entre otros   |
|   | Aplicaciones de usuarios de oficina | Si                          |   | La Corporación Pequiven, S.A. la cual incluye a sus 3 Complejos Petroquímicos, más su sede Principal, posee las licencias comerciales legales necesarias para poder instalarles todos los trabajadores el paquete de Microsoft Office, además de otras licencias como Adobe, AutoCad entre otras. |
|   | Sistema Administrativo              | Si                          |   | Toda la Corporación Pequiven, S.A. utiliza el Sistema Administrativo SAP de fabricantes y licenciados alemanes.   |
|   | otros                               | Si                          |   | La Corporación Pequiven, S.A. posee una Gerencia llamada A.I.T., Automatización, Informática y Telecomunicaciones la cual se encarga de satisfacer todas las necesidades de la organización en esta materia   |

Fuente: Arvelo y Medina (2017)



Guía de Entrevistas aplicadas a una de las Empresas del Sector Petroquímico:  
Pequiven, Complejo Petroquímico Ana María Campos.

| GUÍA DE ENTREVISTA   |   |            |
|--|---|------------|
| <b>LUGAR:</b> Oficina del Gerente de RRRHH, Complejo Petroquímico A.M.C. | <b>FECHA</b>  |            |
| <b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b> Gumercindo Materan                       | 22/06/2017  |            |
| <b>CARGO DEL ENTREVISTADO:</b> Gerente de Recursos Humanos               |   |            |
| <b>ENTREVISTADO POR:</b> John Arvelo y Americo Median                    |   |            |
| Nº   | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |
| 1  | Mencione los procesos operativos con más debilidades observadas en la Gerencia de Recursos Humanos del Complejo Petroquímico Ana María Campos.  |            |
| 2  | ¿Cuáles son los inconvenientes presentados en los procesos antes mencionados?   |            |
| 3  | ¿Considera ud. Que los procesos operativos mencionados podrían mejorarse por medio de un sistema informático automatizado?  |            |
| 4  | ¿Cree ud. Que la Gerencia de Recursos Humanos del Complejo Petroquímico Ana María Campos cuenta con el equipamiento computacional de oficina suficiente para la implantación de un sistema información? |            |
| 5  | Mencione los beneficios que aportaría un sistema de información basado en computadoras.   |            |
| 6  | Mencione las actividades que se realizan para registrar una auditoria efectuada en esta gerencia.   |            |
| 7  | Mencione los tipos de reportes que debería generar el sistema de información de acuerdo a los lineamientos de la empresa.   |            |
| 8  | Mencione cuáles son los pasos para registrar una no conformidad detectada en una auditoria.   |            |
| 9  | ¿Cuáles son las actividades que se deben considerar como de seguimiento y control para resolver la no conformidad?  |            |
| 10   | ¿Con que frecuencia se detectan no conformidades en una auditoria efectuada a la esta Gerencia?   |            |
| 11   | ¿Cuántas auditorias se realizan en la Gerencia y de qué tipos son? Explique: Internas, Externas de algun ente certificador o Externas de una Consultora contratada.                                     |            |
| 12   | ¿Son recurrentes las no conformidades detectadas en años anteriores, indistintamente del tipo de auditoría?   |            |
| 13   | De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, ¿a qué cree usted que se deba tal reocurrencia?  |            |
| 14   | ¿Qué planes tiene esta gerencia para reducir las no conformidades o mejorar los procesos donde estas han sido detectadas?   |            |
| 15   | ¿Esta esta gerencia certificada por algún ente Nacional o internacional en el uso o aplicación de las normas ISO 9000:2008?   |            |

Fuente: Arvelo y Medina (2017)

El software serviría para verificar y visualizar que todos los procesos auditados de las gerencias estén operando en óptimas condiciones a la par con los sistemas de gestión de la calidad de los procesos y la mejora continua de los mismos, Laudén y Laudén (2004). Así mismo, los Gerentes de RRHH del sector petroquímico, informaron la necesidad de que el sistema se clasifique por cada una de las Secciones (o Departamentos) que conforman la gerencia.

Se requiere entonces, controlar la información ingresada por parte de los Supervisores de Sección o alguno de sus colaboradores; además de satisfacer la necesidad de crear una interfaz de usuario donde todos utilicen un formato único, ya que el actual es susceptible a ligeros cambios por parte del usuario y no ofrece la posibilidad de validar cada una de sus entradas de los campos, por lo que actualmente se ingresan datos inconsistentes, además de la demora en la entrega de un informe de gestión sobre las notificaciones, actuaciones y avances en materia de gestión de seguimiento y control de auditorías para las Gerencias de RRHH.

Los entrevistados creen que un sistema de información basado en las TICs y en plataforma web, que controle los procesos de gestión de las gerencias objeto de estudio, brindaría la seguridad y velocidad en las actividades que requieren para lograr la eficacia y eficiencia de dichos procesos, González, Méndez y Rodríguez (2013). Dentro de este marco, las gerencias manifestaron que en función de la optimización del proceso de auditoría, “le gustaría que el sistema de información basado en las TICs ofreciera la posibilidad de generar reportes impresos o por pantalla desde cualquier lugar de la Intranet de la organización”, considerando que la misma posee varias sucursales a nivel nacional; además de solicitar “que también contengan toda la información general de las auditorías practicadas y demás procesos de gestión”, incluso, de años anteriores.

Una vez aplicadas las entrevistas se pudo verificar que en función de las respuestas obtenidas lo más importantes es mejorar la gestión de seguimiento y control del proceso de auditorías en cuanto al registro oportuno de las no conformidades halladas, consultas de avances de solución de las mismas, planteamiento y re-planteamiento de actividades en pro de dar soluciones lo más pronto posible, todo esto considerando que el no tener una información completa y rápida sobre las no conformidades, podría atentar contra la

efectividad (eficacia y eficiencia) en la gestión de la toma de decisiones acertadas para optimizar el desempeño gerencial.

Con el fin de conocer a fondo la situación actual de las Gerencias de RRHH del sector; se procedió a aplicar las historias de usuarios a los Supervisores de Sección (o Departamentos) y a usuarios copartícipes de la gestión de seguimiento y control del proceso de auditoría de las gerencias objeto de estudio, donde se describió la gestión de las ejecuciones de auditoría de la siguiente manera: Las ejecuciones de auditorías de los procesos se llevan a cabo siguiendo un plan anual generado por un estudio preliminar que realizan las gerencias del Sistema Integrado de Gestión (o Sistemas de la calidad de los procesos), donde se aplicó las normas ya instauradas ISO 9001:2008 (para procesos ya certificados) e ISO 9001:2015 (para procesos que aún están por certificarse).

### Cuadro 3

Entrevistas realizadas a diferentes trabajadores de varias Empresas del Sector Petroquímico venezolano ubicadas en los Municipios Miranda y Santa Rita, Edo. Zulia

| Empresa        | Nombre                | Cargo   | Elemento  |
|----------------|-----------------------|---|---|
| POLINTER       | MILAGROS AMAYA        | COORDINADOR DEL CAPET                                     | REDUNDANCIA DE INFORMACIÓN                                  |
| PROPILVEN      | GRELYS VILLASMIL      | ASESOR DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN              | RETARDO EN LOS PROCESOS                                     |
| PEQUIVEN       | ANANCY GONZALEZ       | SUPERVISOR DE RELACIONES LABORALES                        | INFORMACIÓN EN DOCUMENTOS OBSOLETOS                         |
| ESTIZULIA      | NELLY TROMPIZ         | SUPERVISOR DE CALIDAD DE VIDA                             | ENTREGA A DESTIEMPO DE LA INFORMACIÓN                       |
| INDESCA        | DAMARIS BRICEÑO       | SUPERVISORA DE SERVICIOS ORGANIZACIONALES                 | DUPLICIDAD CON DIFERENCIAS DE LA INFORMACIÓN                |
| PALMICHAL      | MARIA LEONOR GONZÁLEZ | SUPERVISORA DE PLANES Y BENEFICIOS (PPBB)                 | REPORTES CON DATOS INCONSISTENTES                           |
| PRALCA         | JACKELIN ARANZAZU     | ASESOR DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN              | RE-TRABAJO EN ALGUNOS PASOS DEL PROCESO                     |
| VENOCO (PDVSA) | HUGO PULGAR           | ANALISTA DE REPOSOS MÉDICOS DEL SSO DE LA SECCIÓN DE PPBB | AUSENCIA DE UNA BASE DE DATOS QUE CENTRALICE LA INFORMACIÓN |

Fuente: Arvelo y Medina (2017)

Una vez elaborado el plan de trabajo (o cronograma anual de ejecución de auditorías); se hizo una divulgación interna de presentación donde se especificó a cuál

Planta del Complejo Petroquímico Ana María Campos (Pequiven) se le practicaría una auditoría interna o externa, luego se realizó un trabajo de campo donde se procedió a preparar el plan de trabajo y así poder realizar el informe preliminar, donde se levantó una minuta y luego se comenzó la fase de seguimiento de todos estos pasos que son de ejecución manual.

Posteriormente, para construir el plan de trabajo se realizó un formato de ejecución de auditoría donde se especificaron objetivos generales, objetivos específicos, procedimientos, alcances, tiempos y métodos de la misma. Para realizar este proceso, primero se realizó la creación de perfiles de usuarios, en este caso, los perfiles de los Supervisores de Sección, de los Asesores de Planificación y Control de Gestión de las Gerencias de RRHH del sector petroquímico, así como de sus Gerentes. En este se especificaron datos personales como nombre, cedula de identidad, apellido, fecha de nacimiento, teléfonos, correos, claves de acceso, entre otros. A continuación, en el cuadro 4 se muestra la creación del perfil de los usuarios que interactúan con el sistema, donde algunos de ellos deberán tener limitaciones impuestas o restricciones a ciertas áreas del sistema de información.

**Cuadro 4**  
**Historia de Usuario 1**

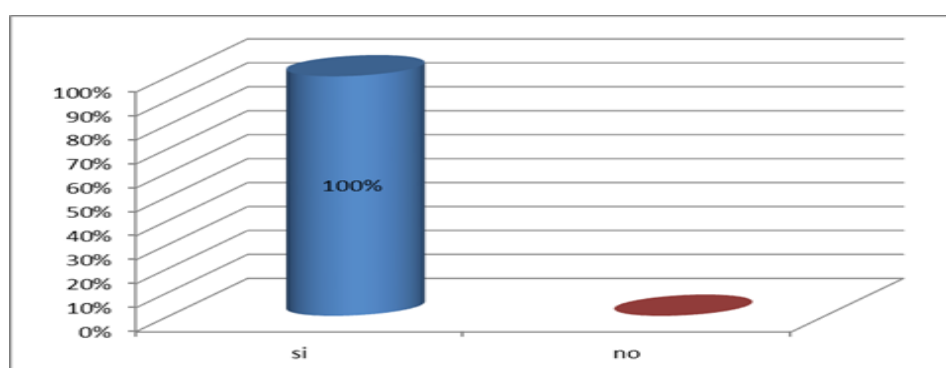
| <b>Historia de Usuario</b>  |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <p><b>Número: 1 Usuario: Usuarios asignados al proceso de auditoría de cada sección, Asesores de Planificación y Control de Gestión y Supervisores de Sección</b><br/> <b>Nombre de Historia: Registro de usuarios (Asesor de Planificación y Control de Gestión, Líder del área de Planificación o supervisor de los procesos)</b><br/> <b>Programador Responsable: Alex Pirela</b><br/> <b>Nueva: <input checked="" type="checkbox"/> Mejorar: <input type="checkbox"/></b></p> |                                   |
| <b>Prioridad: Alta</b>  | <b>Riesgo en desarrollo: Bajo</b> |
| <p><b>Descripción:</b><br/>           El Asesor de Planificación y Control de Gestión de las Gerencias de Recursos Humanos del Sector Petroquímico es el encargado de registrar a los usuarios, y es quien asignara determinadas actuaciones en el proceso de gestión de auditorías de la gerencia, es por ello, que este registro debe tener toda la información personal del Asesor de Planificación y Control de Gestión de cada Gerencia de RRHH.</p>                         |                                   |
| <p><b>Observaciones:</b><br/>           Los datos personales de los usuarios pueden ser editados para una posible modificación en el futuro en aras de mejorar el sistema.</p>  |                                   |

Fuente: Arvelo y Medina (2017).

Para cumplir con la segunda fase del presente artículo la cual fue “determinar los requerimientos según Senn (2005), para la implantación de un sistema de información bajo ambiente web en plataformas de software libre con la finalidad de hacer el control, seguimiento y medición del proceso según Kendall y Kendall (2011), en este caso de auditoría de las Gerencias de RRHH del sector petroquímico, la misma se desarrolló mediante la actividad de anticipación e investigación de los requerimientos donde se efectuó la especificación de los mismo una vez que fueron recopilado los datos. Se efectuaron una serie de reuniones en las empresas del sector, específicamente con los distintos Supervisores de Sección, Asesores de Planificación y Control de Gestión, así como algunos usuarios claves y gerentes (RRHH) quienes se encargaran de operar el sistema de información basado en las TICs.

Para ello, se aplicaron cinco encuestas a los cinco Supervisores de Sección de las diferentes Gerencias de RRHH del sector más sus gerentes, lo que permitió establecer la receptividad a la propuesta de un sistema de información basado en las TICs para la gestión de control, seguimiento y medición del proceso de auditoría. Los resultados fueron los siguientes: En el Gráfico 1 se aprecia que el 100% de los supervisores encuestados realizan el proceso de registro de auditoria de forma manual en una hoja de Excel.

**Gráfico 1**  
**Utilización del proceso de registro de auditoría de forma manual a través de una hoja de calculo Excel.**



Fuente: Arvelo y Medina (2017).

Cuadro 5

**Utilización del proceso de registro de auditoría de forma manual.**

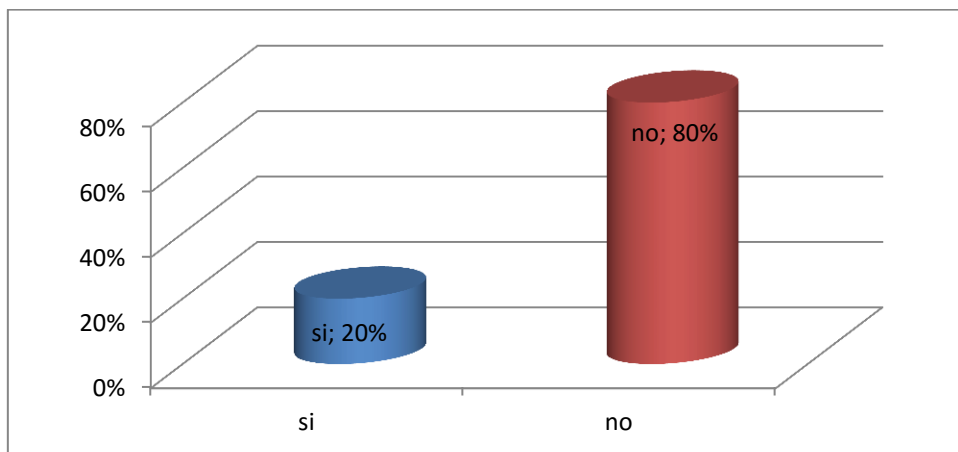
| Items 1: ¿Realiza usted procesos de registro de auditorías manuales a través de una hoja de cálculo como Excel? | Fa | Fr   |
|---|----|------|
| SI  | 5  | 100% |
| NO  | 0  | 0%   |

Fuente: Arvelo y Medina (2017).

En el Gráfico 2 se evidencia la poca confianza que brinda el proceso de registro de auditoría actual en la Gerencia de RRHH, el 80% de los encuestados negaron que dicho proceso ofreciera confianza por presentar inconsistencias en la información, mientras que el otro 20% afirmó que dicho proceso les genera confianza, pero esta minoría está consiente de que el sistema manual a pesar de ser confiable para ellos, puede mejorar en muchos aspectos, a fin de fortalecer su desempeño de este proceso.

Para cumplir con el diseño del sistema se asignó la metodología de Senn (2005), que expresa los siguientes pasos: 1) Se identifican los reportes que deberá tener el software, 2) Se determinan los datos específicos para cada reporte y salida seleccionando los datos de entrada, los que serán calculados y almacenados, 3) Se seleccionan las estructuras de archivo y los dispositivos de almacenamiento, 4) Se elabora el diagrama o Modelo de Entidad-Relación de las tablas que conformaran la base de datos y 5) Se desarrolla el programa escribiendo el código del mismo en software libre, PHP entre otros, Powell (2001).

**Gráfico 2**  
**Confianza en el proceso de registro de auditoría actual.**



Fuente: Arvelo y Medina (2017).

Cuadro 6

**Confianza en el proceso de registro de auditoría actual.**

| Items 2: ¿Le brinda confianza el proceso de registro de auditoría actual? | Fa | Fr  |
|---|----|-----|
| SI  | 1  | 20% |
| NO  | 4  | 80% |

Fuente: Arvelo y Medina (2017).

En la figura 1 se visualizan los resultados del análisis de los dos primeros puntos, presentando los datos específicos en primera instancia de cada reporte y los tipos de reportes requeridos para cumplir con el formato o formulario actualmente establecido por la Gerencia de Calidad de los procesos.

**Figura 1**  
**Datos de salida en el Tipo de Reporte Mensualizado recomendado.**

| ESTATUS DE AUDITORIA |                   |     |     |                             |                              |   |                     |                 |  |                    |  |                 |              |             |                                       |                          |
|----------------------|-------------------|-----|-----|-----------------------------|------------------------------|---|---------------------|-----------------|--|--------------------|--|-----------------|--------------|-------------|---------------------------------------|--------------------------|
| MES: XXXXXX          |                   |     |     |                             |                              |   |                     |                 |  |                    |  |                 |              |             |                                       |                          |
| No                   | TIPO DE AUDITORIA |     |     | TITULO DEL INFORME          | RESPONSABLE POR GERENCIA     | NOMBRE DEL PROCESO  | DUEÑO DEL PROCESO   | NO CONFORMIDAD  |  |                    |  |                 |              | OBSERVACION |                                       |                          |
|                      | SG                | INT | EXT |                             |                              |   |                     | CODIGO          | DESCRIPCION  | FECHA DE DETECCION | PLAN DE ACCION   | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN |             | % AVANCE                              | % TOTAL AVANCE           |
| 1                    | X                 |     |     | Reporte de No Conformidades | Milagros Araya/ Daniela Areu | Servicios Organizacionales /Planificación de la Formación | Suiterchido Nabeain | AG-11-CS-01-9   | Se evidencio que en la Detección de Necesidades de Formación observadas aparece registrado el nivel requerido de la competencia, sin embargo, no existe medio que me permita identificar las brechas de las competencias, es decir no se observa la brecha de la competencia entre la requerida y la real. Esto incumple lo establecido en el subcapítulo 6.2.2. de la Norma ISO 9001:2008 | 23/07/20XX         | 1) Cumplimiento de Mediciones de Competencias Laborales para el personal de la Planta de Cio los ota | 23/05/20XX      | 100          | 100         | (COMPLETADA O NO CONFORMIDAD CERRADA) |                          |
| 2                    | X                 |     |     | Reporte de No Conformidades | Milagros Araya/ Daniela Areu | Planificación de la Formación                             | Suiterchido Nabeain | AG-11-CS-C-1-10 | Se evidencio que las competencias generadas que aparecen registradas en el formulario Detección de Necesidades de Formación (DNF), no tienen coincidencia con las competencias que aparecen registradas en las descripciones de cargos. Ver Formulario de DNF y las Descripciones de Cargos. Incumple lo establecido en el subcapítulo 6.2.1 de la Norma ISO 9001:2008.                    | 23/07/20XX         | 1) Seguimiento al Desarrollo del Proyecto: Revisión y actualización de Descripciones de Cargo        | 23/05/20XX      | 31/01/20XX   | 100         | 100                                   | (NO CONFORMIDAD ABIERTA) |

Fuente: Arvelo y Medina (2017).

Una vez completados todos los módulos del software, como último paso, se revisó todo el código del programa optimizándolo en puntos clave, mejorando detalles a nivel visual y observando el comportamiento del mismo en general al interactuar con el usuario, Powell (2001). El lenguaje de programación que se utilizó fue PHP en su última versión para el momento del desarrollo del sistema informático prototipo, también se recomienda el uso del lenguaje HTML en sus últimas versiones con CSS3 o superior para dar forma y estilo a las páginas web, todo esto con el apoyo de dos manejadores IDEs para generar el código como lo son Netbeans IDE y Dreamweaver, adicionalmente se utilizaron los IDE Workbench de Oracle y Phpmyadmin de Wampserver para manipular

el gestor de bases de datos MySQL con el que se pueden elaborar las tablas de la base de datos y sus inter-relaciones.

1.- Las TICs: Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, o sonido), Restrepo (2002). Podemos diferenciar los programas y recursos que podemos utilizar con la computadora en dos grandes categorías: recursos informáticos, que nos permiten realizar tanto el procesamiento como tratamiento de la información y, los recursos telemáticos que nos ofrece Internet orientados a la comunicación mundial y el acceso a la información. Las nuevas TICs giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas". (Cabero, 1998: 198).

2.- El Sector Petroquímico: La petroquímica es una rama de la industria química que utiliza como materia prima el gas natural y el gas derivado del petróleo para la obtención de productos intermedios o de consumo final de importantes usos industriales. Su origen y desarrollo se debió al "Cracking" o desintegración térmica catalítica de los hidrocarburos y a la obtención del cloro a bajo costo mediante procesos electrolíticos. En Venezuela la industria petroquímica se fundó en 1953, bajo el nombre de Petroquímica Nacional y adquirió la categoría de Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio de Minas e Hidrocarburos, el 29 de julio de 1956 según Decreto Ejecutivo de la misma fecha. En 1977 fue transformada en Petroquímica de Venezuela S.A. (Pequiven) y en 1978 pasó a ser una filial de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA), Gerencia de RRHH de Pequiven (2017).

Existen en Venezuela tres modernos complejos petroquímicos y su ubicación estratégica ha tomado en consideración los factores de localización de empresas son los siguientes: Complejo Petroquímico Morón (Hoy Complejo Hugo Chávez), en el Estado Carabobo; Complejo Petroquímico Ana María Campos (antes El Tablazo), en el Estado Zulia y el Complejo Petroquímico de Oriente General José Antonio Anzoátegui, en el Estado Anzoátegui. Hoy en día, además de sus tres Complejos principales, una serie de empresas mixtas diversas conforma el actual sector industrial venezolano, tales como Propilven, Pequiven, Polinter, Estizulia, Indesca, Palmichal, Pralca y Venoco (recientemente comprado por PDVSA).

3.- Software Libre: Según González, Méndez y Rodríguez (2013), El término de "software libre" se refiere a la libertad que éste da a los programadores al ser un código



al cual no se le puede generar encriptación alguna. Lo que interesa es la libertad. He aquí la definición de software libre. Un programa es software libre siempre que, como usuario particular, tengas:

La libertad de ejecutar el programa sea cual sea el propósito.

La libertad de modificar el programa para ajustarlo a tus necesidades. (Para que se trate de una libertad efectiva en la práctica, deberás tener acceso al código fuente, dado que sin él la tarea de incorporar cambios en un programa es extremadamente difícil).

La libertad de redistribuir copias, ya sea de forma gratuita, ya sea a cambio del pago de un precio.

La libertad de distribuir versiones modificadas del programa, de tal forma que la comunidad pueda aprovechar las mejoras introducidas.

Dado que nos referimos a la libertad y no al precio, no existe contradicción alguna entre la venta de copias y el software libre. De hecho, la libertad para vender copias es crucial: las colecciones de software libre a la venta en formato de CD-ROM son muy importantes para la comunidad y venderlas es una forma de recaudar fondos para el desarrollo de software libre. Por lo tanto, cualquier programa que no podamos incluir en estas colecciones no podrá calificarse de software libre. Dada la ambigüedad del calificativo «libre», llevamos mucho tiempo buscando alternativas, pero nadie ha encontrado ninguna satisfactoria. La lengua inglesa es de las más ricas en lo que a palabras y matices se refiere, pero carece de un término simple e inequívoco para "libre" en el sentido de libertad (unfettered) [sin cadenas] sería el calificativo que más se ajusta al significado. Alternativas como «liberado», "libertad" o "abierto" no significan lo mismo o presentan otros inconvenientes.

Las tecnologías digitales de la información ayudan al mundo haciendo que sea más fácil copiar y modificar información. Las computadoras prometen hacer esto de forma más sencilla para todos. No todo el mundo quiere que esto sea más fácil. El sistema de copyright permite que los programas de software tengan "propietarios", la mayor parte de los cuales pretende privar al resto del mundo del beneficio potencial del software. Los propietarios desearían ser los únicos que pueden copiar y modificar el software que usamos.

El sistema de copyright se desarrolló con la imprenta, una tecnología usada para la producción masiva de copias. El copyright se ajustaba bien a esta tecnología puesto que restringía sólo a los productores de copias en masa. No privaba de libertad a los lectores de libros. Un lector cualquiera, que no poseyera una imprenta, sólo podía copiar libros con pluma y tinta, y a pocos lectores se les ponía un pleito por ello. Las tecnologías digitales son más flexibles que la imprenta: cuando la información adopta forma digital, puedes copiarla fácilmente para compartirla con otros. Es precisamente esta flexibilidad la que se ajusta mal a un sistema como el del copyright. Esa es la razón del incremento

de medidas odiosas y draconianas ahora usadas para hacer cumplir el copyright del software, Powell (2001).

## **Conclusiones**

La situación actual para la gestión de seguimiento y control del proceso de auditorías para las Gerencias de RRHH del sector Petroquímico, revela la existencia de reporte de información no oportuna, redundancia de datos, niveles de incertidumbre en el proceso de toma de decisiones de la Gerencia, por lo que se requiere un sistema informático en ambiente web a través de las TICs en plataforma de software libre.

Los requerimientos para la implementación de las TICs por medio de un sistema de información bajo ambiente web para la gestión de seguimiento y control del proceso de auditorías para las Gerencias de RRHH del sector petroquímico son el diseño lógico y físico de un sistema informático basado en TICs, el desarrollo del programa a través de código de software libre y la realización de las pruebas pertinentes, considerando que los requerimientos de hardware existen satisfactoriamente.

El diseño lógico y físico del sistema de información bajo ambiente web que se construya, deberá contribuir al desarrollo del código del programa sobre el cual se ejecutaran las pruebas correspondientes, que sin duda esto mejorara la gestión de seguimiento y control del proceso de auditorías para las Gerencia de RRHH del sector petroquímico.

Realizar las pruebas de funcionalidad del software bajo ambiente web para la gestión de seguimiento y control del proceso de auditorías para la Gerencia de RRHH del sector petroquímico, deberán arrojar resultados satisfactorios que complementen de manera definitiva esta fase y garantizar así la correcta implementación de las TICs en el caso estudiado.

## **Referencias Bibliográficas**

Anthony, R. y Govindarajan, V. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial EPISTEME.

- Bon, J. (2007). *IT Service Management: An Introduction*. Estados Unidos: Editorial Van Haren.
- Briceño, J., Sulbaran, J. y Vegas, E. (2013), titulado “*Sistema de Información bajo ambiente web para la Gestión de procesos administrativos de la Fundación Bolivariana de informática y Telemática (FUNDABIT)*”. Trabajo Especial de Grado (Ingeniería en Informática). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Cepeda, G. (1998). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Gerencia de Recursos Humanos. *Manual de Proceso de Planificación y Control de Gestión de Pequiven, S.A.* (2017). Valencia, Venezuela.
- González, J., Méndez, J. y Rodríguez, L. (2013), titulado “*Sistema de Información bajo ambiente web para la Gestión de procesos operativos en la Estación Tu FM 90.9 La Chiquinquireña*”. Trabajo Especial de Grado (Ingeniería en Informática y Computación). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Holmes, A. (1999). *Auditoría*. Venezuela: Editorial McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A.
- Kendall, K. y Kendall, J. (2005). *Análisis y Diseño de Sistemas*. Sexta Edición. México: Editorial Pearson Prentice-Hall.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Editorial Prentice-Hall.
- Piattni y Del Paso (2003). *Auditoría Informática: Un enfoque práctico*. México, Editorial Alfaomega.
- Powell, T. (2001). *Diseño de sitios web: Manual de Referencia*. Tercera Edición. México: McGraw Hill.
- Restrepo, G. (2002). *El concepto y alcance de la gestión tecnológica*. Revista Contaduría y Administración, N° 205, Abril-Junio 2002, Consultado en la página web: [http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo\\_r/concepto.html](http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html)
- Senn, J. (2005). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill.